



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE**

FACULTAD DE INGENIERÍA

**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE
SISTEMAS**

**PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE
PROCEDIMIENTOS EN LA MESA DE AYUDA RÍMAC
SEGUROS; 2017.**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
INGENIERO DE SISTEMAS**

AUTORA:

BACH. ELIZABETH ANGÉLICA BARBARENA QUISPE

ASESORA:

MGTR. ING. MARÍA ALICIA SUXE RAMÍREZ

CHIMBOTE – PERÚ

2017

JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR

DR. ING. CIP. VÍCTOR ÁNGEL ANCAJIMA MIÑÁN

PRESIDENTE

MGTR. ING. CIP. ANDRÉS DAVID EPIFANÍA HUERTA

SECRETARIO

MGTR. ING. CIP. CARMEN TORRES CECLÉN

MIEMBRO

MGTR. ING. CIP. MARÍA ALICIA SUXE RAMÍREZ

ASESORA

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación se lo dedico a mi padre que en vida fue José Leoncio Barbarena Pozo por sus enseñanzas y sabidurías, ya que inicialmente fue la fuente de mi inspiración para salir adelante profesionalmente.

A mi madre Delia Quispe Allende que fue y es, el motor y motivo para continuar mi carrera y culminarlo, gracias a su apoyo, amor y comprensión infinito, ya que siempre está conmigo en los momentos difíciles y felices.

A mis hermanos que siempre estamos unidos en familia, por su apoyo, comprensión y ejemplo.

Elizabeth Angélica Barbarena Quispe

AGRADECIMIENTO

En primer lugar quiero agradecer a Dios por prestarme vida y salud para salir adelante, quien siempre me protege de todo mal y me acompaña a todo lugar bendiciéndome y guiándome por el buen camino.

A la virgen María Ntra. Sra. Del Perpetuo Socorro porque siempre me ha cuidado, protegido y acompañado en todo momento difícil, en aquellos días de llanto siempre ha estado conmigo sintiendo su profundo amor de madre.

A nuestra asesora María Suxe Ramírez, quien siempre ha estado dispuesta a escucharnos y ayudarnos en el desarrollo de la Tesis

Al Doc. Víctor Ángel Ancajima Miñán, quien nos ha enseñado, guiado y sobre todo por su paciencia para nuestro desarrollo de la Tesis.

Elizabeth Angélica Barbarena Quispe

RESUMEN

La presente tesis fue desarrollada bajo la línea de investigación: Implementación de las tecnologías de información y comunicación (TIC) para la mejora continua de la calidad en las organizaciones del Perú, de la escuela profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Católica De Los Ángeles de Chimbote; tuvo como objetivo: Minimizar los procedimientos y procesos así como tiempos ya establecidos actualmente en el proyecto mediante la implementación de un sistema de información; la investigación fue cuantitativa desarrollada bajo el diseño no experimental y de corte transversal – descriptivo. La población fueron los empleados de la empresa y la muestra se delimito a 27 de ellos; para la recolección de datos se utilizó el instrumento del cuestionario mediante la técnica de la encuesta, los cuales arrojaron los siguientes resultados: en la dimensión 01 de Nivel de falta de satisfacción actual se observó que el 3.70%, NO está de acuerdo con la falta de satisfacción actual del usuario final, con respecto a segunda dimensión de, Nivel de la necesidad de mejora de la mesa de ayuda Rímac Seguros, se observó que el 96.30%, SI tiene la necesidad de implementación de mejora de la mesa de Ayuda Rímac Seguros. Estos resultados, coinciden con las hipótesis específicas y en consecuencia confirma la hipótesis general, quedando así demostrada y justificada la investigación de Propuesta para la Implementación de procedimientos en la mesa de ayuda Rímac Seguros; 2017.

Palabras clave: Requerimientos, Procesos, Gestión, ITIL.

ABSTRACT

The present thesis was developed under the researches line: Implementation of Information and Communication Technologies (ICT) for the improvement of the quality in the organizations of Peru, of the professional school of Systems Engineering of the Universidad Católica los Ángeles de Chimbote; aimed to: To minimize the procedures and processes as well as times already established in the project through the implementation of an information system; it was an quantitative research developed under the non - experimental, transactional - descriptive design. All of the company's employees was the population and the sample was delimited to 27 of them; for the data collection, the questionnaire was used as instrument through the survey technique, which yielded the following results: in the dimension 01 of the current level of lack of satisfaction, it was observed that 3.70% DOES NOT agree with the lack of current end-user satisfaction, with respect to the second dimension of, Level of the need for improvement of the Rímac Seguros help desk, it was observed that 96.30%, YES has the need for implementation of improvement of the Rímac Insurance Help desk. These results agree with the specific hypotheses and consequently confirms the general hypothesis, so, this demonstrates and justifies the research of Proposal for the Implementation of procedures in the Rímac Seguros help desk; 2017.

Keywords: Requirements, Processes, Management, ITIL.

ÍNDICE DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR.....	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT.....	vi
ÍNDICE DE CONTENIDO	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	5
2.1. Antecedentes	5
2.1.1. Antecedentes a nivel internacional	5
2.1.2. Antecedentes a nivel nacional.....	6
2.1.3. Antecedentes a nivel regional.....	8
2.2. Bases teóricas	9
2.2.1. El rubro de la empresa	9
2.2.2. Relacionadas con la empresa de investigación	9
2.2.3. Las Tecnologías Relacionadas con la empresa en investigación.....	19
2.2.4. Metodología ITIL	27
III. HIPÓTESIS	33
3.1. Hipótesis general.....	33
3.2. Hipótesis específicas	33
IV. METODOLOGÍA.....	34
4.1. Diseño de la investigación	34
4.2. Población y muestra	36
4.3. Definición y operacionalización de variables	40

4.4.	Técnicas e instrumentos	37
4.4.1.	Procedimientos de recolección de datos.	37
4.4.2.	Técnica.....	37
4.4.3.	Instrumentos.....	38
4.5.	Plan de análisis.....	38
4.6.	Principios Éticos.....	39
V.	RESULTADOS	41
5.1.	Resultados	41
5.1.1.	Resultado general por Dimensiones.	61
5.2.	Análisis de resultados.....	62
5.3.	Plan de mejora - Propuesta de Mejora	63
5.3.1.	Propuesta Técnica	64
5.3.2.	Diagrama de Gantt	92
5.3.3.	Propuesta Económica.....	93
VI.	CONCLUSIONES	93
VII.	RECOMENDACIONES.....	94
VIII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	95
	ANEXO I: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	100
	ANEXO II: PRESUPUESTO	101
	ANEXO III: CUESTIONARIO	102

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla Nro. 1: Infraestructura tecnológica existente:.....	15
Tabla Nro. 2: Software Base.....	16
Tabla Nro. 3: Matriz de operacionalización de la variable adquisición e implementación.....	40
Tabla Nro. 4: Nivel de satisfacción actual de la mesa de Ayuda Rímac Seguros	41
Tabla Nro. 5: La calidad del servicio de la mesa de ayuda	43
Tabla Nro. 6: La satisfacción de la solución por parte del usuario.....	45
Tabla Nro. 7: Cumplimiento de sus indicadores de la mesa de ayuda.	47
Tabla Nro. 8: Solitud de requerimientos nuevos de los usuarios.....	49
Tabla Nro. 9: Necesidad de aprender los procedimientos de la Mesa de ayuda Rímac Seguros.....	51
Tabla Nro. 10: Aceptación para que los procedimientos sean más rápidos para evitar quejas de los usuarios	53
Tabla Nro. 11: Tiempo de atención de los requerimientos.....	55
Tabla Nro. 12: Quejas por el tiempo de atención de los requerimientos.....	57
Tabla Nro. 13: Quejas por el tiempo de atención de los requerimientos.....	59
Tabla Nro. 14: Resultado general por dimensiones	61
Tabla Nro. 15: SLAs Mesa de Ayuda – Primer Nivel.....	80
Tabla Nro. 16: SLAs Mesa de Ayuda – Segundo Nivel.....	81
Tabla Nro. 17: SLA = Nivel de Acuerdo de Servicio.....	82

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico Nro. 1: Empresa Rímac	13
Gráfico Nro. 2: Organigrama Rímac	15
Gráfico Nro. 3: Funcionamiento de la mesa de ayuda Rímac	19
Gráfico Nro. 4: Diagrama ITIL.....	30
Gráfico Nro. 5: módulos de servicio.....	31
Gráfico Nro. 6: El Ciclo de Vida del Servicio	33
Gráfico Nro. 7: Tipos de Diseño.....	35
Gráfico Nro. 8: Porcentajes sobre la satisfacción de los usuarios que usan la mesa de ayuda.....	42
Gráfico Nro. 9: Porcentajes de la calidad del servicio brindado por la mesa de ayuda Rímac Seguros.	44
Gráfico Nro. 10: Porcentajes sobre la satisfacción de la solución por parte de los usuarios que usan la mesa de ayuda.....	46
Gráfico Nro. 11: Porcentajes del cumplimiento de sus indicadores de la mesa de ayuda.	48
Gráfico Nro. 12: Porcentajes de solicitud de requerimientos nuevos de los usuarios.	50
Gráfico Nro. 13: Necesidad de aprender los procedimientos de la Mesa de ayuda Rímac Seguros	52
Gráfico Nro. 14: Porcentajes de conocimiento de los procedimientos de la mesa de ayuda Rímac Seguros.....	54
Gráfico Nro. 15: Tiempo de atención de los requerimientos de la mesa de ayuda Rímac Seguros.....	56
Gráfico Nro. 16: Quejas por el tiempo de atención de los requerimientos.....	58

Gráfico Nro. 17: Porcentaje del personal nuevo aprende rápido los procedimientos establecidos.....	60
Gráfico Nro. 18: Resultado general por dimensiones.....	61
Gráfico Nro. 19: Sistema Máximo.....	66
Gráfico Nro. 20: Simbología de Bizagi	67
Gráfico Nro. 21: Procedimiento Acceso a Perfil Avanzado de Internet.....	68
Gráfico Nro. 22: Procedimiento Acceso Cotizaciones y Emisiones WORKFLOW .	69
Gráfico Nro. 23: Procedimiento Alta de Usuario Fuerza de Ventas	70
Gráfico Nro. 24: Procedimiento solicitud de acceso a VPN.....	71
Gráfico Nro. 25: Procedimiento solicitud de acceso a File Server	72
Gráfico Nro. 26: Procedimiento solicitudes Pivotal	73
Gráfico Nro. 27: Procedimiento solicitudes Bimatic.....	74
Gráfico Nro. 28: Acceso al Sistema Administrador de Pensiones	75
Gráfico Nro. 29: Procedimiento Reposición de Tóner	76
Gráfico Nro. 30: Procedimiento Solicitudes SUCAVE.....	77
Gráfico Nro. 31: Procedimiento de Solicitud de Accesos adicionales	78
Gráfico Nro. 32. Diagrama de casos de uso actores	79
Gráfico Nro. 33: Líneas Base del Proyecto	83
Gráfico Nro. 34: Términos y definiciones	85
Gráfico Nro. 35: Diagrama de Gantt para la ejecución o implementación.....	92
Gráfico Nro. 36: Presupuesto de la ejecución o implementación.....	93

I. INTRODUCCIÓN

La información es un recurso necesario en toda organización que quiera ofrecer a sus usuarios una mayor calidad. Las tecnologías de la información cada vez cambian para mejora de nuestro mundo donde ofrecen la posibilidad de crear una infraestructura única y con mejor calidad. Este proyecto de investigación nos indica que en el planteamiento del problema de la actualidad, los procedimientos sobre requerimientos que interaccionan entre áreas, se soportan gracias al apoyo de los sistemas desarrollados y orientados a este rubro. Como en todo proceso, es sensible a la dirección y control, cabe mencionar que siendo un proceso de soporte dentro de la organización sobre requerimientos, no quiere decir que no sea importante.

La problemática nacional es que se tiene un mal concepto de la Mesa de ayuda Rímac en sus tiempos de atenciones, ya que los usuarios creen que la Mesa de ayuda debe atender y resolver todo en línea; ellos no saben que detrás de la Mesa de ayuda Rímac existen diferentes áreas como: Seguridad Ti, Base de datos, Base de datos de Colaboración, Operaciones, Servidores; y de acuerdo al pedido de cada usuario el ticket creado se va a derivar a quien corresponda para la atención correspondiente, ya que la Mesa de ayuda Rímac no tiene permisos al cien por ciento para la atención y en la problemática internacional es más general ya que la medición es por números en todos los aspectos, quiere decir que se mide por temas de reportes como cantidad de llamadas mensuales, cantidad de correos mensuales, se mide todo en referencia a los niveles de servicio acordados en la mesa de ayuda con el cliente, ya que si no se cumple es penalizado.

Tenemos como la caracterización del Problema que la actual situación en la que se encuentra los procedimientos de la mesa de ayuda Rímac Seguros no están actualizados, asimismo se tiene muchos procesos que es como un bucle sin salida, donde los analistas de la mesa de ayuda Rímac Seguros reciben todo tipo de solicitudes informáticos que son Requerimientos mediante una llamada telefónica o enviando un correo a la bandeja de la mesa de ayuda. Para las atenciones existe procedimientos a seguir, como por ejemplo si un usuario solicita la creación de una cuenta de red nueva o el cambio de perfil de internet,

así como el pedido de un activo (Laptop, Desktop, impresora, etc), los analistas se guían de los procedimientos antiguos que existe para atender cada pedido, para ello se verifica que se cumpla con todos los requisitos que el usuario debe enviar como VB's, formatos o datos de ubicación de usuario o datos del activo, para que se proceda con la creación del ticket en el sistema Máximo, en la cual el usuario podrá hacer seguimiento hasta que se atienda el ticket; de lo contrario se informa al usuario los requisitos que se requiera para atender su pedido. Se tiene casos que el analista facilita una información incorrecta al usuario y luego se procede una queja, todo ello es porque los procedimientos no se encuentran actualizados, por ello el usuario vuelve a llamar o envía un correo reclamando por la mala información recibida.

En referencia a la situación problemática indicada, se planteó el siguiente enunciado del problema: ¿Se puede reducir el tiempo de gestión de un requerimiento? Con la finalidad de poder dar solución a esta situación problemática se definió el siguiente objetivo general, en realizar una propuesta para la implementación de procedimientos en la mesa de ayuda Rímac Seguros; 2017, para actualizar, crear los procedimientos y con ello minimizar el tiempo de gestión desde que el analista que recibe el requerimiento del usuario. El objetivo principal del servicio es brindar a los usuarios de Rímac Seguros la información correcta para que el usuario no realice nuevamente otra llamada o envíe otro correo, a través de un punto único de contacto de la Mesa de Ayuda Rímac Seguros.

Para lo cual se ha definido como Objetivos Específicos en evaluar los procesos que se maneja actualmente para los Requerimientos bajo los estándares de Itil que aplica la Mesa de ayuda en cada procedimiento.

1. Implementar los procedimientos en el sistema Bizagi para el uso y conocimiento de todo el personal de la mesa de ayuda Rímac Seguros.
2. Reducir el tiempo de gestión de un requerimiento para que el usuario envíe la información completa.

3. Permitir que los analistas de la mesa de ayuda Rímac Seguros entiendan con claridad el flujo de todos los procedimientos.

Esta información tiene como Justificación Académica de acuerdo a la información adquirida de la Mesa de ayuda y la propuesta realizada para la implementación de procedimientos en la mesa de ayuda Rímac Seguros, vamos a minimizar los tiempos de atención de toda solicitud donde corresponda la intervención de dos o más áreas; con el fin de mejorar las atenciones y reducir los procedimientos para que el personal nuevo y/o practicantes aprendan más rápido y evitar que el usuario realice reiteradas llamadas o duplicidad de atenciones.

Asimismo se menciona que la Justificación Operativa en la propuesta de la implementación a realizar es la optimización de los procesos que forman parte de los procedimientos ya establecidos, se revisara cada proceso a proceso para minimizar u optimizar y el flujo sea más directo y rápido. Con esta mejora todo proceso será más rápido en sus atenciones diarias para que el analista atienda rápidamente los pedidos de Requerimientos, en la cual bajaríamos inputs como la cantidad de correos recibidos a la bandeja de la mesa de ayuda y la cantidad de llamadas recibidas.

Asimismo en la Justificación Económica se detalla que la empresa Rímac Seguros será beneficiada con la mejora de los tiempos de atención de sus procedimientos donde interviene toda el área de TI. Asimismo los usuarios quedaran más satisfechos por la mejora de los tiempos de atención a sus pedidos como requerimientos. Esta propuesta de implementación no solo saldrá beneficiada la empresa Rímac Seguros específicamente el área de TI sino también por parte del outsourcing, los analistas ya que aprenderán más rápido sus procedimientos tanto el personal antiguo como el personal nuevo.

Sobre la Justificación Tecnológica se tiene el beneficio tecnológico de la propuesta de implementación e procedimientos en la mesa de ayuda Rímac Seguros, permitirá que todos los usuarios ya sean internos y externos puedan realizar sus pedidos desde cualquier parte que estén ubicados, con las nuevas tecnologías que actualmente se tiene en el mercado (Tablet, laptop y celulares)

donde podrán acceder al sistema Máximo y podrán registrar sus pedidos, enviando un correo a la bandeja de la mesa de ayuda o llamando a la central 4111000 anexo 1911.

En la Justificación Institucional los procesos actuales son muy extensos y algunos muy cortos que no se completa toda la atención de un usuario por ello es que el usuario se queja de la mala atención. Con la propuesta para la implementación de procedimientos en la mesa de ayuda Rímac Seguros se obtendrá más calidad de atención para tener una buena satisfacción del cliente.

En la implementación del proyecto nuestro alcance de la Investigación se detalla como propuesta para la implementación de procedimientos en la mesa de ayuda Rímac Seguros, todas las partes de la contrata saldrán beneficiadas, en primer lugar el mismo cliente Rímac ya que sus tiempos de atención serán minimizadas, y asimismo el procedimiento puede ser usar por otra mesa de ayuda en caso cambien de proveedor. El proveedor que está a cargo de la mesa de ayuda Rímac también saldrá beneficiada ya que para los analistas actuales los procedimientos serán más fáciles, donde cada pedido será más específico como al recibir el pedido y al registro del ticket.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes a nivel internacional

Según Bravo P. (1), en su tesis de “Metodología ITIL Descripción, Funcionamiento y Aplicaciones”, desarrollada en la Universidad de Chile, ubicada en el país de Chile Santiago, año 2016. Se concluyó en la presente investigación que fue no experimental, de tipo descriptivo, y de corte transversal en la cual se usó el método de nivel descriptivo, las Tecnologías de la Información han sido conceptualizadas como la integración y convergencia de la computación, las telecomunicaciones y la técnica para el procesamiento de datos donde se indicó que el marco de mejores prácticas en la Gestión de Servicios TI representa un conjunto completo de organizaciones, herramientas, servicios de educación y consultoría, marcos de trabajo relacionados y publicaciones.

Según Hernández M. (2), en su tesis de “Propuesta e implementación de modelo para gestión de servicios TI en áreas de soporte y mantenimiento”, ubicada en la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, ubicada en el país de Chile, año 2014. Se concluyó en la presente investigación que fue no experimental, de tipo descriptivo, y de corte transversal, se usó el método de nivel descriptivo, ya que su finalidad es describir de modo sistemático las características de una población, su proceso de investigación acción, adaptando estándares de clase mundial para estos efectos como son ITIL y COBIT, el cumplimiento de SLA con el cliente es muy importante para la continuidad del servicio.

Según Hoz W. (3), en su tesis “Diseño de procedimientos basados en el marco de referencia ITIL V 3.0 para mejorar la

gestión de servicios de hardware ofrecidos por la mesa de ayuda Olímpica S.A.”, ubicada en la corporación universitaria de la costa en la ciudad de Barranquilla Colombia, año 2011. La presente investigación usó una metodología de tipo no experimental, descriptiva y de corte transversal, el proyecto indicó que la Gestión de servicios de la Mesa de Ayuda de Olímpica S.A. presenta falencias debido a la falta de agentes que atienden las llamadas lo cual produce un alto nivel de congestión y a la falta de estructuración del Servicio al no ofrecer al usuario un conocimiento de los distintos servicios de la Mesa de ayuda, por lo tanto se hace necesario la implementación del Marco de referencia ITIL V 3.0.

2.1.2. Antecedentes a nivel nacional

Según Dueñas Y. (4), en su tesis “Diseño e implementación de procesos basados en Itil V3 para la gestión de servicios de TI del área de Service Desk de la facultad de Ingeniería y Arquitectura”, ubicada en la universidad San Martín de Porres, Lima Perú, año 2015. Se concluyó en la presente investigación que fue no experimental, de tipo descriptivo, y de corte transversal. Service Desk viene llevando a cabo sus operaciones con normalidad desde el 2012. Recientemente, se ha implementado un software web libre, se ha logrado adaptar a la realidad del área y ha permitido mejorar la gestión de requerimientos e incidencias, así como la obtención de información y estadísticas en tiempo real, se logró mejorar los procesos de Gestión de Servicios de TI.

Según Yuijam T. (5), en su tesis de “Implementación de un modelo de gestión de Servicios de tecnología de información, basado en las buenas prácticas, para la atención de requerimientos de los usuarios en una empresa privada de

salud”, ubicada en la universidad San Martín de Porres, Lima Perú, año 2014, la investigación permite conocer el método PI-10, es un método de procesos basados ITIL que integra un conjunto de roles, entregables, y actividades, capaz de generar un producto final para satisfacer las buenas prácticas de ITIL versión 2011, este proyecto permitió la implementación de un modelo propio orientado a la gestión de servicios de TI, mejorando el proceso de atención de solicitudes de usuarios, así como mejora de la productividad del área de TI, para así poder mejorar el proceso de atención de requerimiento de los usuarios y la satisfacción de los mismos con respecto al servicio brindado.

Según Muro L. (6), en su tesis “Diseño e implementación de una aplicación móvil para la presentación de estadísticas del módulo de incidencias de un Sistema de Gestión de Servicios”, ubicada en la Pontificia universidad Católica del Perú, Lima Perú, año 2013. La presente investigación en su metodología es experimenta, la herramienta planteada en la presente tesis es una aplicación para dispositivos móviles como tabletas o teléfonos celulares que posean las prestaciones suficientes donde la arquitectura de la aplicación estará compuesta por una base de datos donde se encontrará la información de autenticación de usuarios, con el propósito de coadyuvar al proceso de Gestión de Incidencias de la Gestión de Servicios en una empresa.

Según Álvarez J. (7), en su tesis “Implantación de los procesos de gestión de incidentes y gestión de problemas según ITIL v3.0 en el área de tecnología de información de una entidad financiera”, ubicada en la Pontificia universidad Católica del Perú, Lima Perú, año 2012, en la presente tesis se analiza la problemática actual del área de Tecnología de Información de una entidad financiera mostrando una solución alineada a los

lineamientos estratégicos del negocio, a través de la implementación de procesos ITIL, se desarrollan procedimientos estandarizados y fáciles de entender que apoyan la agilidad en la atención, logrando visualizar el cumplimiento de objetivos corporativos con la gestión de incidentes y la gestión de problema se reducen los tiempos de indisponibilidad de los sistemas.

2.1.3. Antecedentes a nivel regional

Según Bustios K. (8), en su tesis “Diseño de la fase de mejora continua de ITIL para la evaluación de los servicios y procesos de Chinalco”, ubicada en la universidad Mayor de Sipán, Pimentel Perú, año 2016. La presente investigación que fue no experimental, de tipo descriptivo, y de corte transversal. La implementación de este proyecto tecnológicamente es justificable, dado que se centra en el enfoque que se le dará a la Gestión de los Sistemas y Tecnologías de Información a través de la Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información (ITIL), lo que le permitirá a la empresa tener una mejor perspectiva de los procesos del negocio, generándole valor, ventaja competitiva, satisfacción a sus clientes, alineando los objetivos estratégicos.

Según Chavarry A. (9), en su tesis “Implementación del marco de trabajo ITIL para apoyar la gestión de los servicios del centro de sistemas de información en la gerencia comercial regional de salud”, ubicada en la universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo Perú, año 2015. Se concluyó en la presente investigación que fue no experimental, en las conclusiones se detallaron que gracias a la incorporación de herramientas basadas en ITIL, para la gestión del mantenimiento preventivo y correctivo de las TI, se mejoró los tiempos de solución a los problemas de TI, mediante la

incorporación de herramientas basadas en ITIL donde incrementó los niveles de satisfacción de los usuarios de servicios de TI de la GERESA por medio del uso de herramientas y controles basadas en ITIL.

Según Olortegui L. (10), en su Tesis “Aplicación de ITIL como herramienta para la gestión de servicios de tecnologías de información de la empresa Plamas del Shanusi”, ubicada en la universidad Nacional de San Martín, Tarapoto Perú, año 2015. Se concluyó en la presente investigación que fue no experimental, de tipo descriptivo, y de corte transversal la administración de negocios en sí, ha generado múltiples necesidades de información, tienen mayor éxito ante escenarios de incertidumbre por falta de información lo cual permitió tomar acciones al respecto y gracias a la mejora continua de ITIL, día a día estos procesos van mejorando, además debido a que los procesos son estandarizados resulta más fácil para los usuarios adaptarse a ellos.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. El rubro de la empresa

Rímac Seguros es una compañía de seguros y entidad prestadora de salud.

2.2.2. Relacionadas con la empresa de investigación

RIMAC Seguros es la empresa líder del mercado asegurador peruano. Forma parte de Breca, conglomerado empresarial peruano con presencia internacional y con más de cien años de existencia, fundado por la familia Brescia Cafferata, (11).

Hoy, son más de 4 mil colaboradores al servicio de sus clientes.

Su solidez y respaldo financiero es reconocido por dos de las más importantes clasificadoras internacionales de riesgo: Moody's Investors Service y Fitch Ratings, que nos otorgaron la Mejor Calificación de Riesgo del Perú, siendo la única aseguradora en Perú que opera con dichas calificaciones en los ramos de Riesgos Generales y Vida.

De igual manera, enorgullece contar con la calificación A+ de las dos clasificadoras de riesgo más importantes del Perú: Equilibrium y Apoyo & Asociados.

Tenemos la más alta variedad de productos y servicios adecuados a las necesidades del cliente, que van acompañados por una atención de calidad un gran respaldo financiero. Como consecuencia de ello, tenemos la más alta participación del mercado asegurador en los últimos años.

2.2.2.1. Historia:

Fortunato Brescia Tassano hombre de condición humilde que una vez instalado en el Perú empezó a trabajar como ayudante de una tienda minorista. En 1913 iniciaría su propio negocio adquiriendo el Fundo Miranaves (contiguo al puerto del Callao) con el objeto de producir productos de pan llevar y lácteos para convertirse en proveedor de los bodegueros. Un par de años después compró el Fundo Limatambo (parte de los actuales distritos de San Borja, San Isidro y Miraflores). En 1919, Don Fortunato se casa con Catalina Cafferata Peñaranda, hija de don Pedro Cafferata Battilana, heredera de algunas minas, en los valles de Chacas y Huaraz (Áncash).³ Pese a la oportunidad que representaba el negocio minero,

Brescia prefirió mantenerse en el rubro en el que se encontraba, invirtiendo las ganancias de su producción y mercadeo de granos en la adquisición de nuevas tierras, (12).

En 1921 el matrimonio Bescia - Cafferata tuvo a su primer hijo, bautizado como Pedro, en honor al padre de Catalina, y entre 1925 y 1929 llegaron al mundo Ana María, Rosa y Mario. Entre esos años, don Fortunato siguió adquiriendo tierras como las haciendas San Borja y Valverde. En 1928 el gobierno de Augusto B. Leguía le expropió parte del Fundo Miranaves para la construcción de los almacenes y residencias de los trabajadores del puerto del Callao, lo cual revalorizó en tal medida los terrenos circundantes (entre los que estaba la parte no expropiada del Fundo Miranaves) que ello, más que una pérdida, representó para don Fortunato otra oportunidad de negocio: el inmobiliario. Pese a ello, sus principales esfuerzos continuaron enfocados en el negocio agrícola primigenio, y muestra de ello es que su hijo Pedro fue enviado a estudiar agronomía a la actual Universidad Nacional Agraria de La Molina. Sin embargo, en 1940, el gobierno de Manuel Prado Ugarteche le expropió parte de la Hacienda Limatambo para construir un aeropuerto para Lima, produciéndose el mismo resultado que en la primera expropiación sufrida: la revalorización de sus terrenos circundantes y no expropiados. El atractivo inmobiliario animó a don Fortunato a crear en 1946 la compañía Urbanizadora Jardín, con la cual en 1948 desarrolló su primer proyecto inmobiliario: la Urbanización Santa Marina, en el Callao. Después de cuatro décadas de acumulación de capital, se puede

visualizar que la combinación de producción y mercadeo era una mezcla estratégica de negocios. Por ejemplo, la Negociación Agrícola Fortunato Brescia había incrementado el valor de sus activos por diez veces en términos nominales, y la familia continuó adquiriendo tierras en Supe, Fortaleza, Barranca, Huacho, Naranjal y Chincha.⁴ Pese al creciente atractivo del negocio inmobiliario, Fortunato no se animaba a alejarse totalmente del negocio agrícola, lo cual se confirma con el hecho de que su hijo Mario fue también enviado a estudiar agronomía. En 1952 fallece don Fortunato, quedando su hijo mayor Pedro como figura paterna y cabeza de los negocios. Sin embargo, su hermano Mario se convertiría en su apoyo y soporte, y con él en adelante lograría la expansión y crecimiento de los negocios del clan familiar.

Fundada en 1986, la aseguradora y reaseguradora peruana Rímac Seguros y Reaseguros ofrece seguro de vida, salud, accidente, hogar, viajes, jubilación y automóviles. También proporciona seguros para empresas, con cobertura para propiedad y empleados, tales como accidente y seguro médico grupal. En 1992, la empresa se fusionó con Compañía Internacional de Seguros del Perú. Es propietaria de Rímac S.A. Entidad Prestadora de Salud (Rímac EPS), creada en 1998, que ofrece seguros relacionados con salud.

El accionista mayoritario de la empresa es Inversiones Breca S.A., mientras que un porcentaje menor está en manos de la minera Minsur S.A., ambas pertenecientes al conglomerado peruano

Breca. Con sede en Lima, la firma también tiene oficinas en Arequipa, Cusco, Chiclayo, Huancayo, Iquitos, Piura y Trujillo.

Gráfico Nro. 1: Empresa Rímac



Fuente: Rímac Seguros

2.2.2.2. Objetivos

F El objetivo principal del servicio es brindar a los usuarios de Rímac Seguros, a través de un punto único de contacto una Mesa de Ayuda de Primer Nivel, con altos niveles de satisfacción de los usuarios en las diversas unidades de negocio en sus sedes a nivel nacional, de acuerdo a los alcances detallados en este Plan de Servicio.

Las características descritas en el Plan de Servicio permitirán lograr los objetivos esperados en los servicios que comprenden:

1. Lograr con el cumplimiento del objetivo inicial de implementar los procedimientos establecidos, con el fin que el personal nuevo o practicantes comprendan y aprendan rápidamente, asimismo reducir el tiempo de atención de las áreas y evitar que el usuario realice reiteradas llamadas.
2. Lograr documentar los procesos de los procedimientos del día a día que los analistas de la mesa de ayuda trabajan.
3. Lograr implementar los nuevos procesos minimizándolo de acuerdo a la actualidad que se venía trabajando y la necesidad del área de mesa de ayuda.
4. Lograr que el personal nuevo comprenda el cambio de los procedimientos donde aportaron ideas de mejora.

2.2.2.3. Visión y Misión:

VISION.

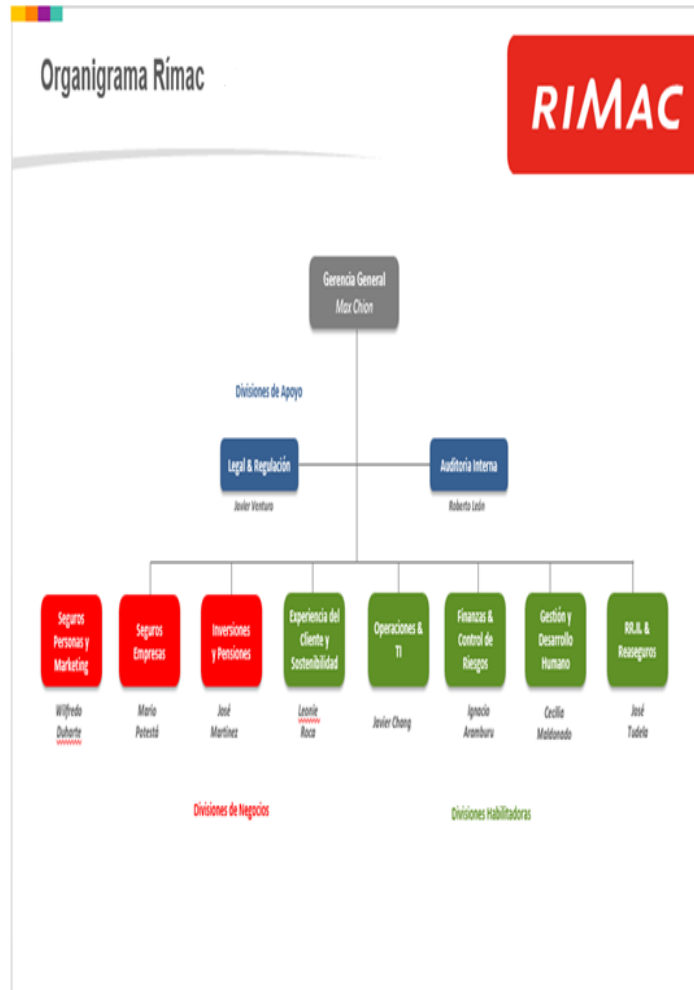
- ✓ Ser una empresa socialmente responsable, centrada en el cliente y de clase mundial, líder nacional de seguros y salud.

MISION.

- ✓ Trabajamos por un mundo con menos preocupaciones.

2.2.2.4. Organigrama

Gráfico Nro. 2: Organigrama Rímac



Fuente: Rímac Seguros

2.2.2.5. Infraestructura tecnológica existente:

Tabla Nro. 1: Infraestructura tecnológica existente:

HARDWARE	
Procesador	Core i5
Memoria	8GB RAM

Disco Duro	500GB HDD
------------	--------------

Fuente: Rímac Seguros

Tabla Nro. 2: Software Base

Software BASE
Sistema operativo Win8.1
Office 2013
Antivirus Trend Micro 11
Lotus notes 8.9
Internet Explorer 11
Firmware 6, 7
Java 7
Acrober reader 12
Microsoft Lync 2013
IBM Cliente Access (AC400)
Componentes pivotal
Visores macromedia
Componentes visual basic
Client Oracle developer 7i
Client Oracle Runtime 12R

Fuente: Rímac Seguros

Help Desk Mesa de Ayuda o Mesa de Servicio (Service Desk), o simplemente CAU Centro de Atención al Usuario es un conjunto de recursos tecnológicos y humanos, para prestar servicios con la posibilidad de gestionar y solucionar todas las posibles incidencias de manera integral, junto con la atención de requerimientos relacionados a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), Díaz k. (13).

El personal o analistas encargados de la Mesa de Ayuda (MDA) deben saber proporcionar respuestas y soluciones a los usuarios, clientes o beneficiarios (destinatarios del servicio), y también deben otorgar asesoramiento en relación con una organización o institución, productos y servicios. Generalmente, el propósito de MDA es solucionar problemas o para orientar acerca de solicitudes de computadoras, equipos electrónicos o software.

Las organizaciones suelen proporcionar soporte de MDA a sus usuarios a través de varios canales, como números de teléfono gratuitos, sitios web, mensajería instantánea o correo electrónico. También, pueden brindar asistencia con miras a los usuarios o empleados, dentro de la organización. Por lo tanto, los usuarios finales pueden ser internos o ajenos a la organización donde se encuentre MDA.

Mesa de Ayuda Rímac Seguros cuenta con las siguientes Sedes Principales:

Sede principal – Av. Begonias 475.

Sede Torre América – Calle Amado Merino 339.

Sede Wilson – Av. Garcilaso de la Vega 955.

Sede Paseo del parque – Paseo de la República 3505.

104 Oficinas en Lima y oficinas de representantes (clínicas, brokers, sedes de ventas) a nivel nacional.

El proyecto inició el 01 de mayo del 2014, y el contrato es por 5 años (junio 2018).

Se cuenta con Niveles de Servicio: Donde se indica la siguiente información:

Líneas Base Mesa de Ayuda / Onsite

SLA´s Mesa de Ayuda / Onsite

Horarios del Servicio:

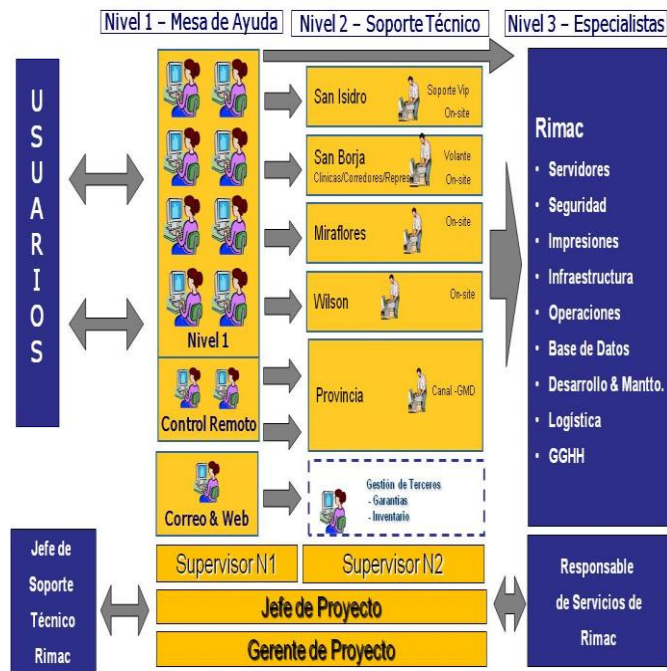
Mesa (Lun -Vie 8:00 a 20:00 / Sab 9:00 a 15:00)

Onsite (Lun -Vie 8:00 a 20:00 / Sab 9:00 a 15:00 /

Sede Wilson: 24 x 7

A continuación mostramos el modelo de los servicios brindados por el proyecto de Mesa de Ayuda y Soporte técnico:

Gráfico Nro. 3: Funcionamiento de la mesa de ayuda Rímac



Fuente: Mesa de ayuda IBM Perú

2.2.3. Las Tecnologías Relacionadas con la empresa en investigación

2.2.3.1. Definición

Es una actividad socialmente organizada, planificada que persigue objetivos conscientemente elegidos y de características esencialmente prácticas.

La tecnología no solamente invade toda la actividad industrial, sino también participa profundamente en cualquier tipo de actividad humana, en todos los campos de actuación. El hombre, moderno utiliza en su comportamiento cotidiano y casi sin percibirlo una inmensa avalancha de contribuciones de la tecnología:

el automóvil, el reloj, el teléfono, las comunicaciones, etc. A pesar de que exista conocimiento que no pueda ser considerado conocimiento tecnológico, la tecnología es un determinado tipo de conocimiento que a pesar de su origen, es utilizado en el sentido de transformar elementos materiales materias primas, componentes, etc. o simbólicos datos, información, etc.-en bienes o servicios, modificando su naturaleza o sus características. (13).

2.2.3.2. Características principales de las TIC

Es indudable que la aplicación de TIC en todos los aspectos humanos ha producido cambios drásticos en el nuestro entorno comunicativo, estos cambios obedecen básicamente a las características distintivas que tienen las mencionadas TIC, las cuales según lo proponen (Castells y otros 1986, Gilbert y otros, 1992, Cabrián Herreros, 1992).

Según Herreros C, (14), INMATERIALIDAD: obedece a que su principal materia prima es la INFORMACIÓN, la cual como hemos mostrado con anterioridad tiene un carácter subjetivo; de otra parte a la posibilidad que tienen algunas de las tics para crear mensajes sin necesidad de la existencia de un referente externo, es así como la creación del mensaje no limita la creatividad del autor a lo que existe en el mundo físico; como ocurre con las simulaciones (software que permite mediante un modelo matemático estudiar un fenómeno); o las infografías que se utilizan en diversos medios de

comunicación, que "recrean" situaciones sin la necesidad de mostrar imágenes reales de los mismos.

INTERACTIVIDAD: Es posible un flujo corriente de información SUJETO-MÁQUINA-SUJETO, de diversas formas y por diversidad de medios, de tal manera que es posible el uso colaborativo de las herramientas, rompiendo con el hecho de que los medios de comunicación presentan al usuario contenidos que corresponden a mensajes elaborados por otros, pudiendo únicamente recibirlos en el orden estipulado por quien lo creó con las TIC, se hace posible que el usuario pueda decidir el orden en que recibe la información, la profundidad o cantidad de la misma, sin embargo también permiten establecer pautas controladas para su presentación por parte del emisor.

2.2.3.3. Áreas de aplicación TIC

Según Costa R. (15), indica que las TIC se aplican en las siguientes áreas de una empresa.

- a) Administrativa: Contable, financiera, procedimientos, ERP.
- b) Procesos productivos: CAD, CAM, entrega de productos.
- c) Relaciones Externas: Mercadeo y CRM, proveedores y SchM, aliados, confidencialidad.

d) Control y Evaluación Gerencial: Sistemas de información y MIS, gestión de calidad, formación del equipo humano.

También reafirma Robert P. (16), que incluye también en:

f) Guerras: La tecnología y la comunicación en la guerra es indispensable, el radar, las comunicaciones, el internet, las señales satelitales, las computadoras.

g) Política: Las TIC en la política es utilizada en filtros de encuesta, propagandas, publicidades, en la toma de decisiones de los partidos.

Empresas: Las TIC en las empresas es indispensable ya que con ellas se llevan a cabo la mayoría de las funciones; ya sea en el pago de nómina, depósitos bancarios, o ya sea en el área de fabricación de algún producto ya que la mayoría de los equipos son automatizados. Educación: Hoy en día las TIC son muy empleadas en la educación siendo una herramienta indispensable, ya que en la educación inmiscuye en el aprendizaje integral.

2.2.3.4. Beneficios que aportan las TIC

Beneficios que aportan las Redes Privadas Virtuales, esto hace que la noción se asocie a las computadoras, aunque también incluye a otros dispositivos como los televisores, los teléfonos y las tabletas. Hoy en día, la tecnología de la información es indispensable en una gran cantidad de ámbitos,

desde el académico hasta el laboral, pasando por el ocio y las comunicaciones interpersonales.

La mayoría de las empresas de la actualidad hacen uso de la tecnología de la información de manera constante. Tomemos el caso de una tienda de ropa que cuenta con un sitio web donde presenta datos de sus productos y, además, utiliza el correo electrónico para contactarse con sus clientes y proveedores. En el local, una computadora permite registrar las operaciones y emitir las facturas que entregan a los compradores. En la computadora además se registran los movimientos de stock.

Tecnología de la información. Muchas personas también apelan a la tecnología de la información en la vida cotidiana, comunicándose por correo electrónico, chat o teléfono; viendo televisión para informarse; y utilizando consolas de videojuegos como entretenimiento, por citar apenas algunas actividades. (17).

Temas relacionados con la tecnología de la investigación Aplicaciones, son las que dan sentido a todo lo demás. No tendría sentido hablar de internet o de redes sin hablar de Internet Explorer, Skype o Whatsapp. En realidad nosotros utilizamos las aplicaciones y son las aplicaciones las que utilizan los dispositivos y las redes de comunicación. En estas páginas incluimos también

tres capítulos con nuestras aplicaciones recomendadas tanto para PC como para nuestros dispositivos móviles, así como nuestra recomendación en la selección de aplicaciones para el ámbito educativo y para el ámbito empresarial.

Mobile-networks Redes móviles, compiten en velocidad con las redes fijas y además llegan a muchos más lugares. Por contra, a igualdad de capacidad, son más caras que las redes fijas. Gracias a las tarifas planas tienen un desarrollo igual e incluso superior al de las redes fijas. En estas páginas se muestran los conceptos básicos, los elementos que componen una red móvil, qué características tienen los dispositivos y las frecuencias y tecnologías con las que dan cobertura cada operador en cada uno de los países.

Cloud computing, El tremendo desarrollo que están teniendo las redes de comunicaciones, tanto móviles como fijas, han permitido el desarrollo de nuevas aplicaciones que ya no se ejecutan en nuestro ordenador si no en un ordenador conectado en algún sitio de internet. Este tipo de aplicaciones se engloban en un nuevo concepto denominado “Cloud Computing” o procesamiento en la nube (internet). En muchos casos se accede a estas aplicaciones con un navegador web con lo que no es necesario instalar ningún programa en nuestro ordenador. En otros casos debemos instalar un programa en nuestro ordenador denominado “cliente” que realiza

la intermediación entre nuestro ordenador y la aplicación ejecutada en el ordenador “servidor”. En los dos casos las necesidades de procesamiento en el “cliente” son muy pequeñas por lo que el cliente puede ser una tablet o incluso un teléfono móvil. (18).

Posiblemente, una de las ideas que justifica la presencia de las TIC en la empresa Rímac Seguros es el acceso ilimitado de la red inalámbrica para el acceso a la información y a múltiples contenidos, aunque no todos estos accesos son utilizados con fines laborales. Estas concepciones deben llevar a una reflexión crítica que indague acerca de la necesidad de los empleados en el uso de la red inalámbrica, selección, identificación y evaluación de la información, ya que hablar de un cambio tecnológico no es suficiente para producir transformaciones, es importante que se produzca también un cambio de mentalidad hacia el uso de los recursos para los usuarios de Rímac Seguros de las sedes de Lima y provincias. Los consultores, contratistas y terceros podrán ser atendidos siempre y cuando tengan un activo de Rímac.

2.2.3.5. Principales TIC utilizadas en la empresa

Las TIC más utilizadas en la empresa investigada, los equipos de usuario final que forman parte del alcance son: (19).

- Antivirus
- Conectividad

- Software contable, Financiero, Administrativo, de cartera y de facturación
- CRM (customer relationship management)
- Página web con dominio propio
- Correo electrónico y mensajería ajena instantánea
- Equipo, actualización y mantenimiento
- Movilidad
- Outsourcing de equipos e insumos
- Telefónica IP

2.2.3.6. Importancia de las TIC investigada en la empresa

Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) son cada vez más usadas para el apoyo y automatización de todas las actividades de las empresas. Gracias a ellas, las organizaciones han conseguido obtener importantes beneficios, entre los que caben mencionar la mejora de sus operaciones, llegada a una mayor cantidad de clientes, la optimización de sus recursos, la apertura a nuevos mercados, un conocimiento más profundo acerca de las necesidades de la clientela para brindarles un servicio de mejor calidad y una comunicación más fluida, no sólo con sus empleados sino también con sus clientes y proveedores. En pocas palabras, las TIC les

permiten lograr aumentar considerablemente su eficiencia.

Es por esa razón que, hoy en día, las empresas se decantan por la implementación de distintas herramientas o estrategias que les ayuden a alcanzar sus objetivos, en pos de adquirir ventajas competitivas respecto a la competencia. Esto explica claramente el papel fundamental que juegan las TIC y las herramientas que colaboran en la toma de decisiones.

Por otro lado, mediante el empleo de las TIC es posible recopilar información y llevar a cabo el tratamiento y análisis de la misma, como apoyo para la toma de decisiones. Incluso, son de gran ayuda para los niveles directivos, puesto que se trata de una herramienta que permite obtener ventajas competitivas, sirviendo como base para alcanzar el máximo nivel jerárquico de la empresa. (20).

2.2.4. Metodología ITIL

2.2.4.1. Introducción a ITIL

ITIL son las siglas de una metodología desarrollada a finales de los años 80's por iniciativa del gobierno del Reino Unido, específicamente por la OGC u Oficina Gubernativa de Comercio Británica (Office of Government Commerce). Las siglas de ITIL significan (Information Technology Infrastructure Library) o Librería de Infraestructura de Tecnologías de Información.

Esta metodología es la aproximación más globalmente aceptada para la gestión de servicios de Tecnologías de Información en todo el mundo, ya que es una recopilación de las mejores prácticas tanto del sector público como del sector privado. Estas mejores prácticas se dan en base a toda la experiencia adquirida con el tiempo en determinada actividad, y son soportadas bajo esquemas organizacionales complejos, pero a su vez bien definidos, y que se apoyan en herramientas de evaluación e implementación.

2.2.4.2. El objetivo de usar ITIL en Managed Services

ITIL como metodología propone el establecimiento de estándares que nos ayuden en el control, operación y administración de los recursos (ya sean propios o de los clientes). Plantea hacer una revisión y reestructuración de los procesos existentes en caso de que estos lo necesiten (si el nivel de eficiencia es bajo o que haya una forma más eficiente de hacer las cosas), lo que nos lleva a una mejora continua.

Otra de las cosas que propone es que para cada actividad que se realice se debe de hacer la documentación pertinente, ya que esta puede ser de gran utilidad para otros miembros del área, además de que quedan asentados todos los movimientos realizados, permitiendo que toda la gente esté al tanto de los cambios y no se tome a nadie por sorpresa.

En la documentación se pone la fecha en la que se hace el cambio, una breve descripción de los cambios que se hicieron, quien fue la persona que hizo el cambio, así como quien es el que autorizo el cambio, para que así se lleve todo un seguimiento de lo que pasa en el entorno. Esto es más que nada como método con el que se puede establecer cierto control en el sistema de cambios, y así siempre va a haber un responsable y se van a decir los procedimientos y cambios efectuados. (21).

2.2.4.3. Concepto de soluciones para ITIL desde el punto de vista de negocio

Según este diagrama vemos como aparentemente tenemos segmentos del negocio aislados, pero en realidad todos tienen algo que ver para la obtención de las soluciones. Por ejemplo la prestación de servicios muchas veces no sería posible sin la gestión de infraestructura, asimismo las perspectivas del negocio no se darían sin la prestación de servicio y los servicios no serían posibles sin un soporte al servicio. Y el punto de interacción que se da entre estos segmentos del negocio es la búsqueda de soluciones, donde lo que se busca es que las perspectivas del negocio estén soportadas en base a la prestación de servicios; la prestación de servicios requiere que se le dé un soporte al servicio para que este siempre disponible, la disponibilidad la podemos lograr mediante una gestión de la infraestructura y en lugar de tener al

centro las soluciones vamos a tener a los clientes satisfechos. (22).

Gráfico Nro. 4: Diagrama ITIL



Fuente: García CAH., itil/metodología (18)

2.2.4.4. ITIL

Information Technology Infrastructure Library (ITIL) es un marco de las mejores prácticas para la gestión de las operaciones de TI y servicios definidos a mediados de la década de 1980 por el Gobierno de Comercio, Reino Unido. Objetivo principal de ITIL 's es alinear negocio y tecnología de la información, sino que permite la organización para implementar lo que es relevante para su negocio.

Módulo de Soporte de Servicios de TI de ITIL ofrece las mejores prácticas para asegurarse de Servicios de TI de alta disponibilidad. Manage

Engine Service Desk Plus Enterprise Edition implementa módulos de servicio de soporte.

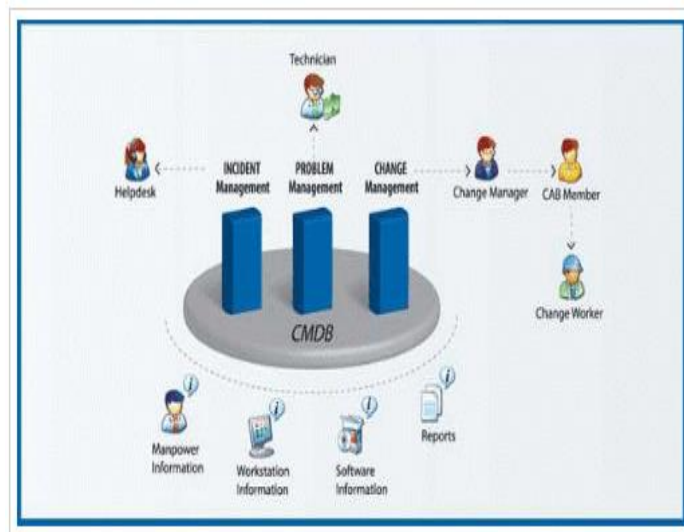
Gestión de Incidentes

Gestión de Problemas

Gestión del Cambio

Base de Datos de Gestión de la Configuración (CMDB)

Gráfico Nro. 5: módulos de servicio



Fuente: Yatzi E. <http://www.iti.com>. (19)

2.2.4.5. El ciclo de vida de los servicios TI

ITIL® Foundation estructura la gestión de los servicios TI sobre el concepto de Ciclo de Vida de los Servicios. Este enfoque tiene como objetivo ofrecer una visión global de la vida de un servicio desde su diseño hasta su eventual abandono sin por ello ignorar los detalles de todos los procesos y funciones involucrados en la eficiente prestación del mismo.

El Ciclo de Vida del Servicio consta de cinco fases que se corresponden con los nuevos libros de ITIL®:

Estrategia del Servicio: propone tratar la gestión de servicios no sólo como una capacidad sino como un activo estratégico.

Diseño del Servicio: cubre los principios y métodos necesarios para transformar los objetivos estratégicos en portafolios de servicios y activos.

Transición del Servicio: cubre el proceso de transición para la implementación de nuevos servicios o su mejora.

Operación del Servicio: cubre las mejores prácticas para la gestión del día a día en la operación del servicio.

Mejora Continua del Servicio: proporciona una guía para la creación y mantenimiento del valor ofrecido a los clientes a traves de un diseño, transición y operación del servicio optimizado. (23).

Gráfico Nro. 6: El Ciclo de Vida del Servicio



Fuente: Yatzi E. <http://www.itil.com>. (19)

III. HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis general

Propuesta para la implementación de procedimientos en la mesa de ayuda Rímac Seguros; 2017, permitirá reducir el tiempo de gestión de un requerimiento.

3.2. Hipótesis específicas

1. Se actualizará los procedimientos de bizagi para todo el personal de la mesa de ayuda Rímac Seguros.
2. Se reducirá el tiempo de gestión de un requerimiento para que el usuario envíe la información completa.
3. Permitirá que los analistas de la mesa de ayuda Rímac Seguros entiendan con claridad el flujo de todos los procedimientos.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

Según Marisol H. (24), en su publicación sobre Tipos y niveles de investigación indica que El diseño de la investigación hace explícitos los aspectos operativos de la misma, es decir, el CÒMO, se abordará metodológicamente la investigación.

Si el tipo de investigación se define con base en el objetivo, el diseño de la investigación se define con base al procedimiento.

El diseño alude al proceso de recolección de datos que permita al investigador lograr la validez interna de la investigación, es decir, generar un alto grado de confianza en las conclusiones generadas, conclusiones que van en consonancia con los objetivos establecidos.

En ese sentido, el diseño constituye el área, el contexto, el entorno, la dimensión espacio-temporal que se convierte en fuente de información para el investigador.

Por tanto, significa que, todo abordaje investigativo, parte de saber

¿CÒMO se va a investigar?

¿Dónde se va a investigar?

¿Cuándo se va a investigar? y parcialmente saber cuáles son los resultados que se desea obtener (si hay hipótesis) y aquellos resultados que se puedan obtener que no se tengan expresados.

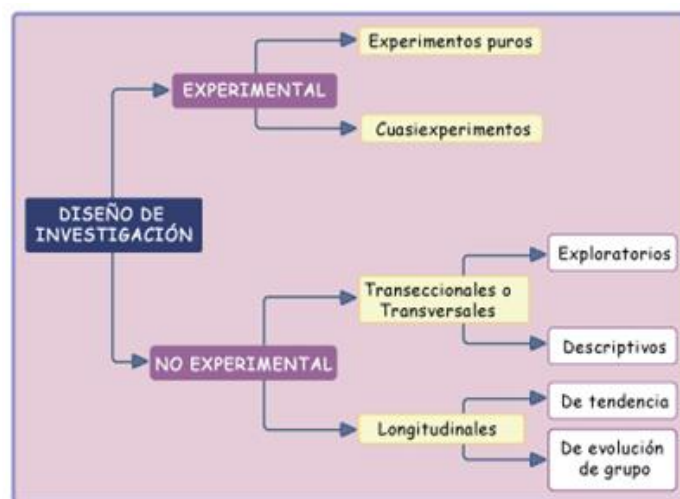
Cuantitativa, ya que de acuerdo con Clara S. (25), la investigación midió numéricamente las variables estudiadas. Usando la recolección de datos para probar el estudio de la hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico.

No Experimental, ya que no hubo intervención del investigador, es decir que se investigó observando el fenómeno o problema en su estado natural.

El estudio es no experimental, según la concepción de la investigación de Guillermo B. (26), es porque se realiza sin manipular deliberadamente variables. En este tipo de investigación no hay condiciones ni estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos son observados en su ambiente natural.

Según Hernández, FBa. (27), la investigación no experimental cuantitativa podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. Como señalan Kerlinger y Lee (2002) "En la investigación no experimental no es posible manipular las variables o asignar aleatoriamente a los participante o los tratamientos". La investigación no experimental es un parteaguas de un gran número de estudios cuantitativos como las encuestas de opinión, los estudios ex post-facto retrospectivos y prospectivos, etc.

Gráfico Nro. 7: Tipos de Diseño



Fuente: Web Normas Apa <http://normasapa.net/elegir-diseno-de-investigacion/>

La investigación realizada del proyecto Propuesta para la Implementación de procedimientos en la mesa de ayuda Rímac Seguros; 2017, es de tipo no experimental porque se analizó los datos obtenidos sin la manipulación, manteniendo sus mismas características de la recolección de datos y analizando el problema para aplicar una solución que corresponda.

La investigación realizada es de corte transversal o vertical, porque se realiza todo el proceso de recolección de datos, análisis, elaboración y presentación del proyecto en un periodo determinado que es el año 2017.

4.2. Población y muestra

Los empleados de Rímac Seguros son la población en la cual está conformada por 3,000 empleados, esta cantidad varía cada mes ya que cada mes ingresa personal nuevo que son altas de usuarios, pero también existe ceses de usuarios que son bajas.

Los empleados que se van a beneficiar con la mejora de la problemática es el área de Mesa de ayuda, que está conformada por 27 empleados las cuales están conformada por Analistas, Soporte Onsite y Team Leder.

El esquema del diseño de la investigación tiene la siguiente estructura:

M → O

Población → Delimita

Muestra → Selecciona

4.3. Técnicas e instrumentos

4.3.1. Procedimientos de recolección de datos.

Para realizar la recolección de datos, aplicando en instrumento definido (Encuesta), se efectuó las visitas a la Empresa Rímac Seguros S.A., específicamente a las áreas involucradas con la finalidad de coordinar y aplicar las encuestas respectivas y el recojo de datos.

Primero se coordinó una entrevista con el encargado y se le mostro los instrumentos que se iba aplicar en la encuesta.

Se elaboró los instrumentos de investigación, en función de los indicadores actuales, para luego proceder a fotocopiar estos instrumentos en la cantidad necesaria. Se distribuyó la encuesta al personal del área indicada, para que puedan resolverlo en un lapso de tiempo determinado.

4.3.2. Técnica

En el desarrollo de la investigación, se utilizó la técnica de la encuesta, la cual es un estudio observacional, es una técnica de recogida de datos mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de personas de la empresa Rímac Seguros.

A través de las encuestas realizadas podemos obtener el conocimiento acerca de las opiniones, las actitudes y los comportamientos de los analistas de la empresa Rímac Seguros. Según la investigación de Urbina A. (28), en lo referente a las técnicas de investigación, se puede manifestar que, son las diferentes formas en que una investigación puede llevarse a cabo. En tal sentido la fase que comprende la aplicación de las técnicas e instrumentos de investigación, es la más laboriosa dentro de proceso investigativo.

4.3.3. Instrumentos

Para hacer uso de los instrumentos consistió en una elaboración de un cuestionario propio, como se indica el artículo web de Ayestaran K. (29) Consiste en conseguir, mediante preguntas formuladas en el contexto de la investigación o mediante otros tipos de estímulos, por ejemplo visuales, que las personas objeto del estudio emitan informaciones que sean útiles para resolver la pregunta central de la investigación. Puede definirse la entrevista como un test de estímulo - reacción.

Los instrumentos se realizaron dentro de la Mesa de ayuda donde se encuentra ubicada en la empresa que brinda el servicio de outsourcing que es IBM del Perú SAC Av. Aramburú 1119 San Isidro, específicamente al área involucrada con la finalidad de coordinar y aplicar las encuestas respectivas y el recojo de datos.

4.4. Plan de análisis

A partir de los datos que se obtuvieron, se creará una base de datos temporal en el software Microsoft Excel 2010, y se procederá a la tabulación de los mismos. Se realizará el análisis de datos con cada una de las preguntas establecidas dentro del cuestionario dado permitiendo así resumir los datos en un gráfico que muestra el impacto porcentual de las mismas.

Los datos obtenidos fueron codificados y luego ingresados en una hoja de cálculo del programa Microsoft Excel 2010. Además se procedió a la tabulación de los mismos. Se realizó el análisis de datos que sirvió para establecer las frecuencias y realizar el análisis de distribución de dichas frecuencias.

Estas tabulaciones arrojarán la información de las preguntas realizadas, respuestas, porcentajes, frecuencias para a partir de ello, generar los gráficos estadísticos.

4.5. Principios Éticos

Durante el desarrollo de la presente investigación denominada Propuesta para la Implementación de procedimientos en la mesa de ayuda Rímac Seguros; 2017, se ha considerado en forma estricta el cumplimiento de los principios éticos que permitan asegurar la originalidad de la Investigación. Asimismo, se han respetado los derechos de propiedad intelectual de los libros de texto y de las fuentes electrónicas consultadas, necesarias para estructurar el marco teórico.

Por otro lado, considerando que gran parte de los datos utilizados son de carácter público, y pueden ser conocidos y empleados por diversos analistas sin mayores restricciones, se ha incluido su contenido sin modificaciones, salvo aquellas necesarias por la aplicación de la metodología para el análisis requerido en esta investigación.

Igualmente, se conserva intacto el contenido de las respuestas, manifestaciones y opiniones recibidas de los trabajadores y funcionarios que han colaborado contestando las encuestas a efectos de establecer la relación causa-efecto de la o de las variables de investigación. Finalmente, se ha creído conveniente mantener en reserva la identidad de los mismos con la finalidad de lograr objetividad en los resultados.

4.6. Definición y operacionalización de variables

Tabla Nro. 3: Matriz de operacionalización de la variable adquisición e implementación

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala medición	Definición Operacional
Propuesta para la Implementación de procedimientos en la mesa de ayuda Rímac Seguros; 2017.	No existen procedimientos establecidos.	Se busca correos o consultan al personal con experiencia.	Aumentar la satisfacción de atención del usuario final. Reducir el tiempo de atención de las áreas y evitar que el usuario realice reiteradas llamadas.	ORDINAL	<ul style="list-style-type: none"> • SI • NO
	Registrar los procedimientos en el sistema Bizagi y documentado	Mejorar el tiempo de atención con los procesos establecidos	Reducir los procedimientos para el personal nuevo o practicantes. Mantener actualizado los procedimientos.		

Fuente: Elaboración propia

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Dimensión 01 Nivel de falta de satisfacción del usuario en la mesa de Ayuda Rímac Seguros

Tabla Nro. 4: Nivel de satisfacción actual de la mesa de Ayuda Rímac Seguros

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas a la facilidad que brinda los actuales procesos de la empresa; respecto a la Propuesta para la implementación de procedimientos en la mesa de ayuda Rímac Seguros; 2017.

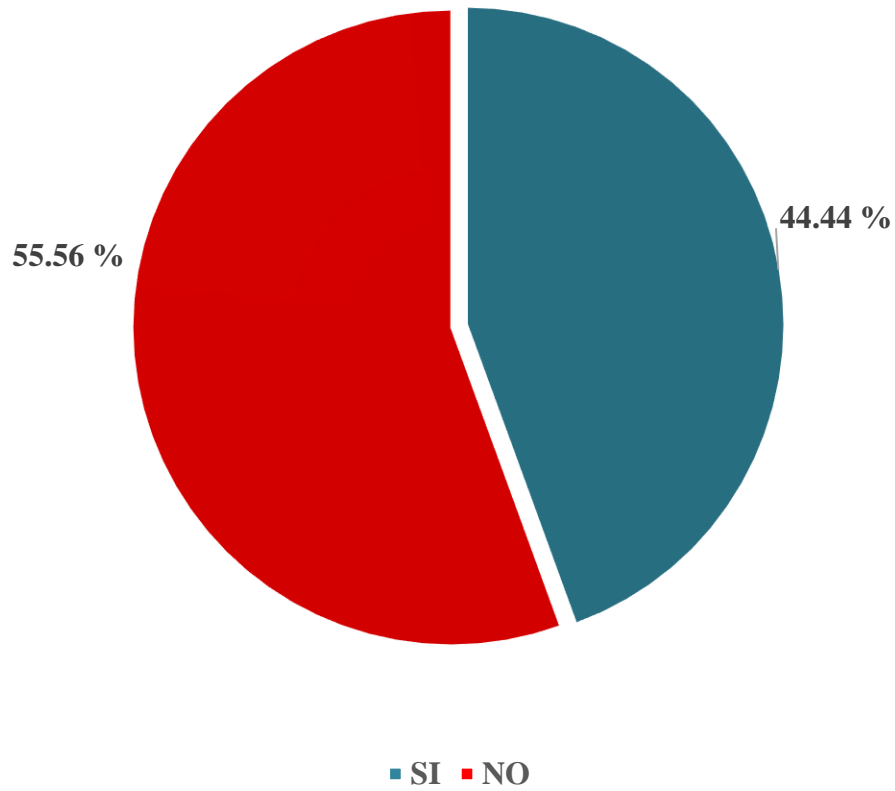
Alternativas	n	%
Si	12	44.44%
No	15	55.56%
Total	27	100.00%

Fuente: Aplicación del instrumento de recojo de información, en relación a la pregunta: ¿En términos generales el grado de satisfacción de los usuarios que usan la mesa de ayuda es buena?, aplicado al área de la mesa de ayuda de la empresa Rímac Seguros; 2017.

Aplicado por: Barbarena, E.; 2017.

Se observa en los resultados de la Tabla Nro. 4, que el 44.44% del personal, SI perciben la satisfacción del usuario al usar la mesa de ayuda Rímac Seguros, mientras que el 55.56%, indican que NO se encuentran satisfechas con el uso de la mesa de ayuda Rímac Seguros.

Gráfico Nro. 8: Porcentajes sobre la satisfacción de los usuarios que usan la mesa de ayuda.



Fuente: Tabla Nro. 04: Satisfacción de los usuarios que usan la mesa de ayuda.

Tabla Nro. 5: La calidad del servicio de la mesa de ayuda

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas a la facilidad que brinda los actuales procesos de la empresa; respecto a la Propuesta para la implementación de procedimientos en la mesa de ayuda Rímac Seguros; 2017.

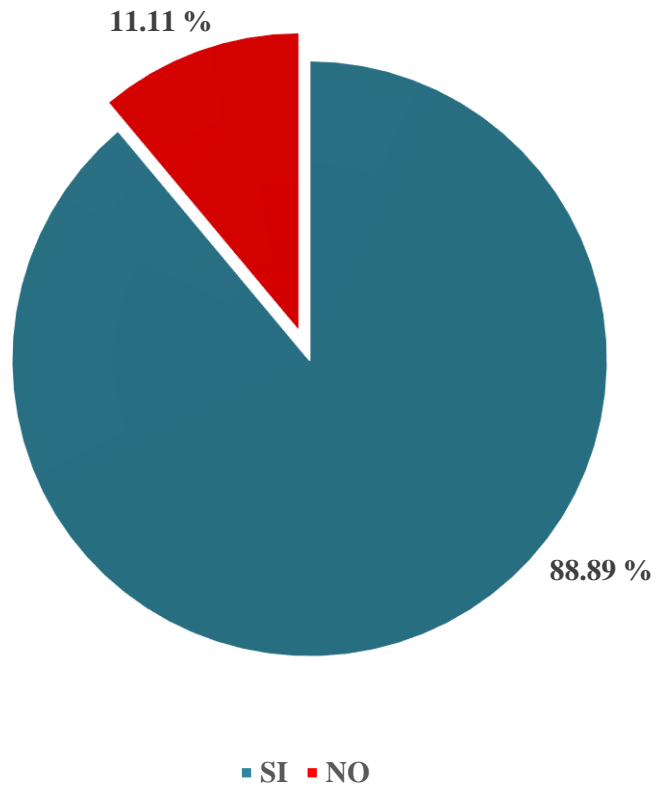
Alternativas	n	%
Si	24	88.89%
No	3	11.11%
Total	27	100.00%

Fuente: Aplicación del instrumento de recojo de información, en relación a la pregunta: ¿La calidad del servicio de la mesa de ayuda es buena?, aplicado al área de la mesa de ayuda de la empresa Rímac Seguros; 2017.

Aplicado por: Barbarena, E.; 2017.

Se observa en los resultados de la Tabla Nro. 5, que el 88.89% del personal, indican que SI es buena la calidad del servicio brindado por la mesa de ayuda Rímac Seguros, mientras que el 11.11%, indican que la calidad del servicio de la mesa de ayuda Rímac Seguros NO es buena.

Gráfico Nro. 9: Porcentajes de la calidad del servicio brindado por la mesa de ayuda Rímac Seguros.



Fuente: Tabla Nro. 5: Satisfacción de los usuarios que usan la mesa de ayuda.

Tabla Nro. 6: La satisfacción de la solución por parte del usuario

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas a la facilidad que brinda los actuales procesos de la empresa; respecto a la Propuesta para la implementación de procedimientos en la mesa de ayuda Rímac Seguros; 2017.

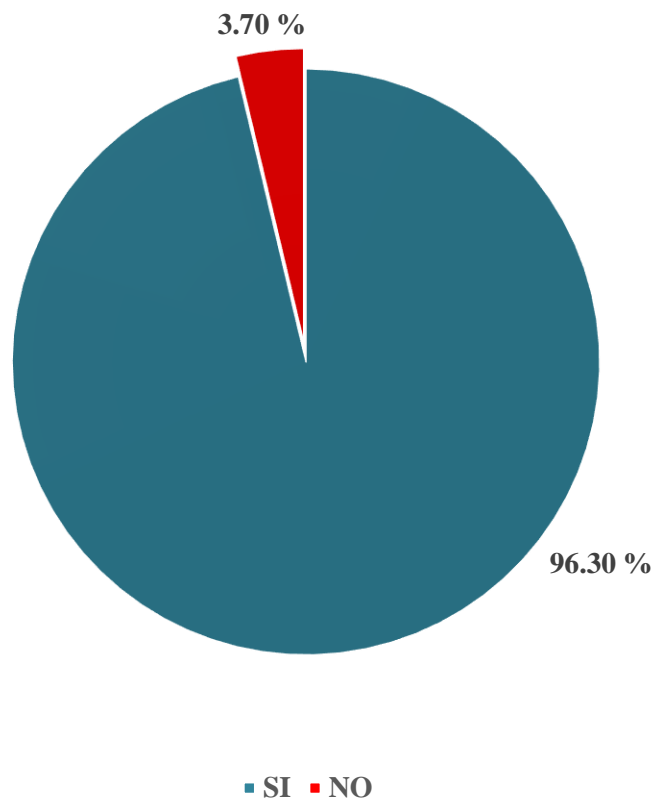
Alternativas	n	%
Si	26	96.30%
No	31	3.70%
Total	27	100.00%

Fuente: Aplicación del instrumento de recojo de información, en relación a la pregunta: ¿Se percibe la satisfacción de la solución por parte del usuario?, aplicado al área de la mesa de ayuda de la empresa Rímac Seguros; 2017.

Aplicado por: Barbarena, E.; 2017.

Se observa en los resultados de la Tabla Nro. 6, que el 96.30% del personal, indican que SI se percibe la satisfacción de solución brindado por la mesa de ayuda Rímac Seguros, mientras que el 3.70%, indican que NO están satisfechos por la solución dada por la mesa de ayuda Rímac Seguros.

Gráfico Nro. 10: Porcentajes sobre la satisfacción de la solución por parte de los usuarios que usan la mesa de ayuda.



Fuente: Tabla Nro. 6: Satisfacción de la solución por parte del usuario

Tabla Nro. 7: Cumplimiento de sus indicadores de la mesa de ayuda.

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas a la facilidad que brinda los actuales procesos de la empresa; respecto a la Propuesta para la implementación de procedimientos en la mesa de ayuda Rímac Seguros; 2017.

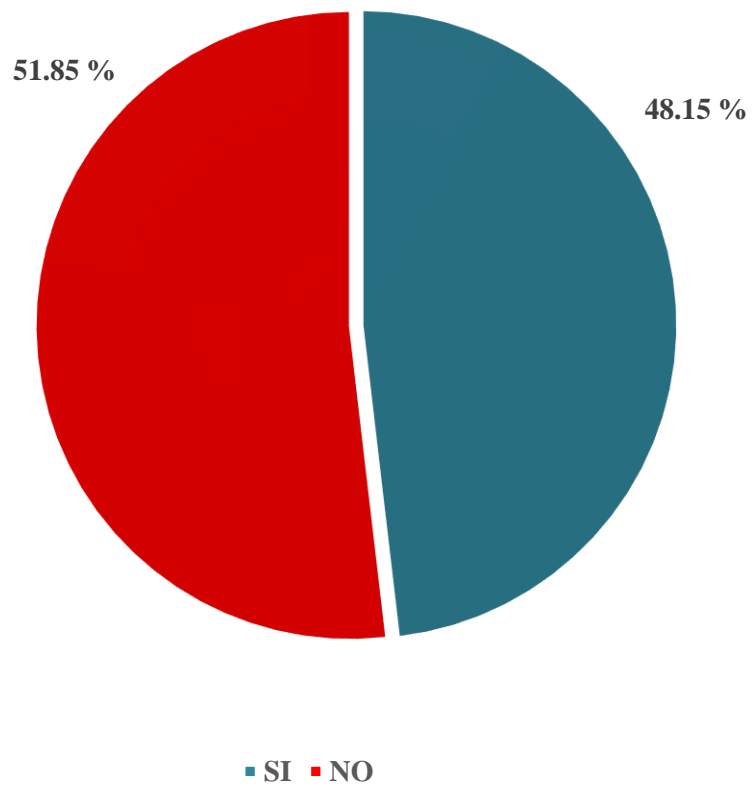
Alternativas	n	%
Si	13	48.15%
No	14	51.85%
Total	27	100.00%

Fuente: Aplicación del instrumento de recojo de información, en relación a la pregunta: ¿El cumplimiento de sus indicadores de la mesa de ayuda es positiva o negativa?, aplicado al área de la mesa de ayuda de la empresa Rímac Seguros; 2017.

Aplicado por: Barbarena, E.; 2017.

Se observa en los resultados de la Tabla Nro. 7, que el 48.15% del personal, indican que SI se cumple con los indicadores por parte de la mesa de ayuda Rímac Seguros, mientras que el 51.85% indican que NO se cumple con los indicadores de la mesa de ayuda Rímac Seguros.

Gráfico Nro. 11: Porcentajes del cumplimiento de sus indicadores de la mesa de ayuda.



Fuente: Tabla Nro. 7: Satisfacción de la solución por parte del usuario

Tabla Nro. 8: Solitud de requerimientos nuevos de los usuarios

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas a la facilidad que brinda los actuales procesos de la empresa; respecto a la Propuesta para la implementación de procedimientos en la mesa de ayuda Rímac Seguros; 2017.

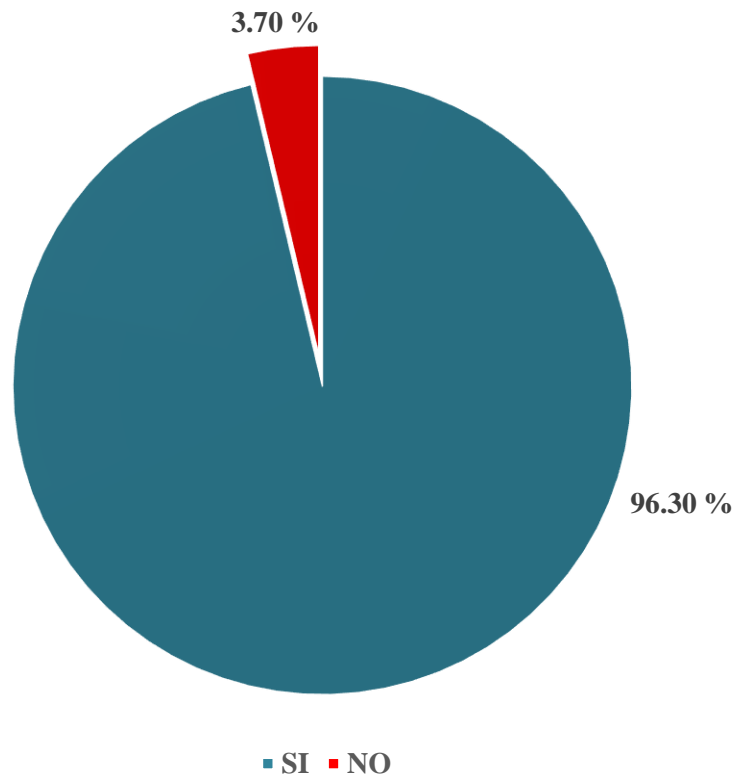
Alternativas	n	%
Si	26	96.30%
No	1	3.70%
Total	27	100.00%

Fuente: Aplicación del instrumento de recojo de información, en relación a la pregunta: ¿Todos los días se recibe requerimientos nuevos de los usuarios?, aplicado al área de la mesa de ayuda de la empresa Rímac Seguros; 2017.

Aplicado por: Barbarena, E.; 2017.

Se observa en los resultados de la Tabla Nro. 8, que el 96.30% del personal, indican que SI se recibe requerimientos nuevos a diario para ser atendido por parte de la mesa de ayuda Rímac Seguros, mientras que el 3.70% indican que NO se recibe requerimientos nuevos a diario.

Gráfico Nro. 12: Porcentajes de solicitud de requerimientos nuevos de los usuarios.



Fuente: Tabla Nro. 8: Solicitud de requerimientos nuevos de los usuarios

Dimensión 02 Nivel de la necesidad de mejora de la mesa de Ayuda Rímac Seguros

Tabla Nro. 9: Necesidad de aprender los procedimientos de la Mesa de ayuda Rímac Seguros

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas a la facilidad que brinda los actuales procesos de la empresa; respecto a la Propuesta para la implementación de procedimientos en la mesa de ayuda Rímac Seguros; 2017.

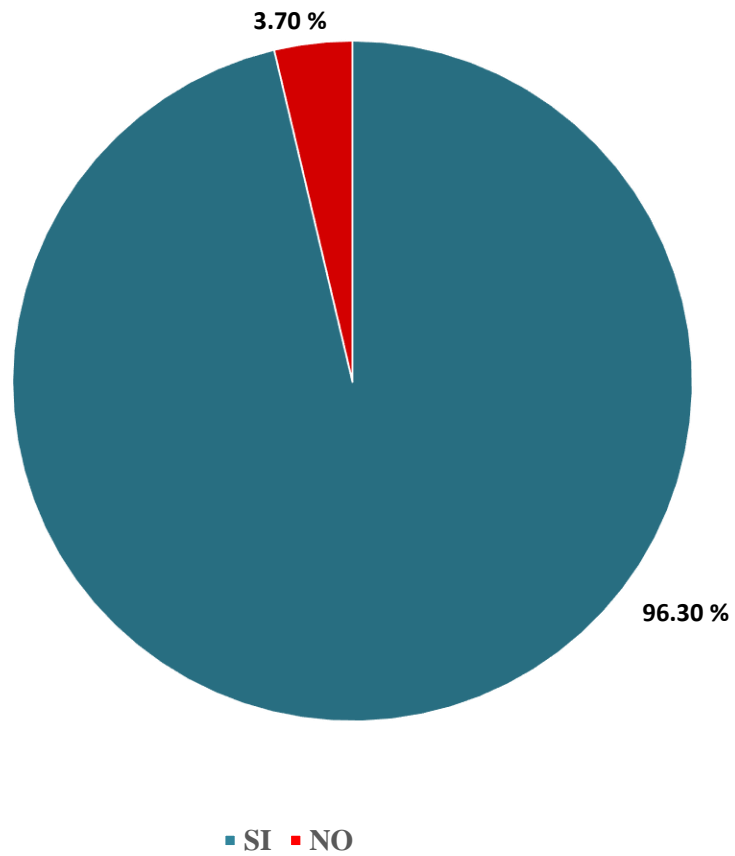
Alternativas	n	%
Si	26	96.30%
No	1	3.70%
Total	27	100.00%

Fuente: Aplicación del instrumento de recojo de información, en relación a la pregunta: ¿Desea aprender rápidamente lo procedimientos de la mesa de ayuda?, aplicado al área de la mesa de ayuda de la empresa Rímac Seguros; 2017.

Aplicado por: Barbarena, E.; 2017.

Se observa en los resultados de la Tabla Nro. 9, que el 96.30% del personal, indican que SI se recibe requerimientos nuevos a diario para ser atendido por parte de la mesa de ayuda Rímac Seguros, mientras que el 3.70% indican que NO se recibe requerimientos nuevos a diario.

Gráfico Nro. 13: Necesidad de aprender los procedimientos de la Mesa de ayuda Rímac Seguros



Fuente: Tabla Nro. 9: Necesidad de aprender los procedimientos de la Mesa de ayuda Rímac Seguros

Tabla Nro. 10: Aceptación para que los procedimientos sean más rápidos para evitar quejas de los usuarios

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas a la facilidad que brinda los actuales procesos de la empresa; respecto a la Propuesta para la implementación de procedimientos en la mesa de ayuda Rímac Seguros; 2017.

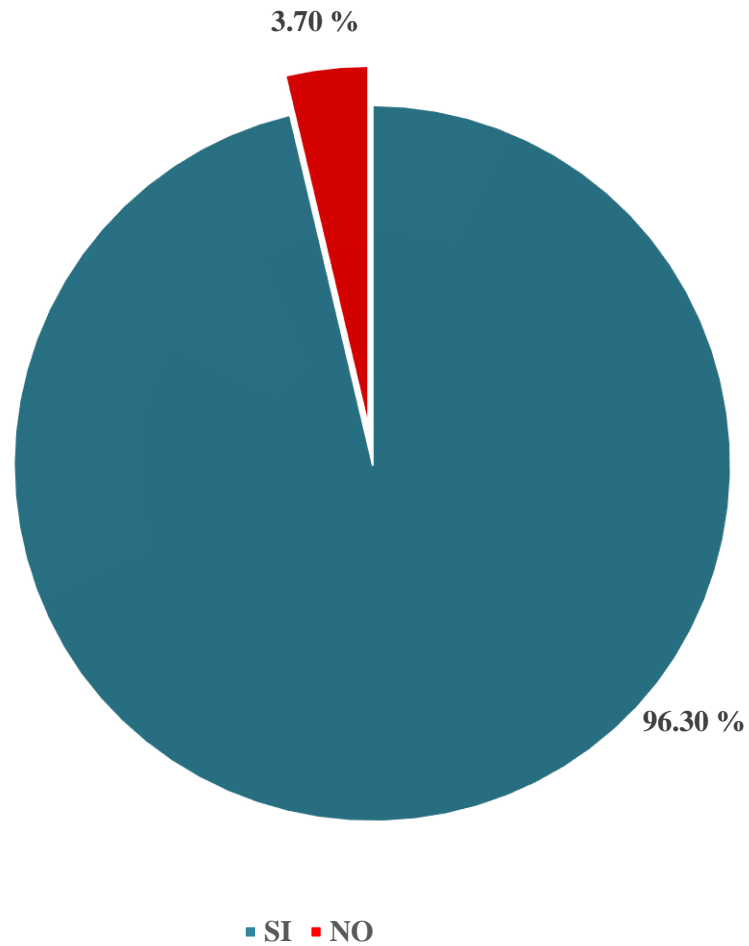
Alternativas	n	%
Si	26	96.30%
No	1	3.70%
Total	27	100.00%

Fuente: Aplicación del instrumento de recojo de información, en relación a la pregunta: ¿Le gustaría que los procedimientos fueran más rápidos para evitar quejas de los usuarios?, aplicado al área de la mesa de ayuda de la empresa Rímac Seguros; 2017.

Aplicado por: Barbarena, E.; 2017.

Se observa en los resultados de la Tabla Nro. 10, que el 96.30% del personal de la Mesa de ayuda indican que SI están de acuerdo para que los procedimientos sean más rápido, mientras que el 3.70% indican que NO es necesario ya que conocen todo el procedimiento.

Gráfico Nro. 14: Porcentajes de conocimiento de los procedimientos de la mesa de ayuda Rímac Seguros



Fuente: Tabla Nro. 10: Conocimiento de los procesos de la Mesa de ayuda Rímac Seguros

Tabla Nro. 11: Tiempo de atención de los requerimientos

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas a la facilidad que brinda los actuales procesos de la empresa; respecto a la Propuesta para la implementación de procedimientos en la mesa de ayuda Rímac Seguros; 2017.

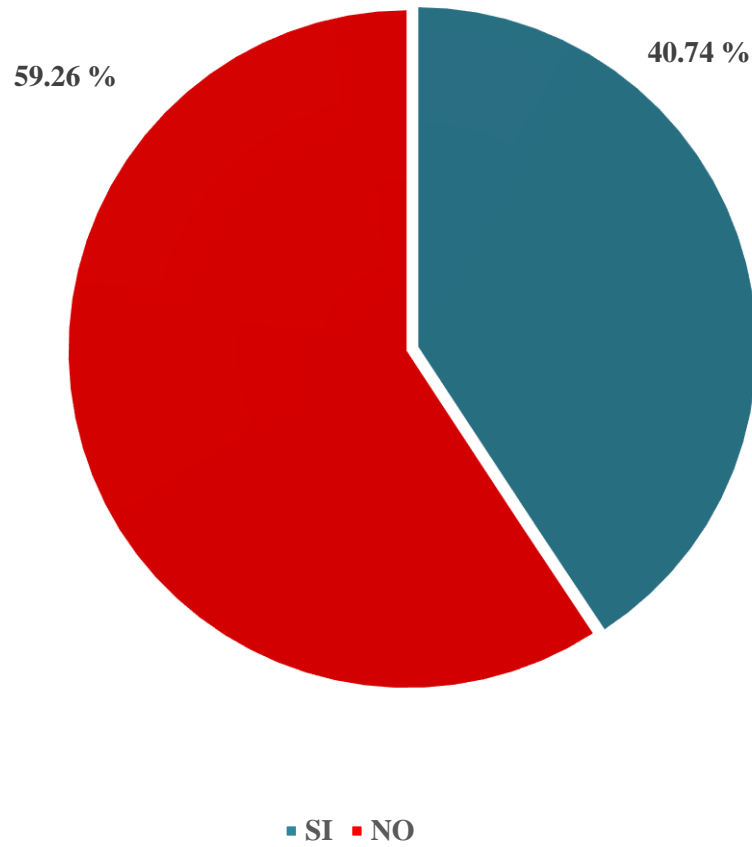
Alternativas	n	%
Si	11	40.74%
No	16	59.26%
Total	27	100.00%

Fuente: Aplicación del instrumento de recojo de información, en relación a la pregunta: ¿Ud. cree que el tiempo de atención de los requerimientos es correcto?, aplicado al área de la mesa de ayuda de la empresa Rímac Seguros; 2017.

Aplicado por: Barbarena, E.; 2017.

Se observa en los resultados de la Tabla Nro. 11, que el 40.74% del personal de la Mesa de ayuda indican que SI están de acuerdo que el tiempo de atención es correcto, mientras que el 59.26% indican que NO es correcto el tiempo de atención de los requerimientos.

Gráfico Nro. 15: Tiempo de atención de los requerimientos de la mesa de ayuda Rímac Seguros



Fuente: Tabla Nro. 11: Tiempo de atención de los requerimientos

Tabla Nro. 12: Quejas por el tiempo de atención de los requerimientos
 Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas a la facilidad que brinda los actuales procesos de la empresa; respecto a la Propuesta para la implementación de procedimientos en la mesa de ayuda Rímac Seguros; 2017.

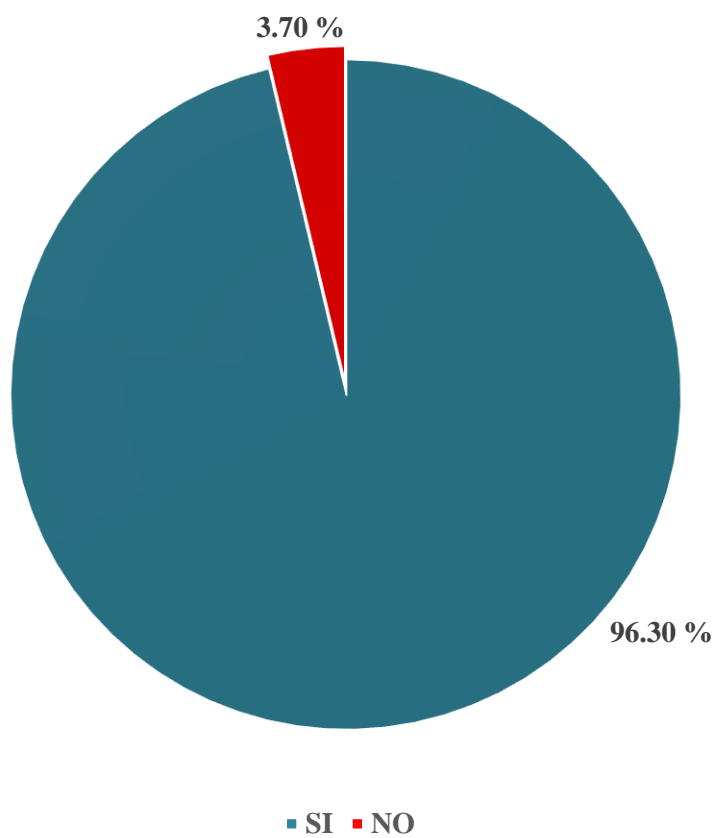
Alternativas	n	%
Si	26	96.30%
No	1	3.70%
Total	27	100.00%

Fuente: Aplicación del instrumento de recojo de información, en relación a la pregunta: ¿Existe quejas del usuario final por el tiempo de atención de sus requerimientos?, aplicado al área de la mesa de ayuda de la empresa Rímac Seguros; 2017.

Aplicado por: Barbarena, E.; 2017.

Se observa en los resultados de la Tabla Nro. 12, que el 96.30% del personal de la Mesa de ayuda indican que SI están de acuerdo que el tiempo de atención es correcto, mientras que el 3.70% indican que NO es correcto el tiempo de atención de los requerimientos.

Gráfico Nro. 16: Quejas por el tiempo de atención de los requerimientos



Fuente: Tabla Nro. 12: Quejas por el tiempo de atención de los requerimientos

Tabla Nro. 13: Quejas por el tiempo de atención de los requerimientos
 Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas a la facilidad que brinda los actuales procesos de la empresa; respecto a la Propuesta para la implementación de procedimientos en la mesa de ayuda Rímac Seguros; 2017.

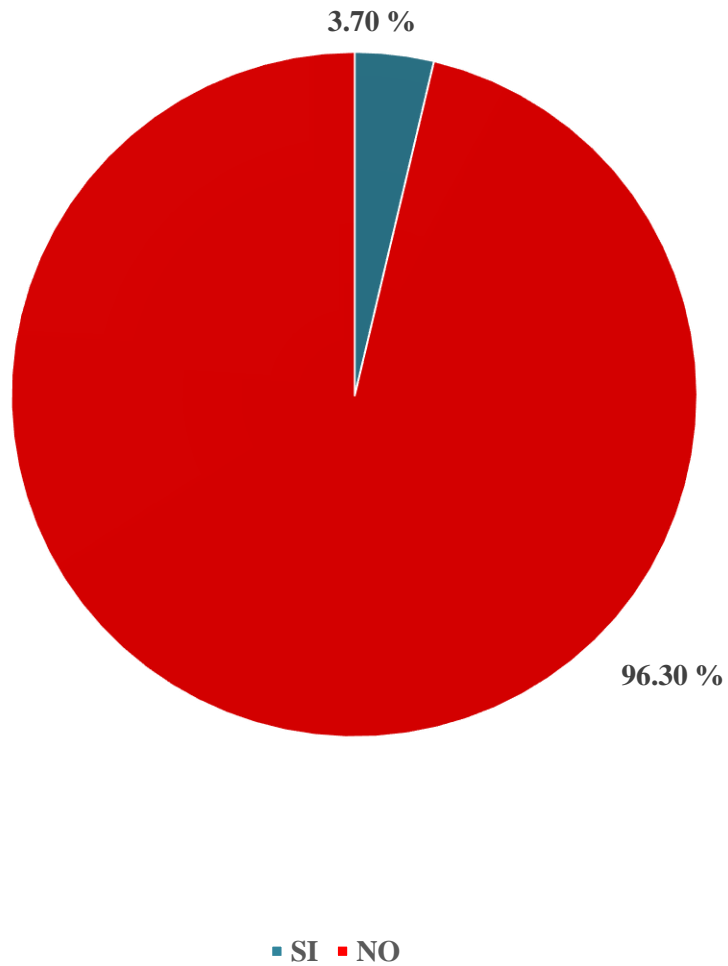
Alternativas	n	%
Si	1	3.70%
No	26	96.30%
Total	27	100.00%

Fuente: Aplicación del instrumento de recojo de información, en relación a la pregunta: ¿El personal nuevo aprende rápido los procedimientos establecidos?, aplicado al área de la mesa de ayuda de la empresa Rímac Seguros; 2017.

Aplicado por: Barbarena, E.; 2017.

Se observa en los resultados de la Tabla Nro. 13, que el 3.70% del personal de la Mesa de ayuda indican que SI aprende rápido el personal nuevo, mientras que el 96.30% indican que NO es correcto que el personal nuevo aprende rápido los procedimientos establecidos.

Gráfico Nro. 17: Porcentaje del personal nuevo aprende rápido los procedimientos establecidos



Fuente: Tabla Nro. 13: Personal nuevo aprende rápido los procedimientos establecidos

5.1.1. Resultado general por Dimensiones.

Tabla Nro. 14: Resultado general por dimensiones

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con las dos dimensiones indicadas para determinar el resultado de la encuesta; respecto a la Propuesta para la implementación de procedimientos en la mesa de ayuda Rímac Seguros; 2017.

DIMENSIONES	SI		NO		TOTAL	
	n	%	n	%	n	%
Dimensión 01: Nivel de falta de satisfacción actual de la mesa de Ayuda Rímac Seguros	26	96.30	1	3.70	27	100.00
Dimensión 02: Nivel de la necesidad de mejora de la mesa de Ayuda Rímac Seguros	26	96.30	1	3.70	27	100.00

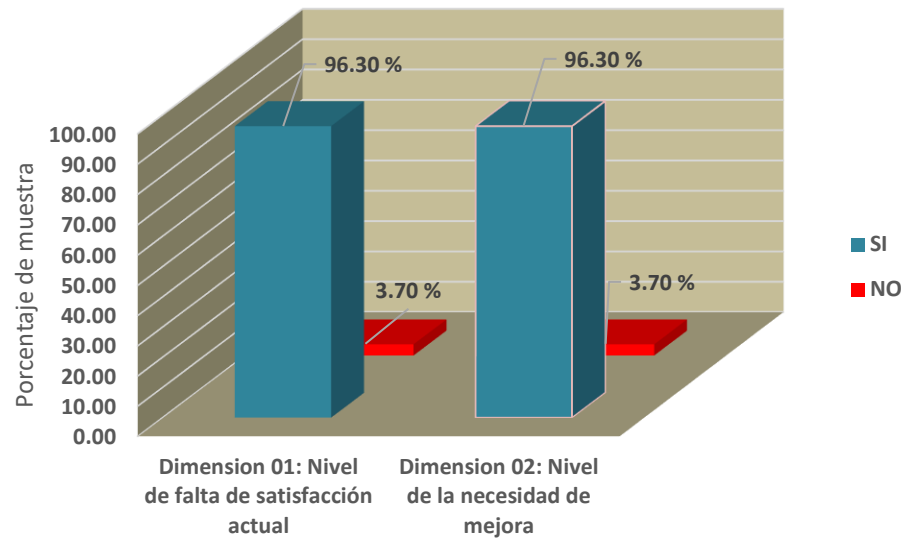
Fuente: Aplicación del instrumento para el conocimiento de los integrantes de la mesa de ayuda Rímac Seguros acerca de la satisfacción de las dos dimensiones aplicadas para la investigación; en la propuesta para la Implementación de procedimientos en la mesa de ayuda Rímac Seguros; 2017.

Aplicado por: Barbarena, E.; 2017.

Se observa en los resultados de la Tabla Nro. 14, se puede observar que en las dos dimensiones el mayor porcentaje de los usuarios encuestados expresan que NO están satisfechos con la satisfacción del servicio de la mesa de ayuda, mientras que un mayor porcentaje indica que SI.

Gráfico Nro. 18: Resultado general por dimensiones

Distribución de frecuencias y respuestas relacionadas con las dos dimensiones indicadas para determinar el resultado de la encuesta; respecto a la Propuesta para la implementación de procedimientos en la mesa de ayuda Rímac Seguros; 2017.



Fuente: Tabla Nro. 14: Resultado general por dimensiones

5.2. Análisis de resultados

Este trabajo de investigación estudió la recolección de información para poder observar la real situación con los procedimientos del área de Mesa de ayuda empresa Rímac Seguros, del distrito de Lima; por ello la investigación se basa en las encuestas que se realizaron los empleados que trabajan en la mesa de ayuda Rímac Seguros en el área de la mesa de ayuda; teniendo en consideración las dimensiones de encuesta realizada, en consecuencia, luego de la interpretación de los resultados realizada en la sección anterior se puede realizar los siguientes análisis de resultados.

En relación a la dimensión 01: Nivel de falta de satisfacción del usuario en la mesa de Ayuda Rímac Seguros en la Tabla Nro. 4, se puede interpretar que el 55.56% de los analista encuestados expresaron NO

están satisfechos los usuarios en términos generales el grado de satisfacción de los usuarios que usan la mesa de ayuda actual; mientras que el 44.44% indicó que SI se encuentran satisfechos con actual gestión que realizan. Este resultado principal tiene semejanza con los obtenidos en la de por Abello R. (30); se determinó que para una dimensión similar la mayor necesidad que presenta este servicio es que al momento de realizar una solicitud, cuando se llama a través de la vía telefónica, casi nunca se les atiende a los usuarios, generalmente el usuario tiene que intentar muchas veces a fin de que se le dé respuesta y así poder realizar la solicitud. Suele pasar que como casi nunca se les atiende, las solicitudes quedan obviadas y por lo tanto su petición no se le es solventada, ocasionando insatisfacción de los usuarios en relación al servicio. Se sugiere la atención sea inmediata y las respuestas sean las más concretas y eficaces.

Con respecto a la Dimensión 2, Nivel de la necesidad de mejora en los procedimientos en la mesa de Ayuda Rímac Seguros, en el cual el 96.30% indican que SI hay necesidad de minimizar los procedimientos para que puedan aprender rápidamente, mientras que el 3.70% indican que no es necesario la implementación de sistemas de información.

5.3. Plan de mejora - Propuesta de Mejora

Debido a los resultados obtenidos en la investigación y con el objetivo de mejorar el control y gestión de información mediante la implementación de un modelo de sistema de información, a consecuencias de la gestión artesanal de la información que lleva a actualmente la empresa, se presenta la propuesta que se divide en dos bloques, la primera que propone los nuevos procesos del área, teniendo en cuenta lo analizado, y la segunda la propuesta del modelo de aplicación, que cubre al proceso de aprendizaje del área, esto teniendo en cuenta el entorno en donde se desarrolla que es la Mesa de ayuda Rímac Seguros, en cumplir el objetivo inicial de implementar los

procedimientos establecidos, con el fin que el personal nuevo y/o practicantes comprendan y aprendan rápidamente, asimismo reducir el tiempo de atención de las áreas y evitar que el usuario realice reiteradas llamadas para culminar la atención de su ticket.

El alcance del presente documento está dirigido a los analistas de Mesa de Ayuda para que puedan ubicar documentación que les ayudará en el análisis y/o solución de sus atenciones. Asimismo se propone a la supervisión de la mesa de ayuda en tener una persona con el cargo de analista de procesos, para realizar la actualización de los procedimientos ya que la última vez que se actualizó fue hace dos años; y es necesario actualizar y/o crear nuevos procedimientos que tenga en cada reunión con el cliente. Asimismo la información debe de ser guardarlo en el file server para tener un backup en caso hubiera perdida de los archivos.

Se propuso y se actualizó en un documento Excel donde contenga todos los procedimientos que envía el área encargada para un mejor manejo de información y poder tener en un mismo archivo todos los procedimientos. El archivo se llama Catalogo de Servicios.xlsx donde se encuentra en el repositorio y se ha enviado al cliente para su evaluación.

5.3.1. Propuesta Técnica

Diagrama de flujos: Un diagrama de flujo es la representación gráfica del flujo o secuencia de rutinas simples. Tiene la ventaja de indicar la secuencia del proceso en cuestión, las unidades involucradas y los responsables de su ejecución, es decir viene a ser la representación simbólica o pictórica de un procedimiento administrativo, según indica Luis M. (31).

Un diagrama de flujo es una representación gráfica que desglosa un proceso en cualquier tipo de actividad a desarrollarse tanto en empresas industriales o de servicios y en sus departamentos, secciones u áreas de su estructura organizativa. Son de gran importancia ya que ayudan a designar cualquier representación gráfica de un procedimiento o parte de este. En la actualidad los diagramas de flujo son considerados en la mayoría de las empresas como uno de los principales instrumentos en la realización de cualquier método o sistema.

Descripción de proceso: Proporciona una metodología estándar para iniciar solicitudes de servicio en base a los servicios brindados asegurando su documentación. Este Sub-Proceso provee la captura de la información necesaria para iniciar el ciclo de vida de la solicitud de servicio. La captura inicial de información incluye los datos preliminares necesarios para seguir adelante con la solicitud de servicio.

Los procedimientos fueron definidos y validados en las reuniones de trabajo semanal que existe entre el cliente de Rímac Seguros y la Mesa de ayuda, en estas reuniones participaron el Líder del Proyecto de Mesa de Ayuda de Rímac Seguros como el Jefe de Seguridad TI y personal de gestión, por parte de la Mesa de ayuda estuvieron el Team Leader y su personal de confianza. Se debe de tener en cuenta, que los procedimientos descritos líneas abajo, pueden afinarse a lo largo del servicio y la encargada de dicha actualización debe ser la persona que asuma el rol de Analista de procesos bajo la supervisión del servicio.

Proceso de Gestión de Solicitudes de atención: Este proceso tiene como objetivo permitir la centralización de las solicitudes de atención, su clasificación para iniciar los diversos procesos de atención y soporte de la gestión de IT a través de un punto único de contacto teléfono 4111000 anexo 1911 opción 2 área Mesa de ayuda donde se tiene como objetivo atender adecuadamente todas las llamadas recibidas telefónicamente o por correo web: mesadeayuda@rimac.com.pe.

Herramienta a usar: Para diagramar cada procedimiento se ha utilizado la herramienta Bizagi Modeler ya que es amigable para su uso. Los diagramas del presente documento están dirigidos a los analistas de Mesa de Ayuda para que puedan guiarse de los procedimientos a seguir de acuerdo a cada solicitud que reciban, la documentación que les ayudará en el análisis y/o solución de sus atenciones. Como se detalla en cada procedimiento el analista de la mesa de ayuda Rímac Seguros deberá crear un ticket con la información completa en el sistema Máximo, cada ticket creado se registrará en el sistema Máximo (sistema propio de la empresa IBM), la mesa de ayuda no tiene el acceso para editar o cambiar como un perfil de desarrollador.

Gráfico Nro. 19: Sistema Máximo



Fuente: Mesa de ayuda de IBM

Gráfico Nro. 20: Simbología de Bizagi













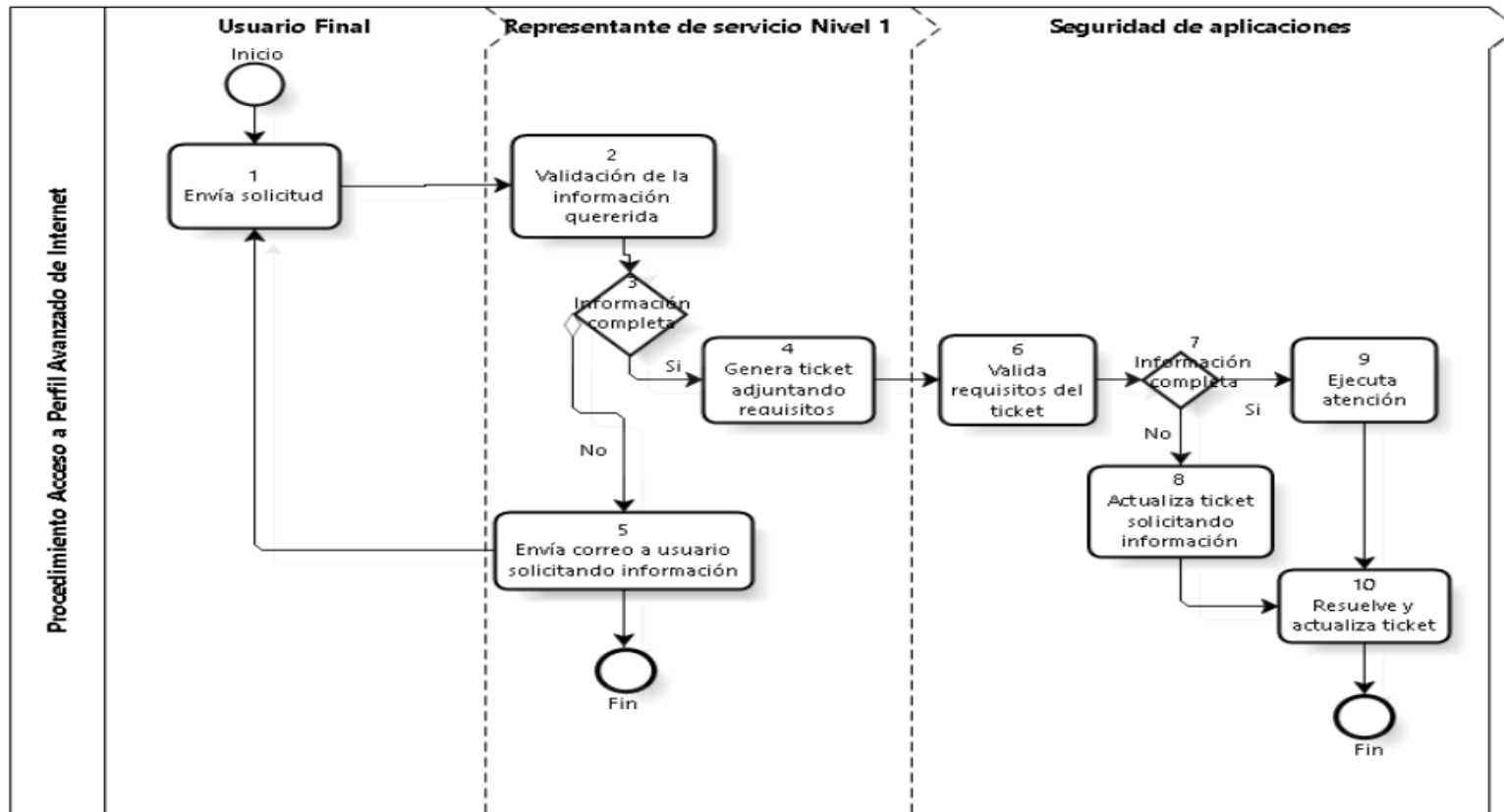
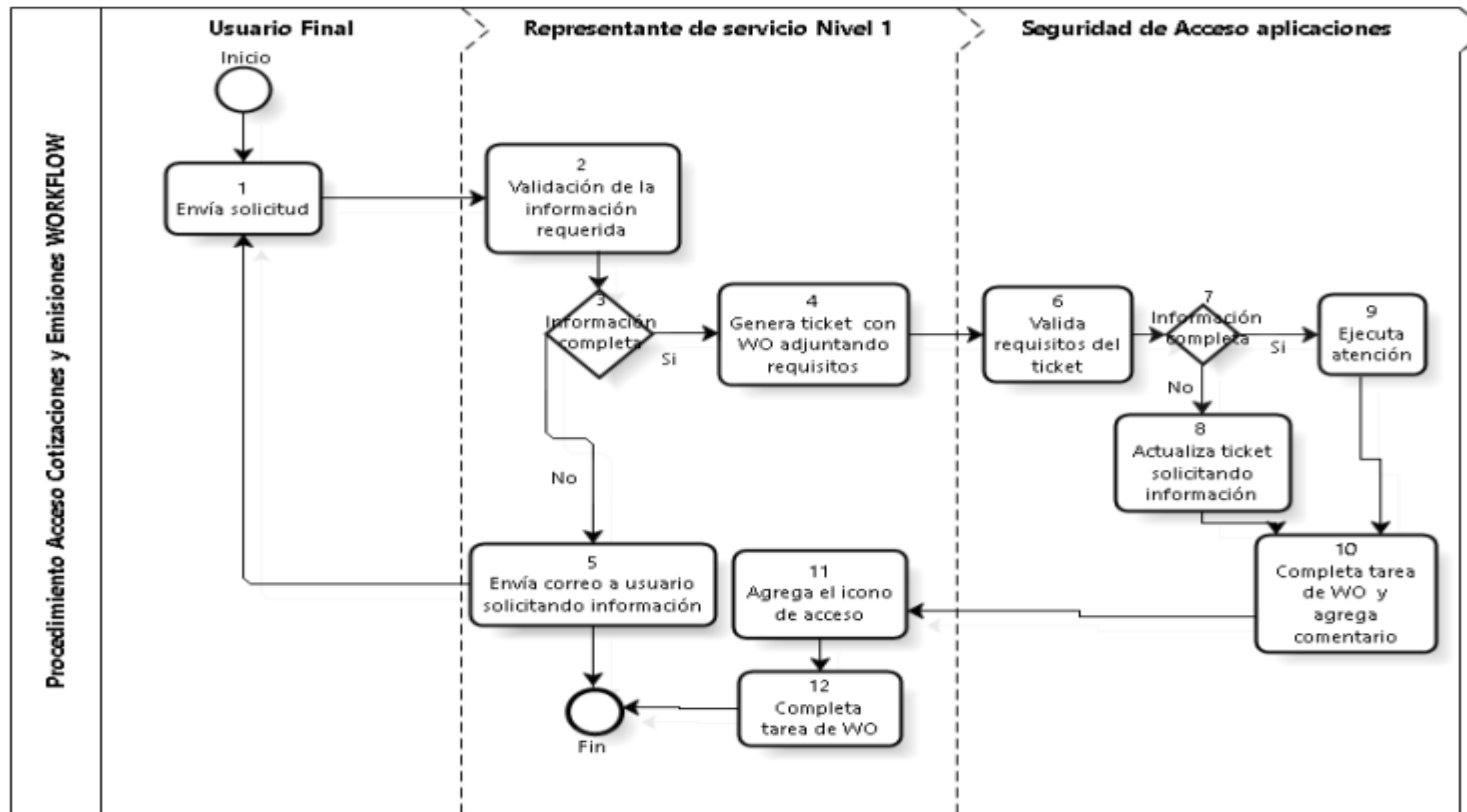
Elemento	Definición	Símbolo
Inicio	Indica el Inicio de un proceso	
Fin	Indica el fin del proceso, sin importar que existan más caminos por donde el flujo pueda continuar.	
Actividad	Indica acción, es la actividad que se realiza dentro del proceso.	
Subproceso	Indica que existen un grupo de actividades que generan un producto/servicio intermedio	
Decisión exclusiva	Este símbolo indica decisión, puede tomarse uno u otro camino pero no los dos al mismo tiempo.	
Compuerta inclusiva	Se utiliza cuando en un punto se activan uno o más caminos. o para sincronizar caminos activados previamente por una compuerta inclusiva usada como punto de divergencia.	
Compuerta Paralela	Se utiliza cuando dos o más actividades se deben realizar en forma paralela.	
Evento de Mensaje	Indica que un mensaje puede ser enviado o recibido. Si el evento de mensaje es de recepción, indica que el proceso no continúa hasta que el mensaje sea recibido.	 Envía  Recibe
Evento de temporización	Indica una espera dentro del proceso. Este tipo de evento puede utilizarse dentro del flujo de secuencia indicando una espera entre las actividades.	
Evento de Enlace	Este evento permite conectar dos secciones del proceso si se encuentran muy separadas,	 Envía al evento  Ingresa el evento

Gráfico Nro. 21: Procedimiento Acceso a Perfil Avanzado de Internet



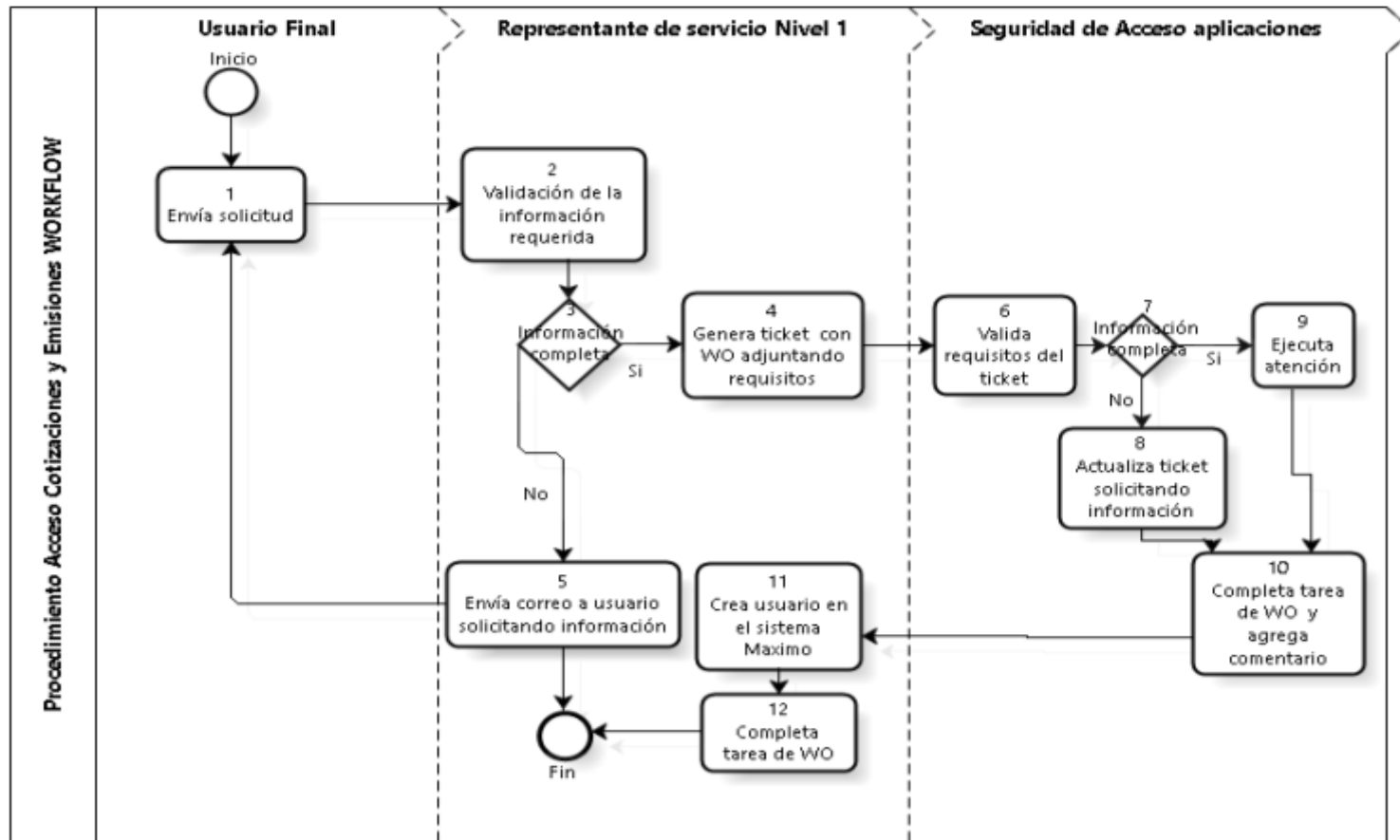
Fuente: Elaboración propia

Gráfico Nro. 22: Procedimiento Acceso Cotizaciones y Emisiones WORKFLOW



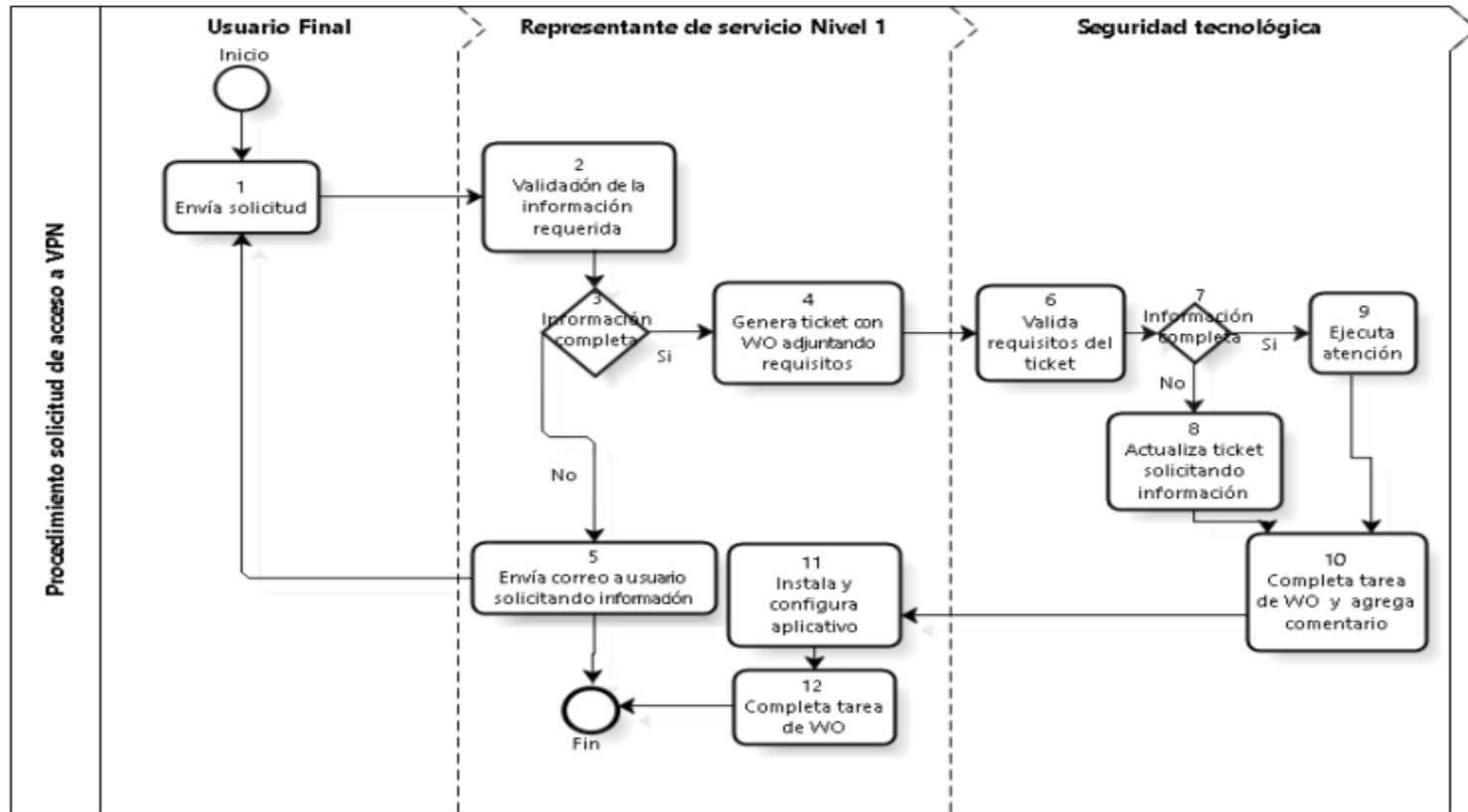
Fuente: Elaboración propia

Gráfico Nro. 23: Procedimiento Alta de Usuario Fuerza de Ventas



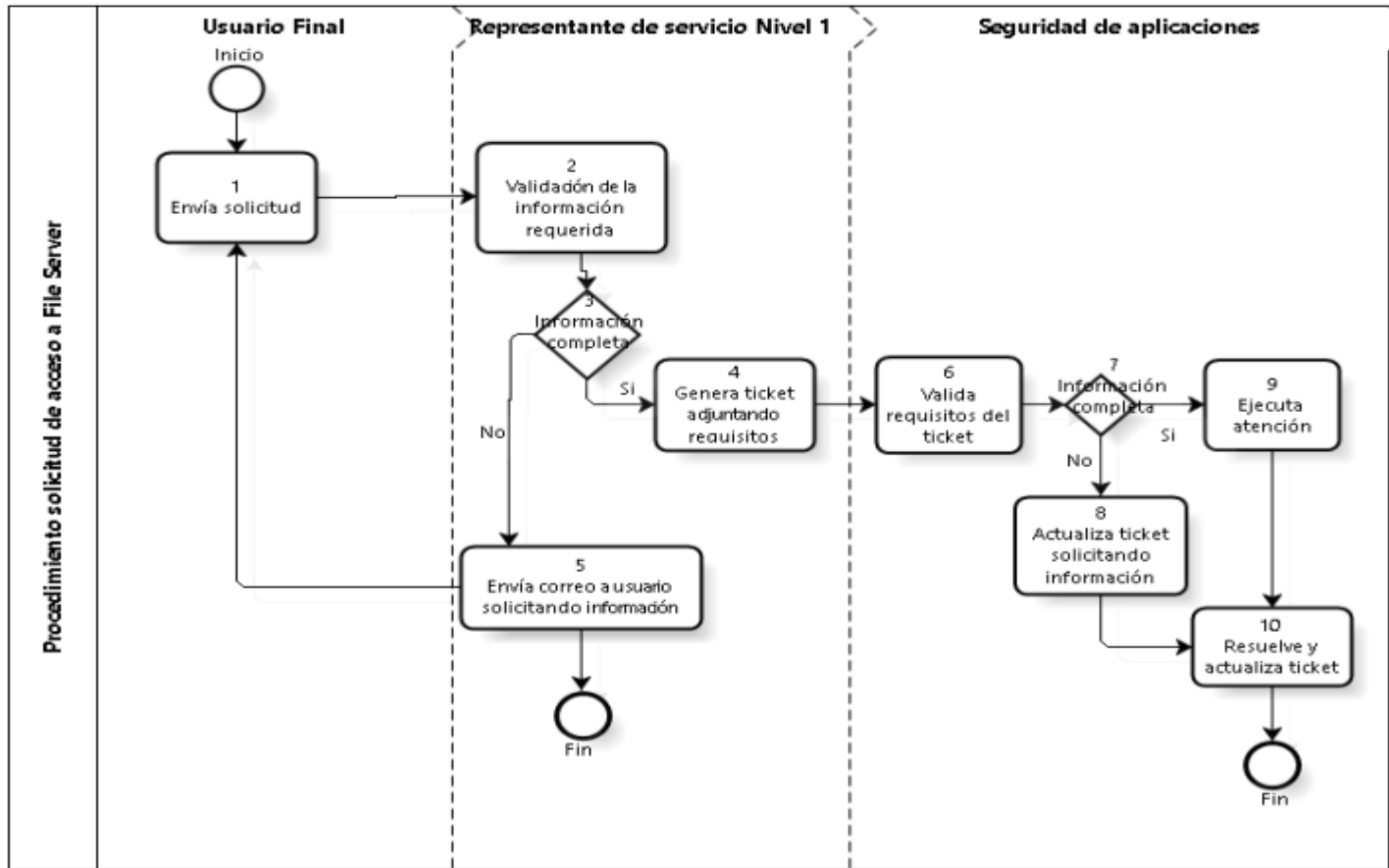
Fuente: Elaboración propia

Gráfico Nro. 24: Procedimiento solicitud de acceso a VPN



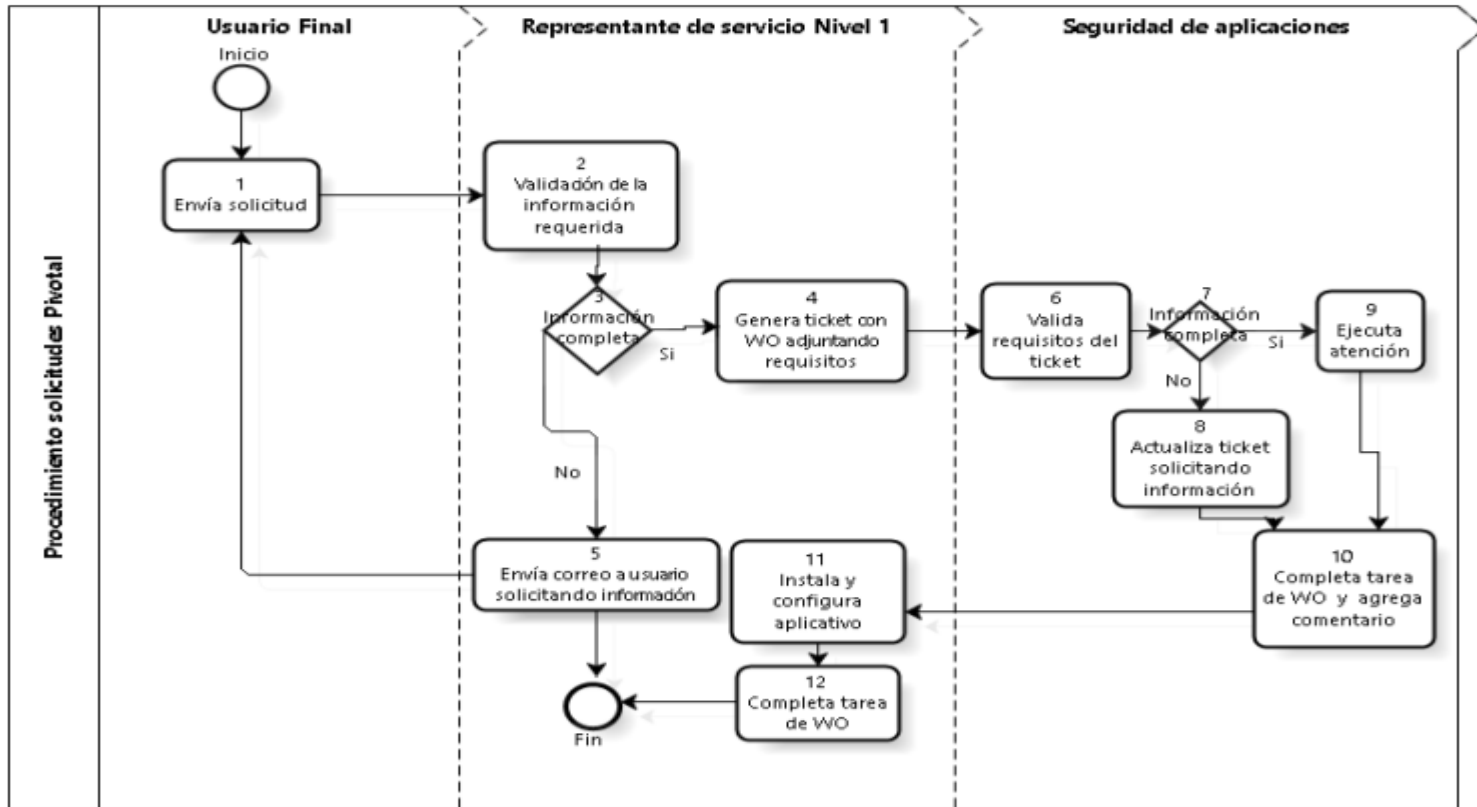
Fuente: Elaboración propia

Gráfico Nro. 25: Procedimiento solicitud de acceso a File Server



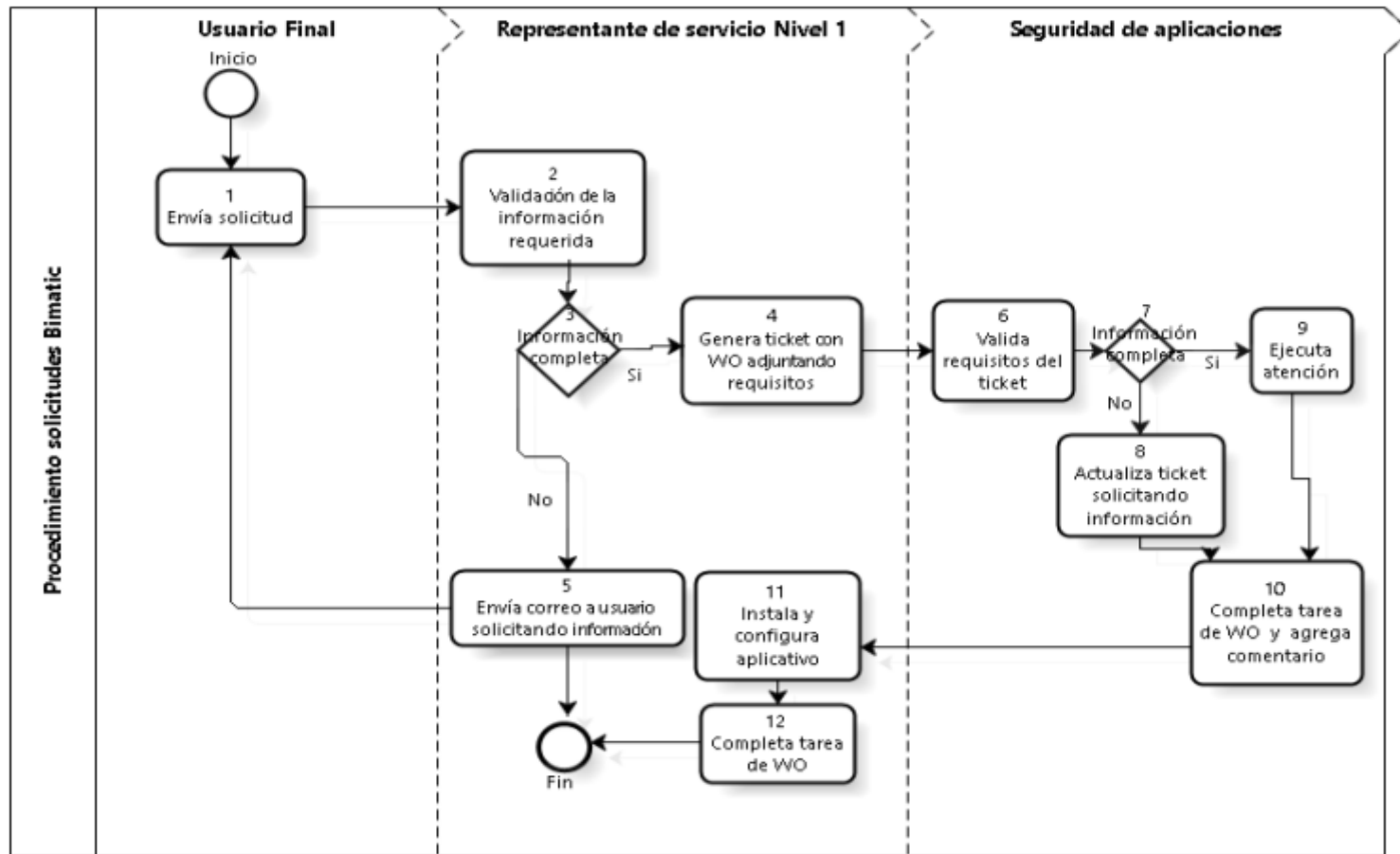
Fuente: Elaboración propia

Gráfico Nro. 26: Procedimiento solicitudes Pivotal



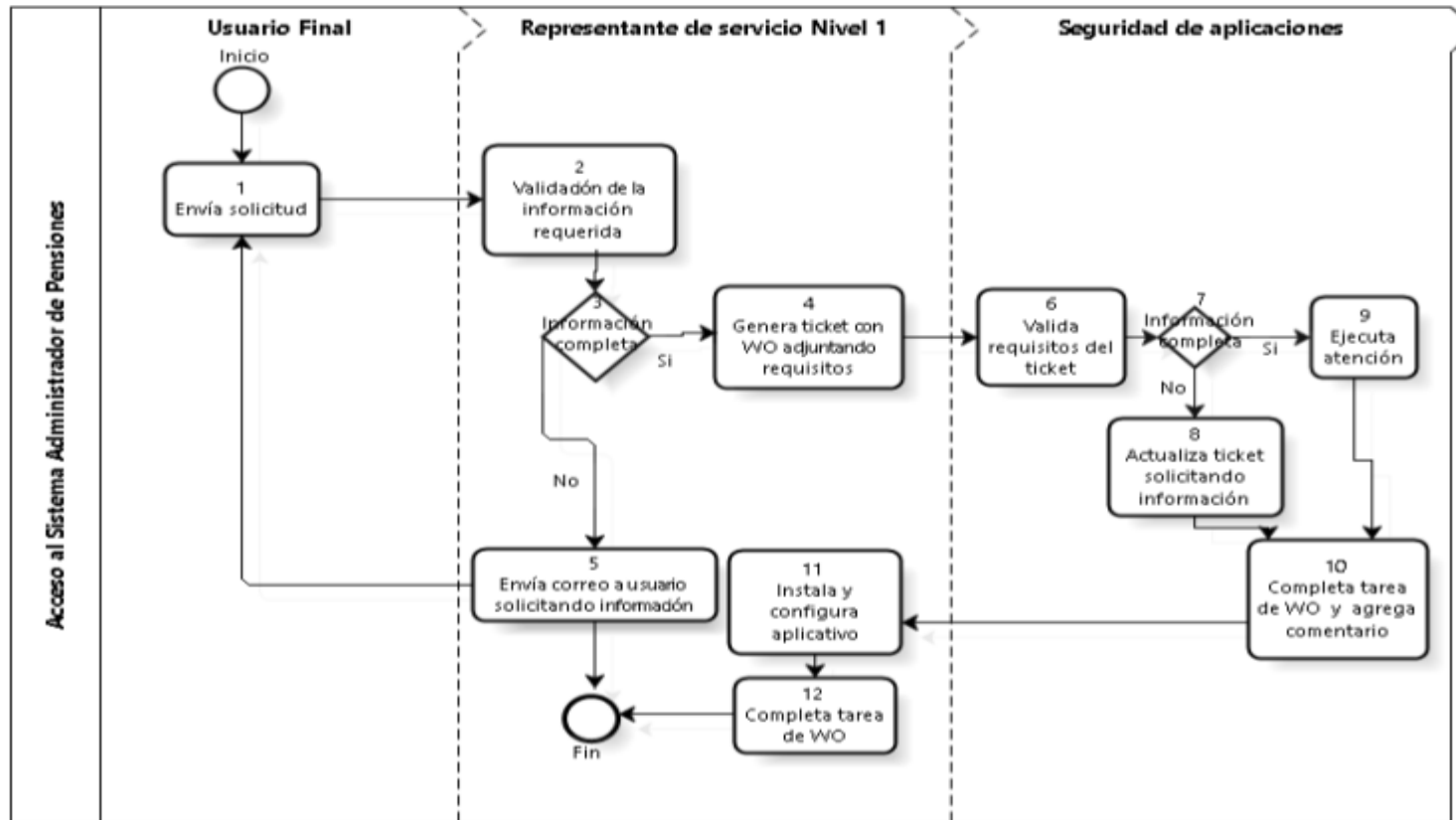
Fuente: Elaboración propia

Gráfico Nro. 27: Procedimiento solicitudes Bimatic



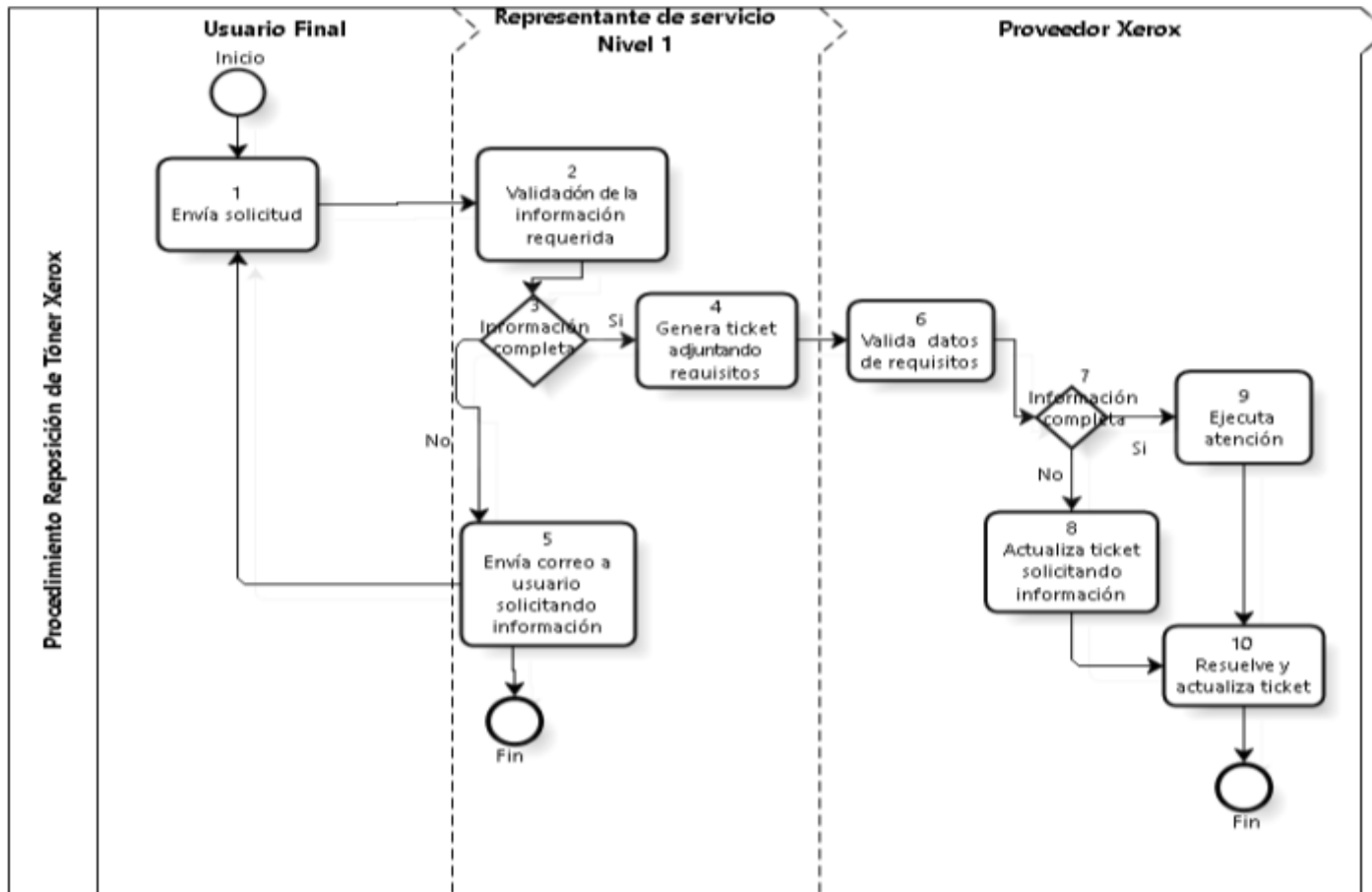
Fuente: Elaboración propia

Gráfico Nro. 28: Acceso al Sistema Administrador de Pensiones



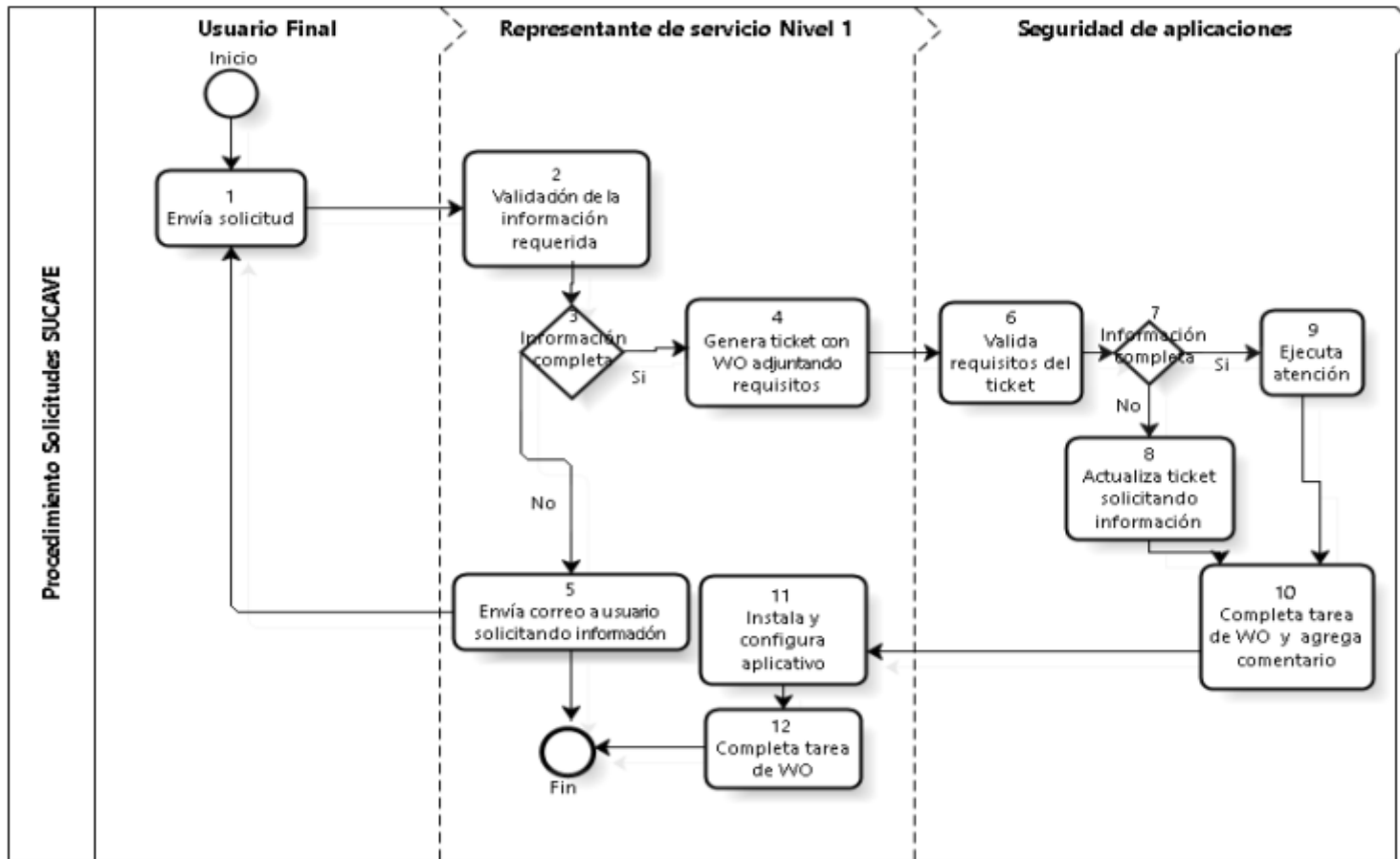
Fuente: Elaboración propia

Gráfico Nro. 29: Procedimiento Reposición de Tóner



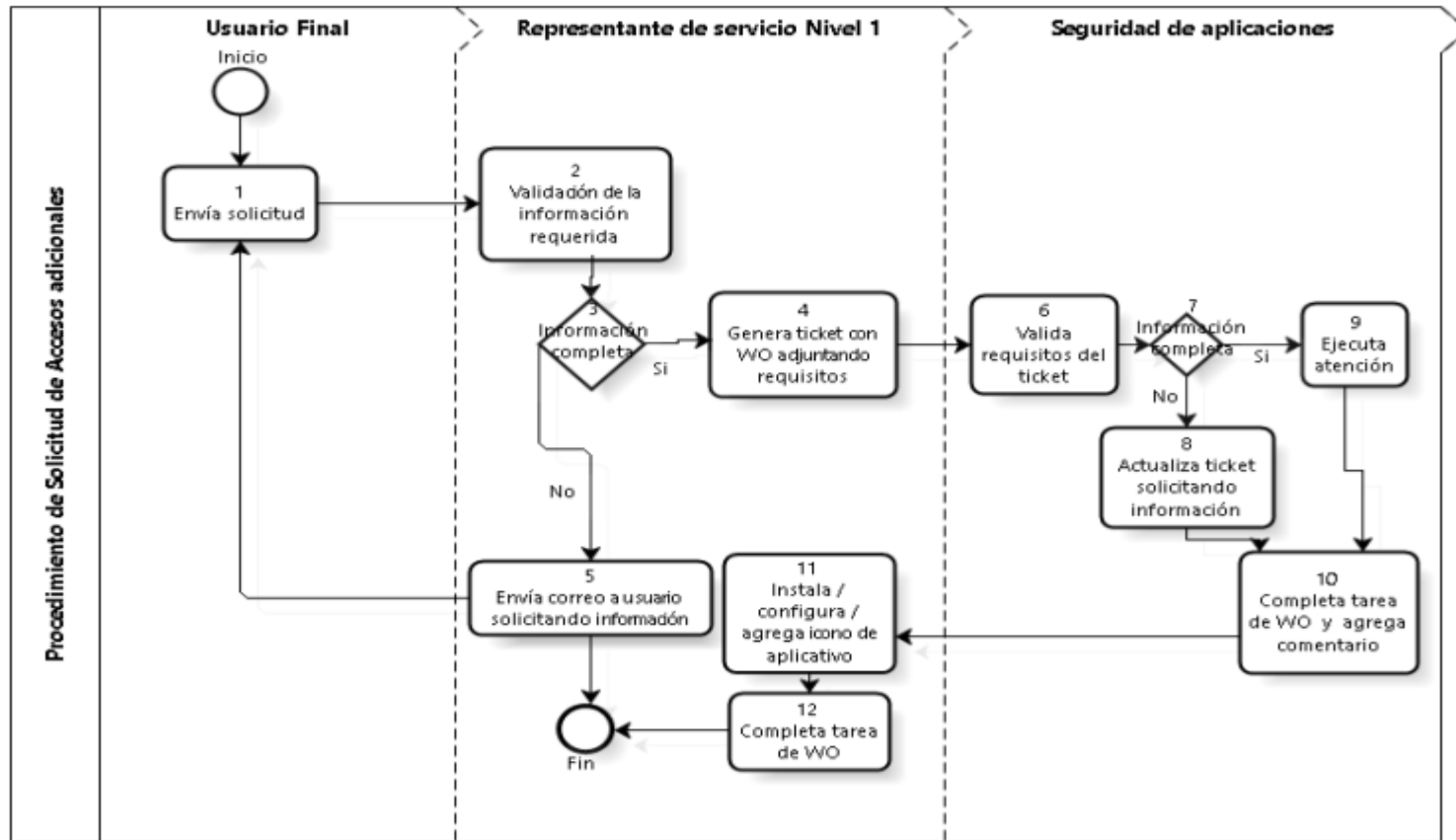
Fuente: Elaboración propia

Gráfico Nro. 30: Procedimiento Solicitudes SUCAVE



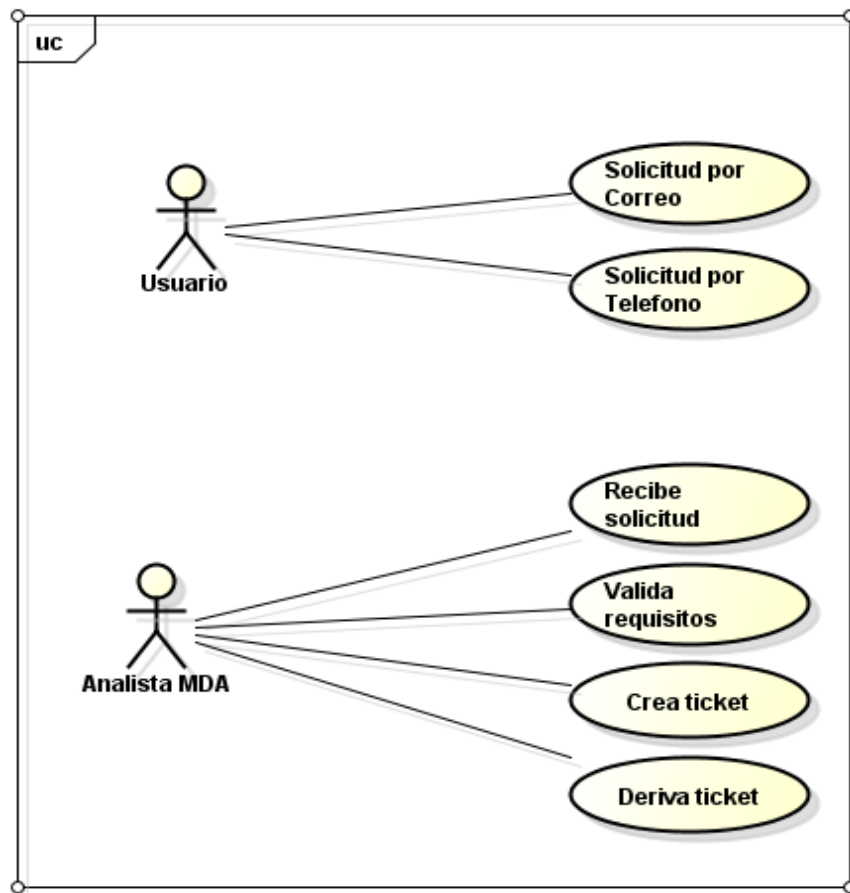
Fuente: Elaboración propia

Gráfico Nro. 31: Procedimiento de Solicitud de Accesos adicionales



Fuente: Elaboración propia

Gráfico Nro. 32. Diagrama de casos de uso actores



Fuente: Elaboración propia

CASO DE USO – ACTORES DEL SISTEMA: Este caso de uso nos muestra los actores involucrados en el Sistema de Cotizaciones.

Actores:

Usuario

Analista MDA

Precondiciones: Para poder realizar una solicitud el usuario, debe ser trabajador de la empresa.

Postcondiciones: Ninguna

Requerimientos especiales: Ninguna

Puntos de extensión: Ninguna

Tabla Nro. 15: SLAs Mesa de Ayuda – Primer Nivel

SLA´s RIMAC - Mesa de Ayuda			
Tipo	Acuerdo de Servicio	Meta	Penalizabile ?
Tiempo de Respuesta	Velocidad de Respuesta Telefónica	86% <= 15 minutos	SI
Tasa de Abandono	% promedio de abandono de llamadas	10% mayor a 15 segundos	SI
Satisfacción	% de encuestas satisfechas por ticket	70% durante el primer año 75% a partir del segundo año	SI
Satisfacción	Porcentaje de encuestas semestrales satisfechas.	70%	SI
Gestión	% de Resolución en 1er nivel (de los incidentes factibles de resolver en el 1er nivel)	80%	Si
Gestión	Tiempo promedio de escalamiento a nivel (sólo en Lima Metropolitana)	260 minutos	SI
Gestión	Lectura de correos, durante el horario de atención diario.	100%	SI
Gestión	Gestión de Tickets Web, durante el horario de atención diario.	100%	SI

Gestión	% Ticket reabiertos	1%	Sí
Gestión	% Quejas y Reclamos	<= 2%	SI

Fuente: Mesa de ayuda IBM

Tabla Nro. 16: SLAs Mesa de Ayuda – Segundo Nivel

Soporte Nivel 2 - Lima							
DESCRIPCIÓN	INDICADOR	PRIORIDAD VIP	PRIORIDAD ALTA	PRIORIDAD MEDIA	PRIORIDAD BAJA	Habilitación de puestos	SLA
Tiempo de Respuesta para atención de incidentes	Tiempo de respuesta con on-site residente	15 min	30 min	2 horas	4 horas	N/A	90%
	Tiempo de respuesta sin on-site residente	1 hora	2 horas	4 horas	6 horas	N/A	90%
Tiempo de solución para atención de incidentes	Tiempo de solución con on-site residente	45 min	1 hora	4 horas	8 horas	N/A	90%
	Tiempo de solución sin on-site residente	2 horas	3 horas	8 horas	14 horas	N/A	90%

Tiempo de solución para atención de requerimientos (IMACs)	Tiempo de solución con on-site residente	4 horas	-	-	12 horas	4 días útiles (para todas las prioridades)	90%
	Tiempo de solución sin on-site residente	Según plan					90%

Fuente: Mesa de ayuda IBM

Tabla Nro. 17: SLA = Nivel de Acuerdo de Servicio

Soporte Nivel 2 - Provincias								
DESCRIPCIÓN	INDICADOR	PRIORIDAD VIP	PRIORIDAD ALTA	PRIORIDAD MEDIA	PRIORIDAD BAJA	Habilitación de puestos	SLA	
Tiempo de Respuesta para atención de incidentes	Tiempo de respuesta de la demanda	4 horas						85%
Tiempo de solución para atención de incidentes	Tiempo de solución a demanda	8 horas						85%
Tiempo de solución para atención de	Tiempo de solución	12 horas	24 horas	-	Según plan	7 días útiles (para todas	85%	

requerimiento s (IMACs)						las prioridades)	
-------------------------------	--	--	--	--	--	---------------------	--

Fuente: Mesa de ayuda IBM

Gráfico Nro. 33: Líneas Base del Proyecto

Item	Línea Base
Llamadas, Correso y Tickets web ingresados	1600
Atenciones Soporte en Sitio Lima	1300
Atenciones Soporte en Sitio Provincia	20
Atenciones Imac Lima	370
Atenciones Imac Provincia	4

Fuente: Mesa de ayuda IBM

5.3.1.1. Objetivos organizacionales

RIMAC Seguros mantiene un compromiso de transparencia informativa, con el objetivo de merecer la plena confianza de todos sus accionistas. Desde aquí puede acceder a todos los datos relacionados con los valores de nuestra compañía y la información

Procedimientos dentro de la mesa de ayuda Rímac Seguros:

Como cada semana el área de Seguridad TI de Rímac Seguros se reúne con el Team Leader Néstor Chávez de la Mesa de ayuda Rímac para definir cambios, dudas, consultas u observaciones asimismo validar los indicadores semanales para mejoras, los temas a tratar son casos que salió

durante la semana y se pueda esclarecer los nuevos procedimientos en caso que exista cambios o modificaciones de flujos de los procedimientos ya establecidos, asimismo en caso se tenga alguna propuesta de mejora se expone el tema para que el encargado del área de TI el jefe Nelson Díaz analice y valide en caso se tenga alguna respuesta positiva, para ello se completa un documento de Acta con la fecha indicada donde se coloca la propuesta, el nombre del encargado y la fecha tentativa de solución.

En estos casos si existiera algún cambio proporcionado por el área de Seguridad TI, ellos informan por correo el cambio del procedimiento nuevo, no es necesario que se realice una reunión con la mesa de ayuda Rímac ya que el Jefe de Seguridad es el Focal de la Mesa de ayuda. Si hubiera un cambio u observación de mejora por parte de la Mesa de ayuda, siempre debe de ser expuesto en la reunión semanal o por teléfono en caso de ser urgente, para que el personal responsable que es el brazo derecho del Jefe de Seguridad TI el Sr. Marcos Loja evalúe consultando a quien corresponda y solicite un correo para la aprobación del momento para atender el pedido nuevo y luego se expone en la reunión semanal, de cómo quedaría este cambio nuevo para que se actualice el procedimiento o se implante un procedimiento nuevo. Actualmente todos los procedimientos que

envía el área de Seguridad son por correo, y solo por correo lo guardan como archivo PDF.

Cuando el área encargada de Seguridad apruebe el nuevo procedimiento enviará un correo a la mesa de ayuda con copia al Team Leader informando, para que todo el personal de la Mesa de ayuda se entere y pueda orientar a los usuarios. Los procedimientos que se listaran son los más importantes y de uso más frecuente, donde su última actualización fue hace 2 años en la cual existía un personal a cargo; en la actualidad no existe un personal para que actualice los procedimientos.

5. Incluir gráficos e imágenes que ilustren las definiciones

Gráfico Nro. 34: Términos y definiciones

Término	Definición
SLA	Acuerdo de Nivel de Servicio es un contrato escrito entre un proveedor de Servicio y su cliente con objeto de fijar el nivel acordado para la calidad del Servicio.
Mesa de Ayuda	Es una unidad funcional cuyos miembros participan en diversos sucesos del servicio. Dichos sucesos se pueden recibir por teléfono, web o correo. Funciona como punto de contacto único para los usuarios de TI y se encarga de todas las incidencias, peticiones y requerimientos del servicio, a través de la herramienta de Gestión de Tickets.

Término	Definición
Incidentes	Evento que interrumpe o degrada la operación estándar de un servicio, aplicativo y/o equipo.
Requerimientos	Toda instalación, movimiento, adición y cambio que afectan a más de un equipo y no es pre-evaluado.
Problema	Es la causa desconocida de uno o más incidencias.
Error Conocido	Es un problema del que se tiene una causa raíz documentada y solución provisional.
Work Around	Es la reducción o eliminación del impacto de una incidencia, para la que aún no existe una solución completa.
Actividades	Un conjunto de acciones diseñadas para alcanzar un resultado específico. Normalmente, las Actividades se definen como parte de Procesos o Planes, y se documentan en Procedimientos.
Activo	Cualquier Recurso o Capacidad. Los Activos de un Proveedor de Servicio incluyen todo aquello que se pueda atribuir a la entrega del Servicio. Los Activos pueden ser de los siguientes tipos: Administrativos, Organizativos, de Proceso, de Conocimiento, Personas, Información, Aplicaciones, Infraestructura, y de Capital.
Base de Datos Conocimiento	Base de datos, la cual registra el conocimiento generado en Rímac Seguros y utilizado en el proceso de atención de la Mesa de Ayuda.
ITIL	Conjunto de buenas prácticas destinadas a facilitar la entrega de servicios de tecnologías de la

Término	Definición
	información y con ello lograr calidad y eficiencia en las operaciones.
Ticket	Es el número generado por el Sistema de Mesa de Ayuda que permite tener una referencia para el seguimiento posterior de las solicitudes de servicio del usuario.
Solicitud de Atención	Toda comunicación realizada al Máximo por medio telefónico, de correo electrónico, web o sistema de monitoreo.
Catálogo de Servicios	Detalle de los Servicios brindados por el Máximo identificados por las áreas de la empresa afectadas.
Tablero de Crisis	Medio de registro visual en el cual se anota el número de ticket que corresponde a una caída masiva o incidente mayor, este debe ser visible por todos los analistas del Máximo.
Incidente Mayor	Fallas de servidores, redes o algún otro factor que pueda tener influencia en un gran número de usuarios.
Elemento de Configuración	Componente de la infraestructura de TI necesario para brindar un servicio.
Base de Datos de Configuración (CMDB)	Repositorio Lógico y Físico donde se almacenan los Elementos de Configuración (atributos y relaciones).
Método de Contacto	Forma en que los usuarios se contactan con el Service Desk, puede ser: teléfono, mail y web.

Término	Definición
Pedido de Información	Cuando se solicita información, consejo y/o documentación.
Cambio	Cualquier solicitud de instalación, modificación, adición o cambio de Elementos de Configuración de la infraestructura de TI.
Estructura de configuración	Jerarquía de todos los CI's que conforman una configuración. Es el árbol en el que se estructuran las categorías de los elementos de configuración.
Línea base de configuración	La configuración de un producto o sistema, establecida en un momento determinado, que recoge tanto la estructura como los detalles de ese producto o sistema, y que permite que pueda reimplantarse posteriormente. Recoge el estado de la configuración de un CI o un conjunto de CI's en un momento determinado y para un propósito concreto.
Sistema de Inventario y Configuración. Base de Datos	Contiene todos los detalles relevantes de cada CI (atributos e historial), así como detalles de las relaciones importantes entre los diferentes CI's.
Service Desk Manager e ITCM	Herramientas de CA que generan informes predeterminados o bajo demanda de los datos contenidos en las aplicaciones administradas por el Grupo Almacén.
Service Desk	Herramienta de gestión de tickets donde se manejará la gestión de la configuración en su ambiente de Asset Management.

Término	Definición
Bitácora de Hechos Relevantes	Registro donde se detallan los hechos relevantes del servicio. Un hecho relevante es toda ocurrencia extraordinaria como incidentes masivos, incidentes mayores, apoyos a tareas especiales, solicitudes de servicio fuera de la cobertura, etc.
Segundo Nivel de Soporte	Analistas de Soporte de PC (Hw).
Tercer Nivel de Soporte	Especialistas de Redes, Servidores, Aplicativos , Proveedores, etc.
Cambio Estándar	Es un cambio pre-autorizado, de bajo riesgo y relativamente común.
Petición de servicio	Demandas planteadas por los usuarios al departamento de TI. Es solicitud de información, asesoramiento, cambio estándar, o acceso a un servicio, por parte de un usuario. Por lo general se trata como un cambio estándar.
Cambio normal	Es la adición, modificación o eliminación de (un componente de) un servicio autorizado, planificado o de soporte, y de su documentación relacionada.
Requerimiento o Cambio no Estándar	Instalaciones, movimientos, adiciones y cambios que afectan a más de un equipo y no es pre-evaluado.
Solicitud de Cambio (RFC)	Es una petición formal para cambiar uno o más CI's. Requerimiento de cambio que se realiza para brindar la solución definida al error conocido y por consiguiente al problema identificado.

Término	Definición
Comité de Cambios	Conjunto de personas de las distintas áreas del CLIENTE y del servicio encargadas de evaluar y aprobar los cambios mayores.
Cambio Estándar	Es un cambio pre-autorizado, de bajo riesgo y relativamente común.
Requerimiento o Cambio no Estándar	Instalaciones, movimientos, adiciones y cambios que afectan a más de un equipo y no es pre-evaluado.
Nivel de Gestión 1	Persona que recibe la alerta según registro 7.6.14.R06 Criterios para el Monitoreo y Escalamiento.
Nivel de Gestión 2	Persona del proyecto que reporta directamente al nivel de gestión 1.
Ticket escalado	Ticket que está en peligro de incumplir el tiempo de atención establecido.
Escalada Jerárquica	Escalamiento por no cumplir con los tiempos de resolución pactados o que la solución no sea satisfactoria.
Escalada Funcional	Escalamiento por falta de conocimiento o habilidades para atender el ticket.
Incidente Mayor	Es la categoría más alta del impacto para un incidente y tiene como consecuencia una interrupción importante en el negocio.
Encuesta Transaccional	Encuesta de servicios enviada al finalizar un ticket de atención.
Corrección	Acción para eliminar No Conformidad.

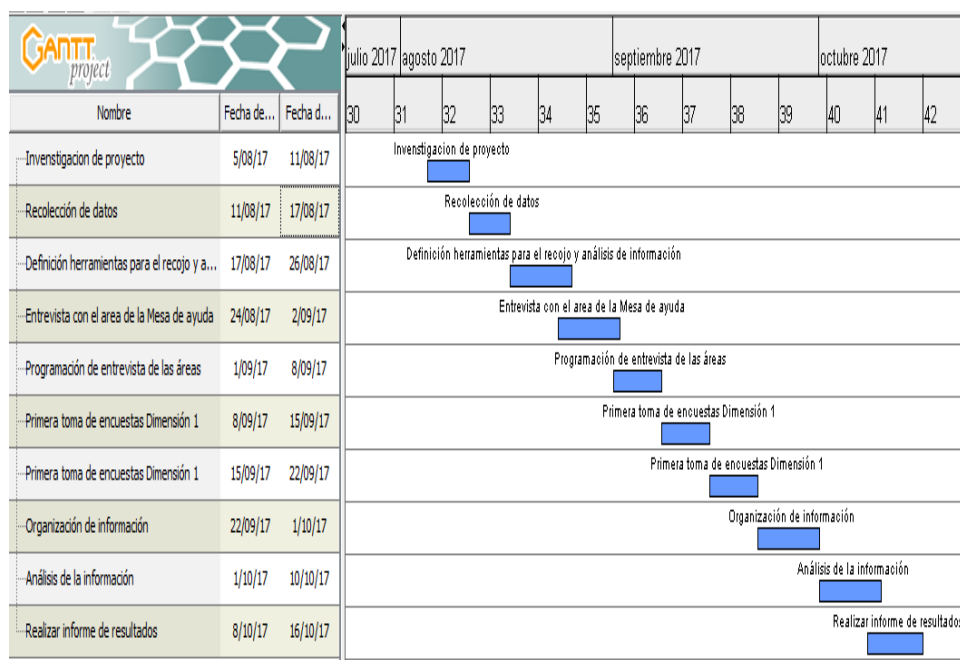
Término	Definición
Acción Correctiva	Acción para eliminar Causa de No conformidad.
Servicio no contemplado	Servicio que no está dentro del alcance del servicio, definido en el Catálogo de Servicios.
Acceso	Hace referencia al nivel y el alcance de la funcionalidad de un servicio o información que un usuario está autorizado a utilizar.
Identidad	Hace referencia a la información sobre aquellas personas que se distinguen como un individuo, verificando su estado dentro de la organización. Por definición, la identidad de un usuario es única para ese usuario.
Derechos	También llamados privilegios. Hacen referencia a la configuración real de un usuario e indican los (grupos de) servicios que está autorizado a usar. Los derechos más habituales son los de lectura, escritura, ejecución, edición y eliminación.
Servicios o Grupos de Servicios	La mayor parte de los usuarios tiene acceso a varios servicios, por lo que resulta más eficaz conceder a cada usuario o grupo de usuarios derechos de acceso a una serie de servicios que pueden usar de forma simultánea.
Servicios de directorio	Hace referencia a un tipo concreto de herramienta empleada para gestionar accesos y derechos.
Conflicto de Roles	Hace referencia a una situación en la que dos grupos o roles específicos, si se asignaron a un único usuario esta situación generará problemas con la separación de responsabilidades o habrá un conflicto de intereses.

Término	Definición
Mudanzas	Movimiento de equipos informáticos en una misma sede o entre sedes.
Asignaciones	Instalaciones de equipos informáticos para nuevas posiciones solicitadas por GYDH o por proyectos para personal externo.
Reasignaciones	Instalaciones de equipos informáticos por rotación. Por lo general lo define el nivel tecnológico del área o la demanda de nivel de tecnología.

Fuente: Rímac y IBM Perú

5.3.2. Diagrama de Gantt

Gráfico Nro. 35: Diagrama de Gantt para la ejecución o implementación



Fuente: Elaboración propia

5.3.3. Propuesta Económica

Gráfico Nro. 36: Presupuesto de la ejecución o implementación

Fuente del Costo	Descripción	Cantidad Solicitada		Tiempo de Requerimiento		Remunerac. Mensual/ P.U.	DISTRIBUCION DEL COSTO			TOTAL
		Cant.	UM	MES	DIAS		AÑO 2017			
							Agosto	Setiembre	Octubre	
Personal Analista de procesos	Analista de Sistemas	1	Pers	3	90	S/1,500.00	S/1,500.00	S/1,500.00	S/1,500.00	S/4,500.00
Capacitación a analistas	Laptop	1	Dia	0	1	S/30.00	-	-	S/30.00	S/30.00
	Proyector	1	Dia	0	1	S/30.00	-	-	S/30.00	S/30.00
	Puntero Laser	1	Und	0	1	S/1.00	-	-	S/1.00	S/1.00
Útiles de Escritorio y Otros	Varios	1	Kit			S/70.00	S/70.00	S/70.00	S/70.00	S/210.00
COSTO TOTAL:										S/4,771.00

Fuente: Elaboración propia

VI. CONCLUSIONES

Las conclusiones obtenidas de acuerdo a los resultados obtenidos en la tesis realizada son los siguientes:

- Se logró con el cumplimiento del objetivo inicial de implementar los procedimientos establecidos, con el fin que el personal nuevo o practicantes comprendan y aprendan rápidamente, asimismo reducir el tiempo de atención de las áreas y evitar que el usuario realice reiteradas llamadas.
- Se logró documentar los procesos de los procedimientos del día a día que los analistas de la mesa de ayuda trabajan. Del resultado obtenido se logró identificar todas las debilidades para la mejora de los procedimientos.

3. Se logró implementar los nuevos procesos minimizándolo de acuerdo a la actualidad que se venía trabajando y la necesidad del área de mesa de ayuda.
4. Se logró modificar y documentar el catálogo de servicios los requerimientos, donde fue validado por el jefe del área.
4. Se logró que el personal nuevo comprenda el cambio de los procedimientos donde aportaron ideas de mejora.

VII. RECOMENDACIONES

Se detalla las siguientes recomendaciones obtenidas de acuerdo al desarrollo de la presente tesis:

1. Es conveniente tener un personal responsable que realice las actualizaciones y creaciones de nuevos procedimientos, participando en los comités de cambios y reuniones con el cliente Rímac.
2. Se recomienda que todo el personal de la mesa de ayuda estén en constante capacitación para tener una buena gestión de los servicios que ofrece la mesa de ayuda siguiendo los procedimientos establecidos.
3. Se sugiere guardar la información de los procedimientos en el File Server con el beneficio de poder recuperar la información en caso se perdida.
4. Es importante tener siempre un plan de mejora continua para dar un valor agregado a los procedimientos establecidos o nuevos, teniendo reuniones con el personal de la mesa de ayuda como mínimo una vez por semana.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Bravo PR. METODOLOGÍA ITIL Santiago - Chile; 2006.
2. Hernandez MG. Propuesta e implementación de modelo para gestión de servicios TI en áreas de soporte y mantenimiento Valparaíso; 2014.
3. Hoz WHGDL. Corporación universitaria de la costa especialización en auditoria de sistemas de información Barranquilla, Colombia; 2011.
4. Dueñas YGB. Diseño e implementación de procesos basados en Itil V3 para la gestión de servicios de TI del área de Service Desk de la facultad de Ingeniería y Arquitectura Lima, Perú; 2015.
5. Yuijan TDFD. Implementación de un modelo de gestión de Servicios de tecnología de información, basado en las buenas practicas, para la atención de requerimientos de los usuarios en una empresa privada de salud Lima, Perú; 2014.
6. Muro LCG. Diseño e implementación de una aplicación móvil para la presentación de estadísticas del módulo de incidencias de un Sistema de Gestión de Servicios Lima, Perú; 2013.
7. Álvarez JRG. Implantación de los procesos de gestión de incidentes y gestión de problemas según ITIL v3.0 en el área de tencologías de información de una entidad financiera. Lima, Perú; 2012.
8. Bustios KJP. Diseño de la fase de mejora continua de ITIL para la evaluación de los servicios y procesos de Chinalco, caso de estudio: GRAÑA Y MONTERO DIGITAL Pimentel, Perú; 2016.
9. Chavarry AHD. Implementación del marco de trabajo ITIL para apoyar la gestión de los servicios del centro de sistemas de información en la gerencia comercial regional de salud Chiclayo, Perú; 2015.

10. Olortegui LEH. Aplicación de ITIL como herramienta para la gestión de servicios de tecnologías de información de la empresa Plamas del Shanusi – 2014 - 2015 Tarapoto - Perú; 2015.
11. <http://www.rimac.com.pe/nosotros>. Rimac Seguros. [Online].; 2015 [cited 2017 Setiembre Miercoles. Available from: <http://www.rimac.com.pe/nosotros>.
12. <http://archivo.elcomercio.pe/economia/negocios/patriarca-pedro-brescia-se-retira-brazo-financiero-grupo-breca-noticia-1558382>. Wikipedia. [Online].; 2013 [cited 2017 Setiembre Martes. Available from: https://es.wikipedia.org/wiki/Grupo_Breca#Rimac_Seguros.
13. Martínez GC. <http://www.aniel.es>. [Online].; 2002 [cited 2017 Octubre 18. Available from: <http://www.aniel.es/importancia-de-las-tic-para-la-gestion-empresarial/>.
14. Herreros C. <http://ingdede.blogspot.pe/2012/09/caracteristicas-de-las-tics.html>. [Online].; 2017 [cited 2017 Octubre 20. Available from: <http://ingdede.blogspot.pe/2012/09/caracteristicas-de-las-tics.html>.
15. Costa R. [usodelasticsenlagementempresarial](http://usodelasticsenlagementempresarial.blogspot.pe/2014/03/monografia-las-tics-en-la-gestion.html). [Online].; 2012 [cited 2017 Octubre 20. Available from: <http://usodelasticsenlagementempresarial.blogspot.pe/2014/03/monografia-las-tics-en-la-gestion.html>.
16. Palacios R. <http://palacios-f.blogspot.pe/2014/02/blog-post.html>. [Online].; 2014 [cited 2017 Octubre 20. Available from: <http://palacios-f.blogspot.pe/2014/02/blog-post.html>.
17. Información ATdII. ACM Tecnologías de la Información. [Online].; 2013 [cited 2107 Setiembre Martes. Available from: https://es.wikipedia.org/wiki/Tecnolog%C3%ADas_de_la_informaci%C3%B3n_y_la_comunicaci%C3%B3n.

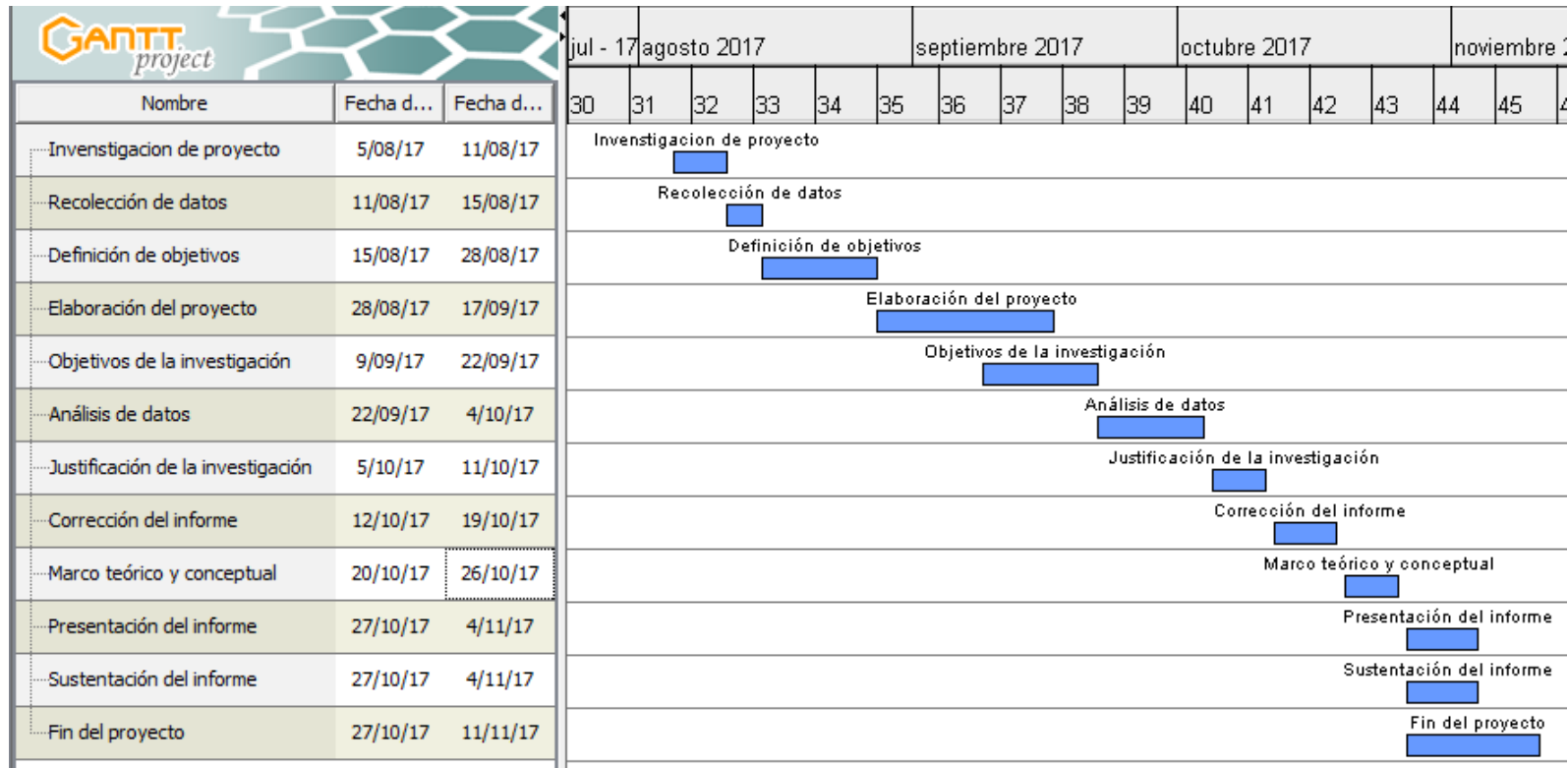
18. Porto JP. <https://definicion.de/cloud-computing/>. [Online].; 2016 [cited 2017 Diciembre 20. Available from: <https://definicion.de/cloud-computing/>].
19. Martín J. http://diarium.usal.es/i_jmartin/importancia-de-las-tic-en-las-empresas/. [Online].; 2017 [cited 2017 Diciembre 20. Available from: http://diarium.usal.es/i_jmartin/importancia-de-las-tic-en-las-empresas/].
20. Dayana M. <https://sites.google.com/site/monidayana19/las-tecnologias-de-informacion-y-comunicacion-tic/nnnn>. [Online].; 2016 [cited 2017 2017 Diciembre. Available from: <https://sites.google.com/site/monidayana19/las-tecnologias-de-informacion-y-comunicacion-tic/nnnn>].
21. Rivas S. <https://prezi.com/sux4rkbgnk3f/importancia-de-las-tic-para-las-pymes/>. [Online].; 2015 [cited 2017 Diciembre. Available from: <https://prezi.com/sux4rkbgnk3f/importancia-de-las-tic-para-las-pymes/>].
22. TechNet M. <https://technet.microsoft.com/es-es/library/bb821261.aspx>. [Online].; 2015 [cited 2017 Diciembre 20. Available from: <https://technet.microsoft.com/es-es/library/bb821261.aspx>].
23. www.osiatis.es V30©COSATldr.
http://faquinones.com/gestiondeserviciosit/itilv3/ciclo_vida_servicios_TI.php. [Online].; 2016 [cited 2017 Diciembre 20. Available from: http://faquinones.com/gestiondeserviciosit/itilv3/ciclo_vida_servicios_TI.php].
24. Hernández M. Metodología de investigación. [Online].; 2012 [cited 2017 Octubre 19. Available from: <http://metodologiadeinvestigacionmarisol.blogspot.pe/2012/12/tipos-y-niveles-de-investigacion.html>].
25. Saravia CP. senaintro.blackboard.com. [Online].; 2014 [cited 2017 Octubre 19. Available from: https://senaintro.blackboard.com/bbcswebdav/institution/semillas/822205_1_VI_RTUAL/Objetos_de_Aprendizaje/Descargables/ADA%205/ADA_5.2.pdf].

26. Briones G. <http://www.lapaginadelprofe.cl>. [Online].; 2017 [cited 2017 Octubre 19. Available from: <http://www.lapaginadelprofe.cl/metodo/guiatesis/3diseno.htm>.
27. Hernández FyB. tesisdeinvestig.blogspot.pe. [Online].; 2017 [cited 2017 Octubre 19. Available from: <http://tesisdeinvestig.blogspot.pe/2011/08/que-es-la-investigacion-no-experimental.html>.
28. Pimentel AJU. Tecnicas e instrumentos de investigacion. [Online].; 2015 [cited 2017 Octubre 15. Available from: <http://www.monografias.com/trabajos106/tecnicas-e-instrumentos-investigacion/tecnicas-e-instrumentos-investigacion.shtml>.
29. Ayestaran K. Tecnicas de recoleccion y registro de datos. [Online].; 2011 [cited 2017 Octubre 12. Available from: <http://www.monografias.com/trabajos87/tecnicas-recoleccion-y-registro-datos/tecnicas-recoleccion-y-registro-datos.shtml>.
30. Abello R. La investigación en Ciencias sociales: sugerencias prácticas sobre el proceso. [Online].; 2009 [cited 2018 Febrero 22. Available from: <https://asesoriatesis1960.blogspot.pe/2010/12/analisis-de-los-resultados.html>.
31. MANENE LM. <http://www.luismiguelmanene.com/2011/07/28/los-diagramas-de-flujo-su-definicion-objetivo-ventajas-elaboracion-fases-reglas-y-ejemplos-de-aplicaciones/>. [Online].; 2018 [cited 2018 Marzo 05. Available from: <http://www.luismiguelmanene.com/2011/07/28/los-diagramas-de-flujo-su-definicion-objetivo-ventajas-elaboracion-fases-reglas-y-ejemplos-de-aplicaciones/>.
32. Adrian Gonzales C. La facturación electrónica como evolución de la factura tradicional. ; 2012.
33. Estrella Cardenas M. Diseño de un sistema de gestión de comprobantes de pago electrónicos para la optimización de los procesos tributarios con SUNAT. Lima: Universidad Wiener; 2016.

34. Sampiery Hernadez R, Collado Fernando C, Lucio Batpista P. Metodología de la investigación; 2003.
35. Ribeiro L. Generar Beneficios; 2017.
36. informatica Indee. Demografía Empresarial en el Perú. [Online].; 2017 [cited 2107 Septiembre 10. Available from: <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin-empresarial-ii-trimestre-2017.pdf>.
37. Yatzi E. <http://www.itil.com>. [Online].; 2017 [cited 2017 Octubre 20. Available from: <http://marcosdereferenciadeitilycobit.blogspot.pe/>.
38. Ramirez G. Insurancetech. [Online].; 2015 [cited 2017 Setiembre Martes. Available from: <http://insurancetechbr.com/wp-content/uploads/sites/82/2015/03/Day-2-1700-Guillermo-Ramirez-INSURANCETECH-RIMAC-PRESENTACION-v1.pdf>.
39. Manene LM. www.luismiguelmanene.com. [Online].; 2017 [cited 2017 Octubre 15. Available from: <http://www.luismiguelmanene.com/2011/07/28/los-diagramas-de-flujo-su-definicion-objetivo-ventajas-elaboracion-fases-reglas-y-ejemplos-de-aplicaciones/>.
40. García CAH. Metodología ITIL. [Online].; 2012 [cited 2017 Octubre 20. Available from: <http://www.monografias.com/trabajos31/metodologia-til/metodologia-til.shtml>.

ANEXOS

ANEXO I: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES



Fuente: Elaboración propia

ANEXO II: PRESUPUESTO

TITULO:	Propuesta para la Implementación de procedimientos en la mesa de ayuda Rimac Seguros; 2017		
TESISTA:	Barbarena Quispe, Elizabeth Angelica		
INVERSIÓN:	S/.1,350.50	FINANCIAMIENTO:	Recursos propios

Descripción	Cantidad	UM	Precio U.	Costo Total
VIÁTICOS Y ALIMENTACIÓN				
Movilidad	30	Día	S/.7.00	S/.210.00
Alimentación	30	Día	S/.10.00	S/.300.00
RECURSOS Y HERRAMIENTAS				
Laptop	60	Día	S/.8.00	S/.480.00
Celular	30	Día	S/.3.30	S/.100.00
Internet	60	Día	S/.4.00	S/.240.00
MATERIALES VARIOS				
Lapiceros	2	Und.	S/.1.00	S/.2.00
Resaltador	1	Und.	S/.1.50	S/.1.50
Papel bond	1	Millar	S/.12.00	S/.12.00
Folder Manila	5	Unid	S/.1.00	S/.5.00
Total presupuesto				S/.1,350.50

Fuente: Elaboración propia

ANEXO III: CUESTIONARIO

TITULO: Propuesta para la Implementación de procedimientos en la mesa de ayuda Rímac Seguros; 2017.

TESISTA: Elizabeth Angélica Barbarena Quispe.

PRESENTACIÓN:

El presente instrumento forma parte del actual trabajo de investigación; por lo que se solicita su participación, respondiendo a cada pregunta de manera objetiva y veraz. La información a proporcionar es de carácter confidencial y reservado; y los resultados de la misma serán utilizados solo para efectos académicos y de investigación científica.

INSTRUCCIONES:

A continuación, se le presenta una lista de preguntas, agrupadas por dimensión, que se solicita se responda, marcando una sola alternativa con un aspa (“X”) en el recuadro correspondiente (Si o No) según considere su alternativa, de acuerdo al siguiente ejemplo:

ANEXO NRO. III: CUESTIONARIO

Dimensión 01: Nivel de falta de satisfacción del usuario en la mesa de Ayuda Rímac Seguros			
NRO.	PREGUNTA	SI	NO
01	¿En términos generales el grado de satisfacción de los usuarios que usan la mesa de ayuda es buena?		
02	¿La calidad del servicio de la mesa de ayuda es buena?		
03	¿Se percibe la satisfacción de la solución por parte del usuario?		
04	¿El cumplimiento de sus indicadores de la mesa de ayuda es positiva o negativa?		
05	¿Todos los días se recibe requerimientos nuevos de los usuarios?		

Dimensión 02: Nivel de la necesidad de mejora de la mesa de Ayuda Rímac Seguros			
NRO.	PREGUNTA	SI	NO
01	¿Desea aprender rápidamente lo procedimientos de la mesa de ayuda?		
02	¿Le gustaría que los procedimientos fueran más rápidos para evitar quejas de los usuarios?		
03	¿Ud. cree que el tiempo de atención de los requerimientos es correcto?		
04	¿Existe quejas del usuario final por el tiempo de atención de sus requerimientos?		
05	¿El personal nuevo aprende rápido los procedimientos establecidos?		

Fuente: Elaboración propia