

**Pontificia Universidad Católica del Ecuador**

**Facultad De Ingeniería**

**Escuela de Sistemas**



**TEMA:**

Implementación de un Service Desk basado en el marco de trabajo ITIL v4. Caso de estudio  
empresas de consumo masivo.

**AUTOR:**

DIEGO ALEJANDRO SANCHEZ ALMEIDA

TRABAJO PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO DE TECNOLOGÍAS DE  
LA INFORMACIÓN

**QUITO, JUNIO – 2023**

## DEDICATORIA

---

Quiero dedicarles este trabajo a mis padres que sin ellos no hubiera sido capaz de hacerlo, ellos son mi inspiración y todo este trabajo es dedicado a su esfuerzo por mí, a mi hermana y a mi otra madre la cual me acompaña desde el colegio la Virgen Dolorosa la cual me cuida y me bendice en todo este camino

## AGRADECIMIENTO

---

Quiero agradecer a mi familia, a mis padres que me apoyaron en todo momento y a lo largo de todo este camino recorrido, a mi hermana que siempre ha estado ayudándome y aconsejándome y apoyándome hasta en las ideas más locas que se puedan ocurrir, y sin olvidar a esos amigos que he conocido en este camino y a los antiguos que también ellos han influido en donde estoy

## RESUMEN

---

En este trabajo de titulación, se analizan los desafíos y oportunidades enfrentados durante la implementación de un Service Desk y los resultados obtenidos.

La implementación se enfoca en aprovechar los beneficios que se pueden brindar para una gestión eficiente de los servicios de TI, mejorar la calidad del servicio al cliente y la identificación de mejores prácticas.

De la misma manera, se destaca la importancia de los procesos y requerimientos específicos de las empresas de consumo masivo, poniendo énfasis en la planificación y configuración de la herramienta de gestión, para esto hay que tener en cuenta los flujos de trabajo, roles y permisos necesarios; personalizando las soluciones según las necesidades y características particulares de cada una de ellas.

Asimismo, es de vital importancia la colaboración y participación de los usuarios en el proceso de implementación, describiendo las acciones llevadas a cabo por cada uno en el diseño y configuración de la herramienta, así como en las pruebas y las capacitaciones, con el objetivo de asegurar el uso efectivo, maximizando los beneficios.

**Palabras claves:** Service Desk, implementación, gestión de procesos, ITIL v4

## ÍNDICE

---

ÍNDICE DE FIGURAS, GRÁFICOS Y TABLAS .....	V
ÍNDICE DE FIGURAS.....	V
ÍNDICE DE TABLAS.....	VI
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN .....	1
1.    MARCO DE REFERENCIA .....	1
1.1.  JUSTIFICACIÓN.....	1
1.2.  Planteamiento del problema .....	2
1.3.  Objetivo General.....	3
1.4.  Objetivos Específicos.....	3
1.5.  Antecedentes.....	3
1.6.  Alcance.....	4
CAPÍTULO II: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....	6
2.    Marco Teórico .....	6
2.1.  ITIL v4.....	6
2.2.  FASES DEL SERVICIO DE ITIL.....	7
2.2.1.  Estrategia del Servicio .....	7
2.2.2.  Diseño del Servicio .....	7
2.2.3.  Transición del servicio.....	8
2.2.4.  Operación del servicio.....	9
2.2.5.  Mejora continua del servicio.....	10
2.3.  SERVICE DESK.....	10

2.3.1.	Análisis de diferentes herramientas de Service Desk.....	11
2.3.2.	Gestión de incidentes.....	13
2.3.3.	Gestión de solicitudes de servicio .....	13
2.3.4.	Gestión de problemas .....	14
2.3.5.	Gestión de cambios .....	14
2.4.	JIRA SERVICE DESK.....	15
2.4.1.	Ventajas.....	16
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA .....		17
3.	Metodología de desarrollo del plan de tesis.....	17
3.1.	Tipo de investigación.....	17
3.2.	Método de investigación.....	19
3.2.1.	Análisis de documentos .....	19
3.2.2.	Matriz de análisis .....	19
CAPÍTULO IV: DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN .....		21
4.	Procedimiento.....	21
4.1.	Acuerdos de servicio .....	23
4.2.	Procedimiento en JIRA .....	25
4.2.1.	Crear un proyecto de Service Desk en Jira .....	25
4.2.2.	Configurar canales de soporte .....	26
4.2.3.	Configurar flujos de trabajo de soporte.....	28
4.2.4.	Configurar SLAs.....	30

4.2.5. Personalizar la experiencia del usuario .....	31
CAPÍTULO V: IMPLEMENTACIÓN .....	34
5. Implementación de la herramienta .....	34
5.1. Implementación del Service Desk .....	34
5.2. Manejo de la Herramienta .....	35
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	42
Conclusiones .....	42
Recomendaciones .....	42
BIBLIOGRFÍA.....	43
GLOSARIO DE TÉRMINOS .....	45

## ÍNDICE DE FIGURAS, GRÁFICOS Y TABLAS

---

### ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Selección del proyecto dentro de JIRA basada en la plantilla de ITSM.....	25
<b>Figura 2</b> Creación del proyecto .....	26
<b>Figura 3</b> Canales a disposición de contacto para el usuario .....	27
<b>Figura 4</b> Portal de ayuda.....	27
<b>Figura 5.</b> Correo electrónico .....	28
<b>Figura 6</b> Flujos de trabajo configurados .....	28
<b>Figura 7.</b> Diagrama de flujo.....	29
<b>Figura 8</b> Acuerdo de niveles de servicio .....	30
<b>Figura 9.</b> Configuración del Portal.....	32
<b>Figura 10.</b> Grupos del Portal.....	32
<b>Figura 11.</b> Grupo de cuentas, aplicaciones e infraestructura .....	33
<b>Figura 12</b> Ingreso .....	36
<b>Figura 13</b> Creación de usuario.....	36
<b>Figura 14</b> Menú de servicio.....	37
<b>Figura 15</b> Elección de requerimiento .....	37
<b>Figura 16</b> Detalles del requerimiento .....	38
<b>Figura 17</b> Envío de requerimiento .....	38
<b>Figura 18</b> Estatus del requerimiento .....	39
<b>Figura 19</b> Ticket.....	40
<b>Figura 20</b> Estatus completo .....	40
<b>Figura 21</b> Ticket completado.....	41

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Análisis Comparativo entre herramientas .....	11
<b>Tabla 2</b> Matriz de Análisis .....	21
<b>Tabla 3</b> Acuerdo SLAs .....	23
<b>Tabla 4</b> Segunda tabla de SLAs.....	24

## CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

---

### 1. MARCO DE REFERENCIA

#### 1.1. JUSTIFICACIÓN

La implementación de un Service Desk basado en el marco de trabajo ITIL v4. puede proporcionar a las empresas de consumo masivo una serie de beneficios. La utilización de ITIL v4. como marco de trabajo puede ayudar a las organizaciones a gestionar eficazmente los servicios de TI y mejorar la calidad del servicio al cliente. Además, el enfoque basado en procesos de ITIL v4. puede ayudar a las empresas a estandarizar y mejorar sus procesos de gestión de servicios de TI.

La implementación de un Service Desk también puede mejorar la eficiencia operativa de la organización. Al centralizar la gestión de incidentes y solicitudes de servicio, se puede reducir el tiempo de resolución de problemas y mejorar la satisfacción del cliente. Además, un Service Desk correctamente implementado puede ayudar a identificar y resolver problemas crónicos y mejorar la disponibilidad del servicio.

La implementación de un Service Desk mediante Jira en empresas de consumo masivo permite tener todos los datos relacionados con los usuarios y sus solicitudes de manera organizada. Esto facilita la colaboración entre distintos equipos y departamentos al evitar la repetición de esfuerzos. Además, brinda una visión completa de las interacciones con los usuarios, lo cual es esencial para ofrecer un servicio coherente y personalizado. También se logra un seguimiento más eficiente de las solicitudes, lo que reduce los tiempos de respuesta y mejora la satisfacción del cliente.

Mediante esta herramienta, es posible automatizar tareas repetitivas como la asignación de tickets, las notificaciones de cambios de estado y la escalada de problemas. Esta automatización no solo ahorra tiempo, sino que también reduce la posibilidad de cometer errores humanos. Al eliminar la intervención manual en estas actividades, se mejora la eficiencia y se logra una mayor precisión en la gestión de los casos. Esto permite una resolución más rápida de los problemas, lo que a su vez aumenta la productividad y la calidad del servicio ofrecido.

## **1.2. Planteamiento del problema**

Las empresas se enfrentan a su mayor desafío la pérdida de usuarios. Esto ocurre cuando los usuarios no reciben una atención adecuada y sus solicitudes de servicio no son resueltas de manera rápida y efectiva. Las quejas de los usuarios generan incomodidad y frustración entre los empleados, quienes carecen de los medios necesarios para realizar un seguimiento de los problemas y solucionarlos a tiempo. Como resultado, los usuarios terminan molestos y abandonan la empresa.

En este contexto empresarial actual, las empresas de consumo masivo se enfrentan a desafíos constantes en la gestión y el soporte efectivo de sus servicios de tecnología de la información. Para satisfacer las demandas cambiantes de los usuarios y mantenerse competitivas, es esencial contar con un Service Desk eficiente que permita la resolución ágil y efectiva de los problemas tecnológicos.

En este sentido, el marco de trabajo ITIL ha sido ampliamente adoptado como una metodología que proporciona las mejores prácticas para la gestión de servicios de TI. La versión más reciente de este marco, ITIL v4., se centra en la integración de prácticas ágiles para obtener resultados de negocio mejorados. La implementación un Service Desk basado en ITIL v4. sería fundamental para abordar los desafíos actuales y garantizar una atención adecuada a los usuarios.

### **1.3. Objetivo General**

Implementar un Service Desk basado en el marco de trabajo ITIL v4. en empresas de consumo masivo.

### **1.4. Objetivos Específicos**

- Definir los niveles de servicio que cada usuario necesita al momento del manejo de los equipos tecnológicos.
- Identificar las principales necesidades de los usuarios de estos servicios de soporte técnico en empresas de consumo masivo.
- Implementar y configurar la herramienta de gestión de Service Desk que solucione los procesos de gestión de incidentes y solicitud de servicios de las empresas de consumo masivo

### **1.5. Antecedentes**

La creciente dependencia de las empresas en la tecnología y los sistemas informáticos ha generado una mayor demanda de soporte técnico eficiente. Los usuarios buscan soluciones rápidas y efectivas para resolver problemas. Por esta razón, se requiere una plataforma centralizada que permita gestionar de manera eficiente las solicitudes y ofrecer un servicio de calidad.

Service Desk ha evolucionado para convertirse en una solución integral que abarca la gestión de incidentes, problemas, cambios y solicitudes de servicio. Estas soluciones brindan beneficios significativos, como la automatización de flujos de trabajo, el seguimiento de los tiempos de respuesta y la generación de informes analíticos para una mejor toma de decisiones.

Actualmente la empresa al tener un aumento significativo en el volumen de consultas y solicitudes de soporte para los clientes esto provoca que no se pueda tener una gestión eficiente de las interacciones lo cual ocasiona falta de coordinación interna entre los diferentes

departamentos, debido a la falta de un Service Desk no existe un seguimiento a los procesos ni a la mejora de la calidad de servicio a los usuarios

Además, la implementación de un Service Desk se ha vuelto más accesible y viable gracias al desarrollo de plataformas especializadas como Jira. Estas soluciones ofrecen una amplia gama de funcionalidades, desde la gestión de tickets hasta la comunicación con los usuarios, y pueden integrarse con otras herramientas y sistemas. La implementación de un Service Desk basado en Jira permite aprovechar estas capacidades y adaptar la solución a las necesidades específicas de las empresas de consumo masivo.

### **1.6. Alcance**

En el presente trabajo de titulación se busca una mejora de los servicios de soporte técnico en empresas de consumo masivo. Se busca definir los niveles de servicio necesarios para cada usuario al utilizar los equipos tecnológicos. Esto implica establecer estándares medibles que se ajusten a las necesidades y expectativas de los usuarios, con el propósito de brindarles una experiencia satisfactoria y eficiente.

Para lograr esto se llevará a cabo un estudio exhaustivo que involucra la identificación de las principales necesidades de los usuarios en relación con los servicios de soporte técnico donde se pueda comprender los problemas más comunes y las demandas específicas que enfrentan los usuarios al utilizar los equipos tecnológicos en el contexto de empresas de consumo masivo.

Asimismo, se realizará un análisis minucioso de las diferentes herramientas de Service Desk disponibles en el mercado. Esto implica evaluar las características, funcionalidades y capacidades de estas herramientas con el objetivo de seleccionar la más adecuada para las empresas de consumo masivo. La elección de la herramienta se basará en su capacidad para cumplir con los niveles de servicio definidos y satisfacer las necesidades identificadas.

Finalmente, se llevará a cabo la implementación y configuración de la herramienta de Service Desk seleccionada. Se adaptará la herramienta a los procesos y requerimientos específicos de las empresas de consumo masivo, asegurando su integración adecuada en el entorno existente. Este proceso incluirá la definición de flujos de trabajo, la configuración de roles y permisos, así como la personalización de la interfaz de usuario para cumplir con los estándares de servicio y las necesidades de los usuarios.

## CAPÍTULO II: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

---

### 2. Marco Teórico

#### 2.1. ITIL v4.

ITIL es un conjunto de buenas prácticas para la gestión de servicios de tecnología de la información (TI). Su objetivo es mejorar la calidad de los servicios de TI y alinearlos con las necesidades del negocio y del usuario a lo largo de todo el ciclo de vida del servicio. (ITILMX)

Con el tiempo, ITIL ha evolucionado para convertirse en un estándar global ampliamente utilizado para la gestión de servicios de TI en organizaciones públicas y privadas en todo el mundo. (FRESHWORKS, s.f.)

El marco ITIL proporciona una estructura sistemática para la gestión de servicios de TI a lo largo de su ciclo de vida completo, desde la estrategia hasta la operación y la mejora continua. Proporciona un conjunto de mejores prácticas para la planificación, diseño, entrega y soporte de servicios de TI de calidad, y ayuda a las organizaciones a alinear sus servicios de TI con las necesidades del negocio y del usuario (Corona, 2019).

ITIL se compone de cinco fases del ciclo de vida del servicio de TI: Estrategia del Servicio, Diseño del Servicio, Transición del Servicio, Operación del Servicio y Mejora Continua del Servicio. Cada libro describe procesos, funciones, roles y responsabilidades específicos que deben seguirse para proporcionar servicios de TI de calidad. (AXELOS, s.f.)

## **2.2. FASES DEL SERVICIO DE ITIL**

### **2.2.1. Estrategia del Servicio**

Se enfoca en establecer la visión, misión y estrategia de servicios de TI de la organización. En esta fase, se determinan las oportunidades de mejora y se establecen objetivos claros para crear y entregar valor. (Montesinos Flores & Jhonatan Rober, 2022)

La estrategia del servicio es crucial para asegurar que la organización esté alineada con las necesidades y expectativas del cliente, y para establecer objetivos claros y medibles para la creación y entrega de valor. Además, la estrategia del servicio es importante para asegurar que los recursos y la inversión en tecnología estén alineados con la estrategia general de la organización y que se estén tomando decisiones basadas en la maximización del valor que se entrega a los usuarios. (ITSM Remedy, ITIL, 2022)

Al implementar un enfoque basado en la estrategia del servicio, se puede garantizar que los servicios de TI se están entregando de manera efectiva y que se están cumpliendo las expectativas del cliente, lo que a su vez puede mejorar la reputación y el éxito de las organizaciones. (Octavio, 2022)

### **2.2.2. Diseño del Servicio**

Esta fase de ITIL que se enfoca en diseñar servicios de TI que cumplan con los requisitos de los usuarios y de la organización, asegurando que estos sean fáciles de usar, eficientes y efectivos. En esta fase, se desarrollan los requisitos y especificaciones para los servicios de TI, se diseñan los procesos y la arquitectura necesarios para la entrega de ellos, y se define la estrategia de implementación (InvGate, 2020).

El diseño es fundamental para garantizar que estos servicios de TI cumplan con los requisitos de los usuarios y de la organización. Además, esta fase es importante para garantizar la eficiencia y la eficacia de la entrega de los estos, al garantizar que los procesos, la arquitectura y la estrategia de implementación estén diseñados de manera efectiva y eficiente. (Luis Fernando Bravo Encalada, 2020)

Al implementar un enfoque basado en el diseño del servicio, se puede garantizar que los servicios de TI se están entregando de manera efectiva y que se están cumpliendo las expectativas del cliente, lo que a su vez puede mejorar la reputación y el éxito de la organización. Además, la fase de diseño del servicio es crucial para garantizar la calidad y la consistencia de los servicios de TI, y para asegurar que la organización pueda cumplir con los objetivos y metas establecidos en la estrategia del servicio. (ITSM Remedy, ITIL, 2022)

### **2.2.3. Transición del servicio**

La transición del servicio es una etapa fundamental dentro del marco de trabajo ITIL, que se centra en garantizar la entrega eficaz y eficiente de los servicios de TI al entorno de producción. En esta fase, se lleva a cabo la gestión de los cambios en los servicios de TI, que incluye la realización de pruebas y validaciones previas a su entrega al entorno de producción, así como la implementación controlada de los servicios en dicho entorno. (Ediciones eni, s.f.)

Desde una perspectiva teórica, es esencial para asegurar la entrega de servicios de TI de manera controlada y efectiva. Esta etapa permite una visión global de todos los cambios que se están realizando en los servicios de TI antes de su entrega al entorno de producción. Además, la fase de transición garantiza que los cambios en los servicios de TI se entreguen al entorno de producción de manera efectiva, lo que reduce el riesgo de interrupciones en el servicio y minimiza el impacto en el negocio. (FRESHWORKS, s.f.)

Asimismo, la transición del servicio permite a la organización identificar y corregir problemas antes de la entrega de los servicios de TI al entorno de producción. Este enfoque proactivo reduce el riesgo de errores y aumenta la calidad de los servicios entregados al cliente. En conclusión, la transición del servicio es una fase crucial dentro del marco ITIL para maximizar la satisfacción del cliente y la rentabilidad de la organización. (Ediciones eni, s.f.)

#### **2.2.4. Operación del servicio**

La fase de operación del servicio se considera una etapa crítica dentro del marco de trabajo ITIL, ya que tiene como objetivo la entrega de los servicios de TI de manera efectiva y eficiente al cliente y al negocio. Esta fase implica la gestión diaria de los servicios de TI, incluyendo la resolución de incidentes, la gestión de problemas, la gestión de eventos, la gestión de solicitudes de servicio, la gestión de accesos y la gestión de operaciones de TI. (Servicetonic, s.f.)

Desde una perspectiva teórica, la operación del servicio es esencial para asegurar la satisfacción del cliente y la consecución de los objetivos de negocio. La fase se concentra en la prestación continua y fiable de servicios de TI, lo que aumenta la confianza del cliente en la organización y mejora su reputación. (Valle, 2018)

Además, la operación del servicio se enfoca en la gestión efectiva de incidentes, problemas y eventos para identificar y solucionar rápidamente cualquier interrupción en los servicios de TI. Esto permite minimizar el impacto en el negocio y reducir los costos asociados con las interrupciones de los servicios de TI. (Servicetonic, s.f.)

### **2.2.5. Mejora continua del servicio**

La mejora continua del servicio es una de las fases cruciales del marco de trabajo ITIL, que se enfoca en la identificación y la implementación de mejoras en los servicios de TI. Esta fase implica la recopilación de datos y el análisis de tendencias para identificar áreas problemáticas y establecer objetivos de mejora. (Silva, 2021)

En términos teóricos, esta fase es esencial para mantener la calidad de estos y garantizar la satisfacción del cliente a largo plazo. La fase de mejora continua permite a la organización abordar continuamente las debilidades en sus servicios de TI y hacer mejoras en consecuencia. (Aranda Software, s.f.)

Esta se basa en la colaboración entre los diferentes departamentos de la organización, lo que permite una mejor alineación de los servicios de TI con los objetivos del negocio y una mayor eficiencia en la prestación de los estos. Además, se usan técnicas para el análisis de datos lo que permite evaluar los resultados de las mejoras implementadas y para identificar nuevas oportunidades de mejora. (ServiceTonic, s.f.)

### **2.3. SERVICE DESK**

El Service Desk es un punto de contacto centralizado entre los usuarios finales de una organización y el equipo de soporte técnico de TI, también conocido como Centro de Soporte Técnico o Mesa de Ayuda. Su función principal es recibir, registrar y gestionar las solicitudes de soporte técnico de los usuarios, utilizando medios como teléfono, correo electrónico o chat, para garantizar una resolución eficiente y oportuna que minimice cualquier impacto negativo en la productividad de los usuarios. (Bell, 2021)

Dentro del marco teórico, el Service Desk se considera un componente clave de la Gestión de Servicios de TI (ITSM), relacionándose con modelos de mejores prácticas como ITIL y COBIT. Este servicio puede ser visto como una herramienta para mejorar la experiencia del

usuario y la satisfacción del cliente, ya que un soporte técnico eficiente puede influir positivamente en la percepción de los servicios de TI de la organización. (Silva, 2021)

Además, el Service Desk puede ayudar a mejorar la eficiencia y eficacia de la gestión de TI, reduciendo los tiempos de inactividad no planificados y minimizando el impacto de las interrupciones en la productividad de los usuarios. (Silva, 2021)

### 2.3.1. Análisis de diferentes herramientas de Service Desk

**Tabla 1**

Análisis Comparativo entre herramientas

<b>Aspectos</b>	<b>Zendesk</b>	<b>JIRA Service Desk</b>
Funcionalidades	Amplias funcionalidades, gestión de tickets, seguimiento de incidencias, automatización de procesos, generación de informes, portal del cliente, chat en vivo, integración con diferentes canales de comunicación	Funcionalidades sólidas, gestión de tickets, seguimiento de incidencias, automatización de procesos, generación de informes, portal del cliente, amplia integración con otras herramientas de Atlassian
Personalización	Altamente personalizable, permite configurar flujos de trabajo, formularios personalizados, reglas de negocio y agregar campos personalizados	Personalizable, ofrece opciones de personalización, configuración de flujos de trabajo y campos personalizados, pero menos flexibilidad que Zendesk
Integraciones	Amplia gama de integraciones con herramientas de terceros y sistemas populares como CRM, chat en vivo, análisis y redes sociales	Integración nativa con otras herramientas de Atlassian, como JIRA Software y Confluence, así como con otras herramientas

		populares a través de complementos y API
Experiencia del usuario	Interfaz intuitiva y fácil de usar tanto para agentes como para clientes, diseñada para una experiencia fluida y eficiente	Interfaz intuitiva, sin embargo, puede requerir un tiempo de aprendizaje adicional para usuarios nuevos o menos técnicos
Escalabilidad	Escalabilidad adecuada para empresas de consumo masivo, puede manejar grandes volúmenes de tickets y usuarios sin problemas	Altamente escalable, puede adaptarse a empresas de cualquier tamaño, incluyendo grandes organizaciones con volúmenes significativos de tickets y usuarios
Costos	Planes de precios variados según las necesidades, incluyendo opciones para pequeñas empresas hasta empresas de gran tamaño, con diferentes características y niveles de soporte	Licenciamiento basado en el número de agentes y usuarios, ofrece diferentes niveles de precios y opciones de soporte técnico

De igual manera existen diversas herramientas de Service Desk en el mercado, aunque cuentan con muchas similitudes en su funcionalidad como pueden ser Jira Service Desk, ServiceNow y Zendesk. (InvGate, 2020)

La principal diferencia entre todas estas herramientas es que ServiceNow destaca por su enfoque en la automatización y la gestión eficiente de servicios en toda la organización tomando esto en cuenta tanto Jira como Zendesk se orientan en un enfoque ágil con la capacidad de

personalizar y adaptar flujos de trabajo según las necesidades de las empresas gracias a través de múltiples canales. (ATLASSIAN, 2022)

### **2.3.2. Gestión de incidentes**

La gestión de incidentes es un proceso que se enfoca en restaurar los servicios de TI lo más rápido posible después de que se produce un incidente, con el objetivo de minimizar su impacto en la organización y los usuarios. (Luis Fernando Bravo Encalada, 2020)

Este proceso implica detectar y registrar el incidente, clasificar su impacto y urgencia, investigar y diagnosticar la causa del incidente, y resolver el problema lo antes posible para que el servicio afectado vuelva a estar disponible. Todo este proceso se lleva a cabo a través del sistema de gestión de incidentes del Service Desk, que es una herramienta de software especializada. (FRESHWORKS, s.f.)

La gestión de incidentes es un componente importante de la Gestión de Servicios de TI (ITSM) y se puede relacionar con modelos de mejores prácticas de ITSM, como ITIL y COBIT. Un buen proceso de gestión de incidentes puede minimizar el tiempo de inactividad de los servicios de TI, mejorar la satisfacción del usuario y la percepción de los servicios de TI proporcionados por la organización. (ITILMX)

### **2.3.3. Gestión de solicitudes de servicio**

La gestión de solicitud de servicio es el proceso de gestionar y procesar las solicitudes de los usuarios en el Service Desk. Cuando un usuario necesita ayuda o solicita un cambio, presenta una solicitud al Service Desk a través de diferentes canales de comunicación. Luego, el equipo de soporte técnico clasifica la solicitud y le asigna una prioridad según su impacto y

urgencia. A partir de ahí, se investiga y se resuelve la solicitud lo antes posible y se mantiene al usuario informado sobre su progreso y resolución. (Luis Fernando Bravo Encalada, 2020)

La gestión de solicitud de servicio también implica coordinación con otros procesos de ITSM, como la gestión de cambios y la gestión de problemas. Un buen proceso de gestión de solicitud de servicio puede mejorar la satisfacción del usuario, aumentar la eficiencia de la organización y garantizar que las solicitudes de servicio se procesen y resuelvan de manera eficiente y oportuna. (Invgate, 2021)

#### **2.3.4. Gestión de problemas**

La gestión de problemas en el Service Desk es un proceso para identificar y resolver problemas subyacentes que causan incidentes recurrentes en los sistemas de TI. Se analizan los datos de los incidentes para identificar las causas raíz y se desarrollan soluciones efectivas para prevenir que los problemas vuelvan a ocurrir. Este proceso también se enfoca en la prevención de problemas futuros mediante la identificación y resolución temprana de posibles problemas. La gestión de problemas se coordina con otros procesos de ITSM para garantizar una resolución efectiva y eficiente de los problemas. Un buen proceso de gestión de problemas puede mejorar la eficiencia y la satisfacción del usuario en la organización. (InvGate, 2020)

#### **2.3.5. Gestión de cambios**

La gestión de cambios en el Service Desk es un proceso que se enfoca en planificar, implementar y controlar los cambios en los sistemas de TI de una organización. Este proceso se inicia con la identificación y registro de los cambios propuestos, y se evalúa su impacto y riesgo. Si se determina que el cambio es necesario y viable, se planifica su implementación y se prueba en un entorno controlado antes de implementarse en producción. Durante la implementación, se realiza un seguimiento constante para detectar y corregir problemas. Finalmente, se lleva a cabo una evaluación posterior a la implementación para asegurarse de que el cambio ha sido efectivo

y para aprender de la experiencia. Un buen proceso de gestión de cambios puede mejorar la eficiencia y la satisfacción del usuario en la organización. (Invgate, 2021)

#### **2.4. JIRA SERVICE DESK**

Atlassian ofrece una herramienta llamada Jira Service Desk, que es una solución de gestión de servicios de TI basada en Jira, su plataforma de seguimiento de problemas y gestión de proyectos. Jira Service Desk permite a los equipos de soporte técnico recibir, procesar y resolver solicitudes de soporte técnico de los usuarios finales de una organización de manera eficiente. (ATLASSIAN, 2022)

Jira es un software comercial desarrollado por Atlassian, una empresa de software con sede en Australia. No es de código abierto y ofrece diferentes opciones de licencia, incluyendo modelos de pago basados en suscripción y licencias perpetuas. En cuanto al sistema operativo, Jira es compatible con varias plataformas, lo que significa que se puede instalar y ejecutar en servidores que utilizan Windows Server, Linux (distribuciones como Red Hat Enterprise Linux, CentOS, Ubuntu, entre otras) y macOS. (ATLASSIAN, 2022)

Si bien Jira Service Desk es una variante de Jira que se enfoca en la gestión de servicios y asistencia al cliente, no requiere requisitos de software específicos para su instalación. Esto se debe a que Jira Service Desk se utiliza a través de una interfaz web, lo que significa que se accede a él a través de un navegador web estándar. Al utilizar Jira Service Desk en la web, los usuarios pueden acceder a sus funciones sin necesidad de instalar ningún software adicional en sus dispositivos. (ATLASSIAN, 2022)

La herramienta se basa en el marco de trabajo ITIL (Information Technology Infrastructure Library), y proporciona una plataforma para la gestión de incidentes, solicitudes de servicio, problemas y cambios. Asimismo, cuenta con informes y paneles de control que permiten a los

gerentes de servicios monitorear y mejorar continuamente el rendimiento del servicio. (ATLASSIAN, 2022)

Además, Jira Service Desk es altamente personalizable, lo que significa que los equipos de TI pueden adaptar la herramienta a sus necesidades específicas. Pueden crear flujos de trabajo personalizados, campos de formulario y paneles de control para reflejar sus propios procesos y estructuras organizativas. (ATLASSIAN, 2022)

Por último, Jira Service Desk se integra fácilmente con otras herramientas de Atlassian, como Jira Software y Confluence, lo que permite una gestión más colaborativa y fluida de los servicios de TI en una organización. (ATLASSIAN, 2022)

#### **2.4.1. Ventajas**

Jira Service Desk es una herramienta de software que permite a los equipos de soporte gestionar las solicitudes de servicio, incidentes y problemas de manera eficiente y efectiva. La herramienta ofrece informes y paneles de control que proporcionan información en tiempo real sobre el estado de los tickets de soporte y el rendimiento del equipo. La herramienta también cumple con las mejores prácticas de ITIL, lo que garantiza que sea una solución confiable y estándar en la industria para la gestión de servicios de TI. (ATLASSIAN, 2022)

### **3. Metodología de desarrollo del plan de tesis**

#### **3.1. Tipo de investigación**

La implementación de un Service Desk basado en el marco de trabajo ITIL v4. es una estrategia clave para mejorar la eficiencia y eficacia en la gestión de servicios de tecnología de la información en empresas de consumo masivo. ITIL v4. es una guía de buenas prácticas que proporciona un marco de trabajo para la gestión de servicios de TI que se enfoca en la creación de valor para el negocio y en la satisfacción del cliente.

En el presente trabajo, se realizará un estudio de caso de empresas de consumo masivo a las cuales se podría implementar un Service Desk basado en ITIL v4. Se examinarán los desafíos y oportunidades que enfrentaron durante la implementación, los resultados posibles y lecciones aprendidas.

Este estudio permitirá identificar las mejores prácticas y las áreas de mejora en la implementación de un Service Desk basado en ITIL v4. en el sector de consumo masivo. Además, se espera obtener información valiosa y concreta sobre cómo una empresa de consumo masivo puede implementar un Service Desk eficaz y eficiente basado en ITIL v4., lo que puede ser útil para otras empresas que estén considerando hacer lo mismo.

El enfoque cualitativo es útil para comprender en profundidad los procesos, las percepciones y las experiencias de las personas que participan en la implementación de un Service Desk basado en ITIL v4. Con este enfoque se puede explorar las complejidades y dinámicas que pueden surgir en el proceso de la implementación con el fin de identificar problemas y soluciones potenciales que pueden no ser evidentes con otro enfoque.

Permite la obtención de información detallada sobre las percepciones y experiencias de los usuarios finales del Service Desk, lo que puede ser útil para mejorar la calidad de los servicios de TI que se brindan a los usuarios.

Permite a las empresas mejorar la gestión de sus servicios de tecnología de la información. El Service Desk es un punto central de contacto para los usuarios finales y es fundamental para garantizar la calidad de los servicios de TI en una empresa. ITIL v4. es un marco de trabajo ampliamente reconocido que proporciona un enfoque estructurado y eficiente para la gestión de servicios de TI. La implementación de un Service Desk basado en ITIL v4. puede mejorar la eficiencia y la eficacia de la gestión de servicios de TI en una empresa de consumo masivo, lo que puede traducirse en una mejor satisfacción del cliente y una mayor rentabilidad.

Basándose en un enfoque de cualitativo principalmente en la observación del participante esto quiere decir que se forma parte del proceso tomando en cuenta que se involucra directamente en las interacciones y actividades de la implementación

Se toma notas detalladas de las observaciones realizadas, capturando la cultura, las normas y las dinámicas del entorno. La observación participante proporciona una comprensión inmersiva y contextualizada, complementando otras técnicas de investigación y permitiendo capturar aspectos sutiles y no verbales que podrían pasar desapercibidos.

## **3.2. Método de investigación**

### **3.2.1. Análisis de documentos**

Los registros de incidentes y solicitudes son un componente clave en la gestión de servicios de TI. Este registro es una documentación detallada de un problema o interrupción en el servicio que afecta a los usuarios. Por otro lado, un registro de solicitudes es una documentación detallada de una petición de servicio que un usuario realiza al departamento de TI.

Estos registros son fundamentales en la gestión de servicios de TI, ya que permiten dar seguimiento a las solicitudes de servicio para garantizar que se cumplan los niveles de servicio acordados.

Al analizar los datos de estos registros, los equipos de soporte pueden identificar patrones y tendencias que pueden ayudar a identificar problemas crónicos y oportunidades de mejora en el servicio.

Es importante destacar que los registros de incidentes y solicitudes deben ser precisos, completos y detallados para garantizar una gestión efectiva del servicio. Además, deben estar estandarizados y estructurados de manera que sean fáciles de buscar y analizar. El análisis de documentos relacionados con la implementación del Service Desk puede proporcionar información valiosa sobre la eficacia del servicio y las oportunidades de mejora.

### **3.2.2. Matriz de análisis**

La matriz de análisis es una herramienta crucial para la toma de decisiones en diversas áreas de la empresa. La matriz puede ser aplicada a una amplia gama de situaciones, desde el análisis de riesgos hasta la evaluación de oportunidades de mercado. La matriz de análisis se basa en dos factores clave: el impacto potencial de un evento y la probabilidad de que dicho evento ocurra.

La matriz de análisis es una herramienta que puede ayudar a las empresas a identificar los problemas y las oportunidades clave. Al evaluar el impacto potencial de un evento y la probabilidad de que ocurra, las empresas pueden priorizar sus recursos y enfocar su atención en las áreas más críticas. La matriz de análisis también puede ser utilizada para evaluar la efectividad de las estrategias y para medir el progreso hacia los objetivos empresariales.

Es importante destacar que la matriz de análisis no es una herramienta infalible y debe ser aplicada con precaución. Los resultados de la matriz deben ser interpretados y utilizados de manera responsable. Además, es fundamental que la matriz sea actualizada regularmente para reflejar los cambios en el entorno empresarial y los nuevos riesgos u oportunidades.

## CAPÍTULO IV: DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

### 4. Procedimiento

**Tabla 2**

*Matriz de Análisis*

EFE EFI	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
		1. Disrupción tecnológica 2. Tendencias de los consumidores 3. Tecnología 4. Regulación
FORTALEZAS	Estrategias FO	Estrategias FA
1. Innovar y desarrollar nuevos productos y procesos. 3. Mantener altos estándares de calidad 4. Optimización de procesos y operaciones 5. Adaptación a los cambios en el mercado y las tendencias de los consumidores 6. Mantener relaciones sólidas con proveedores confiables y de alta calidad	F1O1: El desarrollo de nueva tecnología puede lograr construir nuevos nichos de mercado. F1O2: La tendencia actual permitirá el desarrollo de productos innovadores. F3O4: Por medio el cumplimiento de estándares, se ofrece una mejor calidad de productos. F4O3: La tecnología permitirá las optimizaciones de procesos y operaciones de la empresa.	F4A4: La optimización de procesos garantizará la reducción de tiempos de entrega y la satisfacción del cliente frente a la competencia. F5A4: Seguir la tendencia de los consumidores permitirá desarrollar nuevos productos y hacer que los consumidores se mantengan fieles a la empresa. F6A4: La correcta elección de un proveedor permitirá la obtención de mejor productos y precios frente al resto de empresas.
DEBILIDADES	Estrategias DO	Estrategias DA
1. Responsabilidad social y ambiental 2. Reducción de costos y precios competitivos	D1O2: Las tendencias actuales buscan favorecer al medio ambiente, consumiendo productos naturales, por lo que la empresa tiene que adaptarse a ello. D2O3: Automatización de procesos.	D1A2: Implementación de políticas para el uso de materia prima, lo que afectará la demanda en los productos de primera necesidad. D2A4: Se mejorará la posición de la empresa en el mercado, atrayendo usuarios gracias a que se ofrecen precios más bajos que la competencia.

La matriz de riesgo en empresas de consumo masivo es una herramienta poderosa para evaluar y abordar los riesgos que pueden afectar su funcionamiento. Al analizar los diversos riesgos, como los relacionados con la cadena de suministro, la demanda del mercado, la competencia y los aspectos regulatorios, la empresa puede identificar áreas clave que requieren atención y acción. Al implementar estrategias y medidas preventivas basadas en este análisis, la empresa puede mejorar su capacidad de adaptación y competitividad, asegurando así su éxito en un entorno empresarial desafiante y en constante cambio.

#### 4.1. Acuerdos de servicio

**Tabla 3**

*Acuerdo SLAs*

Categoría			SLAs			
Solicitudes habituales			Primera Respuesta	Tiempo de resolución	Propuesto	Tiempo de resolución
	Conexión a internet	Incidentes	2h	4h	2h	24h
	Configurar vpn	Solicitud	4h	8h	8h	24h
	Desbloqueo de usuario	Solicitud	4h	8h	1h	24h
	Informar de hardware dañado (revisión de equipos)	Incidentes	2h	4h	24	24h
	Informar de un problema de sistema	Incidentes	2h	4h	48	24h
	Recuperación de información	Solicitud	4h	8h	8h	24h
	Solicitar acceso a sitios en específico	Solicitud	4h	8h	8h	24h
	Solicitar una nueva cuenta	Solicitud	4h	8h		24h
	Recibe ayuda sobre las TI	Solicitud	4h	8h	8h	24h
	Soporte auxiliar	Solicitud	4h	8h	8h	24h
Ordenadores						
	Cableado estructurado (cambio de ubicaciones físicas de equipos)	Solicitud	4h	8h	72	24h
	Informar de hardware dañado (arreglo equipos dañados)	Incidentes	2h	4h		24h
	Nuevo dispositivo móvil	Solicitud	4h	8h	120	24h
	Problema con impresoras	Incidentes	2h	8h	48	24h
	Problemas con periféricos	Problema	3h	6h	6h	24h
	Recuperación de información	Solicitud	4h	8h	8h	24h
	Solicitar un nuevo hardware (herramienta tecnológica)	Solicitud	4h	8h	120	24h
	Solicitar un nuevo software (instalación software)	Solicitud	4h	8h	8h	24h
	Recibe ayuda sobre las TI	Solicitud	4h	8h	8h	24h
	Reemplazo de equipos	Solicitud	4h	8h	24	24h
	Soporte auxiliar	Solicitud	4h	8h	8h	24h

**Tabla 4**

*Segunda tabla de SLAs*

Inicios de sesión y cuentas						
	Cambio clave	Solicitud	4h	8h	1h	24h
	Configurar vpn	Solicitud	4h	8h	8h	24h
	Desbloqueo de usuario	Solicitud	4h	8h	1h	24h
	Incorporación de nuevos empleados herramientas	Solicitud	4h	8h	120	24h
	Obtener una cuenta de wifi de cliente	Solicitud	4h	8h		24h
	Resuelva un problema de la cuenta	Solicitud	4h	8h	8h	24h
	Solicitar acceso a sitios en específico	Solicitud	4h	8h	8h	24h
	Solicitar privilegios de administrador	Solicitud	4h	8h		24h
	Solicitar una nueva cuenta	Solicitud	4h	8h	24	24h
	Soporte auxiliar	Solicitud	4h	8h	8h	24h
Aplicaciones						
	informar de un problema de sistema	Incidentes	2h	4h	48	24h
	Problemas con alguna aplicación	Problema	3h	6h	48	24h
	Solicitar un nuevo software (instalación software)	Solicitud	4h	8h	8h	24h
	Solicitar un cambio	Solicitud	4h	8h	8h	24h
	Soporte auxiliar	Solicitud	4h	8h	8h	24h
Servidores infraestructura						
	Cableado estructurado (cambio de ubicaciones físicas de equipos)	Solicitud	4h	8h	72	24h
	Conexión a internet	Incidentes	2h	4h	2h	24h
	informar de hardware dañado (revisión de equipos)	Incidentes		4h	24	24h
	informar de un problema de sistema	Incidentes	2h	4h	48	24h
	Solicitar un cambio	Cambio	4h	6h	8h	24h

Se realizó los acuerdos de servicio en conjunto con gerencia del área de sistemas y especialista en donde se obtuvo en conjunto estos tiempos de SLAs

## 4.2. Procedimiento en JIRA

### 4.2.1. Crear un proyecto de Service Desk en Jira

- Inicia sesión en su cuenta de Jira y dirigirse a la sección de Administración del sitio.
- Selecciona la opción "Proyectos" en la barra lateral izquierda.
- Hacer clic en el botón "Crear proyecto".
- Seleccionar la opción "Service Desk".
- Ingresar un nombre para el proyecto de Service Desk y seleccionar un esquema de Service Desk predeterminado.
- Hacer clic en "Crear" para crear el proyecto de Service Desk.

### Figura 1

Selección del proyecto dentro de JIRA basada en la plantilla de ITSM



Se utiliza un esquema predeterminado el cual es Esquema de ITSM (IT Service Management) donde este incluye flujos de trabajo y campos personalizados específicos para el soporte de TI.

## Figura 2

### Creación del proyecto

The screenshot shows the 'Añadir detalles del proyecto' (Add project details) form. It includes the following elements:

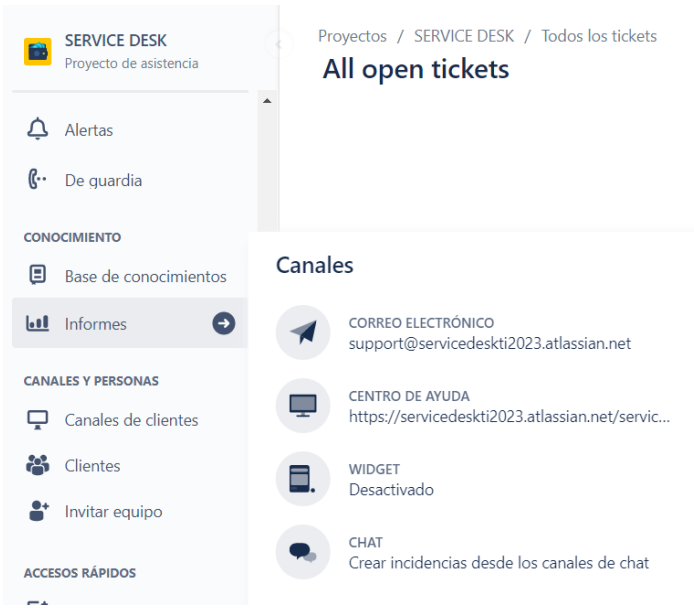
- Nombre:** A text input field containing 'SERVICE DESK'.
- Clave:** A text input field containing 'SD'.
- Tipo de equipo:** A dropdown menu with 'Tecnologías de la Información (TI)' selected.
- Plantilla:** A section titled 'Plantilla' with a 'Cambiar plantilla' (Change template) link. It displays a template card for 'Gestión de servicios de TI' (IT Service Management) with a description: 'Gestiona las solicitudes de asistencia, resuelve los incidentes, aprueba los cambios y soluciona los problemas mediante las prácticas recomendadas de ITSM.'
- Checkboxes:** A checkbox labeled 'Comparte la configuración con un proyecto ya existente' (Share configuration with an existing project) which is currently unchecked.
- Buttons:** 'Cancelar' (Cancel) and 'Crear proyecto' (Create project) buttons at the bottom right.

#### 4.2.2. Configurar canales de soporte

- Dirigirse a la sección de Administración del proyecto de Service Desk.
- Selecciona la opción "Canal de entrada" en la barra lateral izquierda.
- Selecciona los canales de soporte que deseas habilitar (portal de servicio, correo electrónico, chat en vivo, telefonía).
- Configura los detalles de cada canal de soporte según sea necesario (por ejemplo, la dirección de correo electrónico dedicada para el correo electrónico, la integración con la herramienta de chat en vivo).

### Figura 3

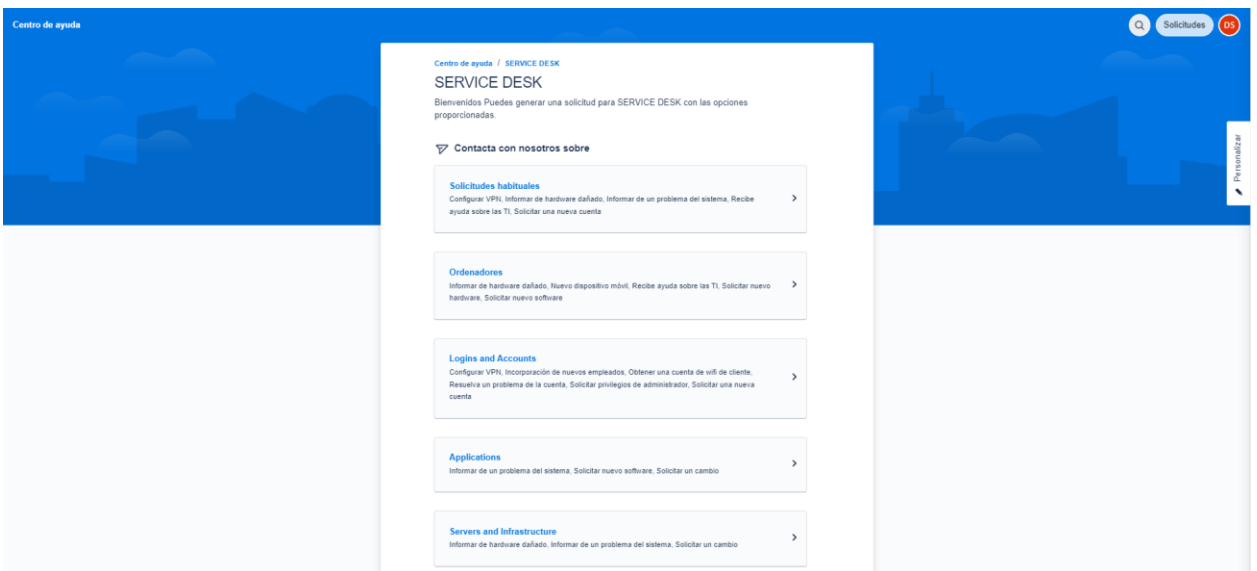
#### Canales a disposición de contacto para el usuario



Una vez que se haya configurado los canales de soporte en Jira Service Desk, los usuarios podrán enviar solicitudes de ayuda y comunicarse con los agentes de soporte a través de estos canales:

### Figura 4

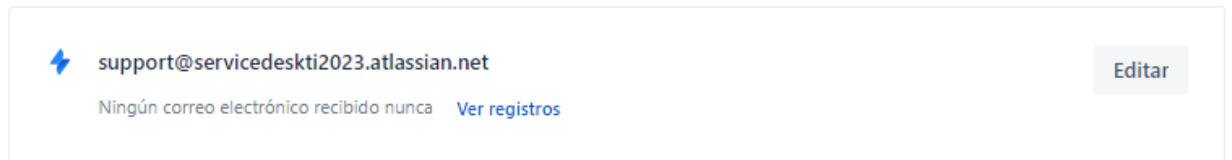
#### Portal de ayuda



Portal de ayuda: el portal de servicio es una interfaz web en la que los usuarios pueden enviar solicitudes de ayuda, ver el estado de sus solicitudes existentes y buscar soluciones a problemas comunes.

## Figura 5.

### Correo electrónico



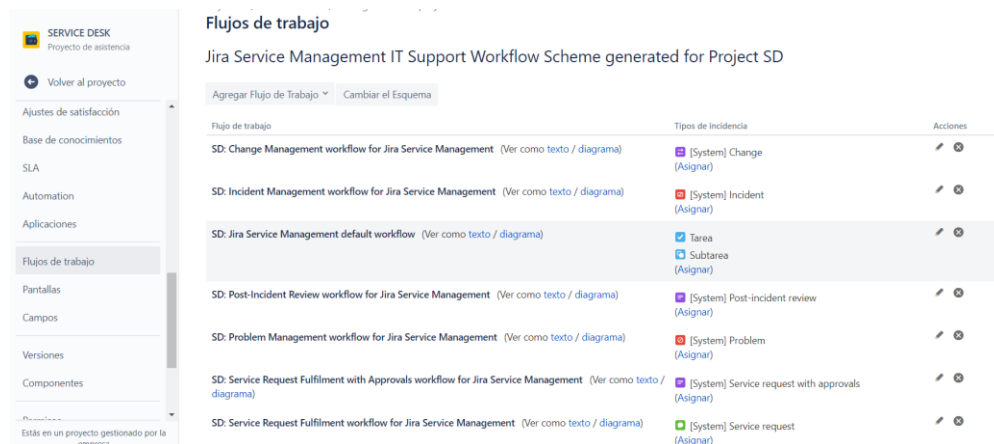
Correo electrónico: los usuarios pueden enviar solicitudes de ayuda a través de correo electrónico. Jira Service Desk admite direcciones de correo electrónico dedicadas, lo que significa que los correos electrónicos enviados a una dirección de correo electrónico específica se convierten automáticamente en tickets de soporte.

### 4.2.3. Configurar flujos de trabajo de soporte

Jira Service Desk viene con algunos flujos de trabajo de soporte preconfigurados, pero también puede crear propios flujos de trabajo personalizados según las necesidades de la organización. Al configurar flujos de trabajo de soporte en Jira Service Desk

## Figura 6

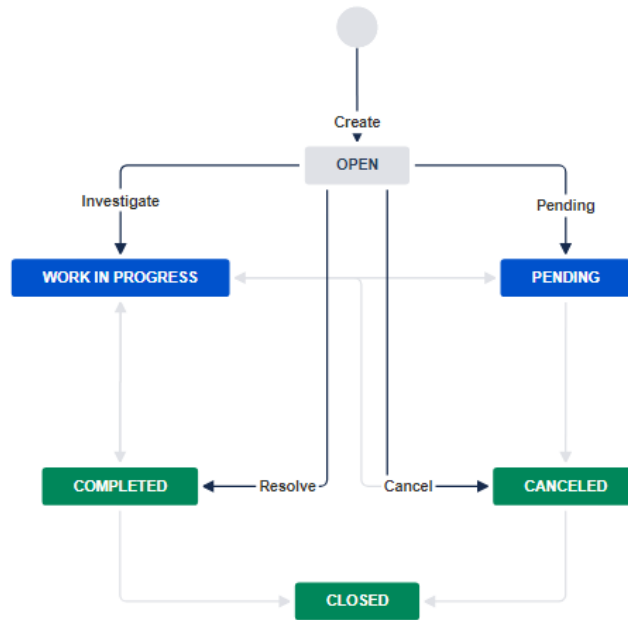
### Flujos de trabajo configurados



Etapas del flujo de trabajo: define las etapas que deben seguir las solicitudes de ayuda a medida que se gestionan

**Figura 7.**

*Diagrama de flujo*



Acciones del flujo de trabajo: define las acciones que deben realizarse en cada etapa del flujo de trabajo. (Atlassian, s.f.)

## 4.2.4. Configurar SLAs

### Figura 8

#### Acuerdo de niveles de servicio

🕒 Time to resolution Edit ⋮ ▼

**Objetivos**  
Las incidencias se verificarán con esta lista, de arriba hacia abajo, y se les asignará un objetivo de tiempo en función del primer enunciado de JQL que coincida.

Objetivo de tiempo	Calendario	Incidencias que mostrar (en JQL)
4 h	📅 Sample 9-5 Calendar	"Ticket category" = Incidents
8 h	📅 Sample 9-5 Calendar	"Ticket category" = "Service requests"
40 h	📅 Sample 9-5 Calendar	"Ticket category" = "Post-incident reviews"
Sin objetivo	📅 Sample 9-5 Calendar	Todas las incidencias restantes

**Condiciones**  
El transcurso del tiempo se medirá entre las condiciones de inicio y detención a continuación.

Iniciar el recuento de tiempo cuando...

Incidencia creada

Resolución: Borrada

Pausar el recuento de tiempo durante...

Sin condiciones

Finalizar el recuento de tiempo cuando...

Resolución: Configurada

**Formatos de visualización de SLA**

P. ej.: centrado en la fecha de vencimiento Hoy 05:30 🕒 **Hoy 00:00** 🕒 24 feb 11:00 ✓

Un Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) es un contrato entre un proveedor de servicios y un usuario que establece los niveles de servicio que se deben cumplir. En el contexto de un Service Desk, un SLA establece el nivel de servicio que se debe proporcionar a los usuarios que presentan solicitudes de ayuda.

En Jira Service Desk, puedes configurar SLAs para garantizar que las solicitudes de ayuda se gestionen de manera oportuna y efectiva.

- Dirígete a la sección de Administración del proyecto de Service Desk.
- Selecciona la opción "SLAs" en la barra lateral izquierda.
- Crea un nuevo SLA o edita uno existente.
- Define los objetivos del SLA, como el tiempo de respuesta y el tiempo de resolución, así como las condiciones de cumplimiento y los recordatorios.

#### **4.2.5. Personalizar la experiencia del usuario**

Se puede personalizar la apariencia del portal del Service Desk para que coincida con la marca de tu empresa, crear formularios de solicitud personalizados y configurar notificaciones personalizadas para mantener a los usuarios actualizados sobre el estado de sus solicitudes.

- Dirígete a la sección de Administración del proyecto de Service Desk.
- Selecciona la opción "Portales de servicio" en la barra lateral izquierda.
- Personaliza la apariencia del portal de servicio para que coincida con la marca de tu empresa.
- Crea formularios de solicitud personalizados para capturar información específica del usuario.
- Configura notificaciones personalizadas para mantener a los usuarios actualizados sobre el estado de sus solicitudes.

## Figura 9.

### Configuración del Portal

Proyectos / SERVICE DESK / Configuración del proyecto

#### Configuración del portal

[Configuración del portal](#) [Grupos del portal](#)

##### Detalles del portal

URL del portal

##### Información del proyecto de asistencia

Nombre \*

Texto de introducción

Logotipo

##### Anuncios

[Gestionar los anuncios del portal](#)

¿Los agentes pueden añadir anuncios a este portal de proyectos de asistencia?

Sí, los agentes pueden añadir anuncios a este portal

No, solo los administradores de los proyectos de asistencia pueden añadir anuncios a este portal

Anuncio del centro de ayuda

Los agentes no pueden cambiar el anuncio del centro de ayuda. Puedes cambiar esta configuración en [Página de configuración de Jira Service Management](#).

## Figura 10.

### Grupos del Portal

#### Configuración del portal

[Configuración del portal](#) [Grupos del portal](#)

Ayuda a los clientes a encontrar con rapidez los formularios adecuados organizando los grupos del portal. Los formularios que no se asignen a un grupo se ocultarán del portal del cliente.

⋮ Solicitudes habituales

- ⋮ Configurar VPN
- ⋮ Informar de hardware dañado
- ⋮ Informar de un problema del sistema
- ⋮ Recibe ayuda sobre las TI
- ⋮ Solicitar una nueva cuenta

[+ Añadir formulario de solicitud](#)

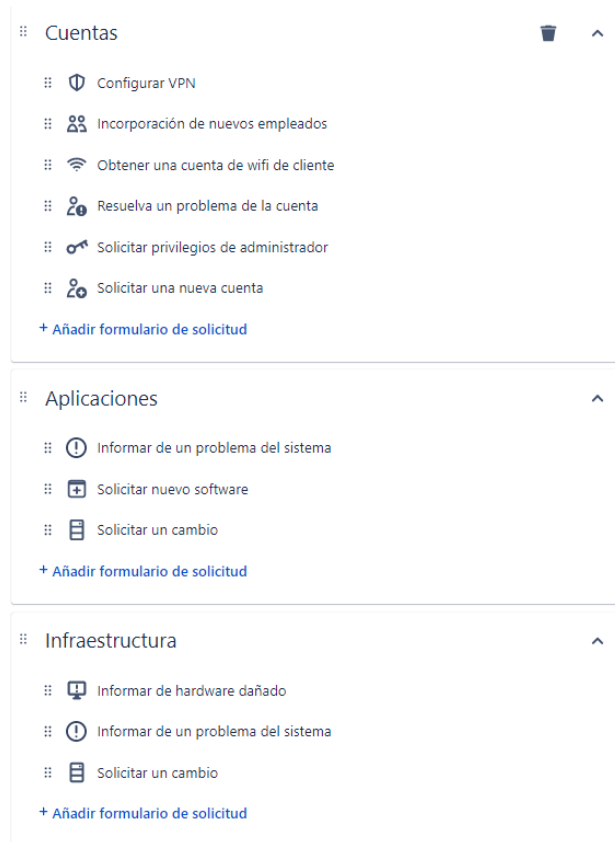
⋮ Ordenadores

- ⋮ Informar de hardware dañado
- ⋮ Nuevo dispositivo móvil
- ⋮ Recibe ayuda sobre las TI
- ⋮ Solicitar nuevo hardware
- ⋮ Solicitar nuevo software

[+ Añadir formulario de solicitud](#)

**Figura 11.**

*Grupo de cuentas, aplicaciones e infraestructura*



## CAPÍTULO V: IMPLEMENTACIÓN

---

### **5. Implementación de la herramienta**

#### **5.1. Implementación del Service Desk**

La implementación de la tesis siguió un enfoque metodológico riguroso y planificado, con el objetivo de mejorar la gestión de incidencias y solicitudes de servicio en empresas de consumo masivo. Para lograrlo, se definieron los niveles de servicio necesarios para cada usuario y se identificaron las principales necesidades de los usuarios en relación con los servicios de soporte técnico.

Posteriormente, se implementó y configuró la herramienta de Service Desk, adaptándola a los procesos y requerimientos específicos de las empresas. Durante todo el proceso, se contó con la participación de los usuarios y se brindó capacitación para garantizar un uso efectivo del Service Desk implementado.

Para el proceso de implementación de esta herramienta se tuvo ayuda de charlas y socialización a los usuarios debido al cambio que provocaría dentro de la empresa tomando en cuenta que se deberá usar otra herramienta para la solicitud de ayuda técnica dentro de la empresa

Después de definir mediante los acuerdos SLAs las necesidades de los usuarios y la prioridad de cada solicitud o incidente, se puede tomar decisiones informadas sobre la herramienta a utilizar, en este caso, Jira Service Desk.

Al implementar Jira Service Desk, se logra una centralización de las solicitudes y los incidentes, lo que facilita la organización y seguimiento de cada caso. Además, la herramienta después de personalizar flujos de trabajo, configurar reglas de enrutamiento automático y establecer notificaciones para asegurar una respuesta ágil y efectiva.

Con esta herramienta se puede establecer un portal de autoservicio para que los usuarios puedan realizar solicitudes y acceder a recursos y conocimientos útiles, lo que fomenta la autogestión y reduce la carga de trabajo del equipo de soporte técnico. Al cual se debe ingresar después de la creación de una cuenta con la cuenta corporativa

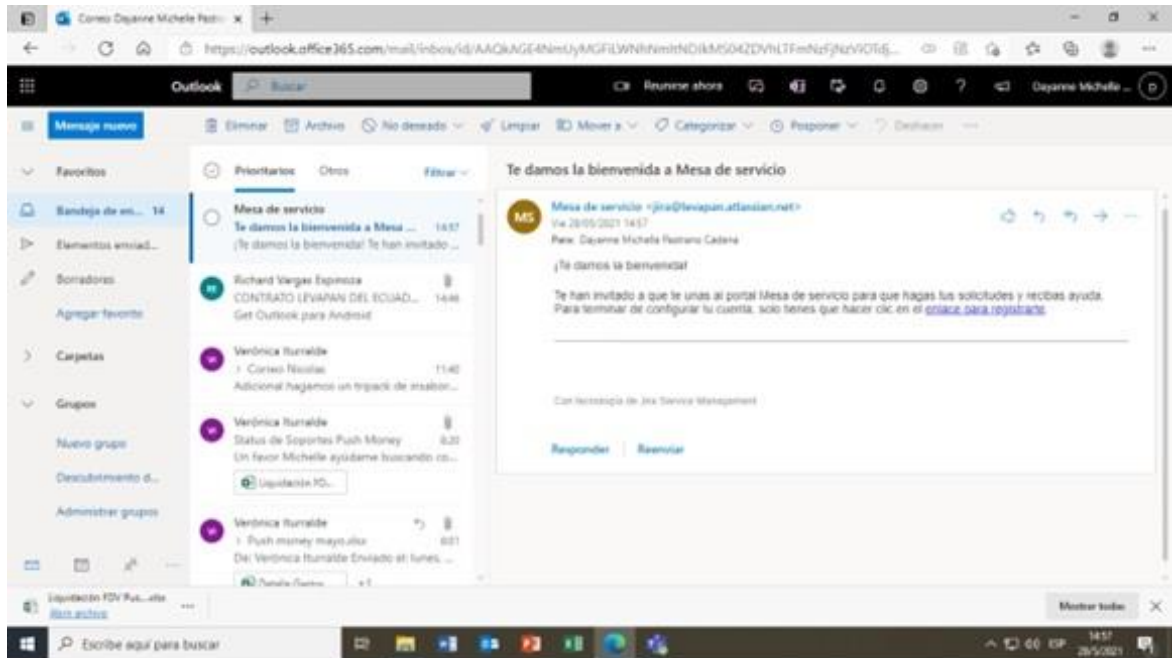
## **5.2. Manejo de la Herramienta**

La mesa de servicios es una plataforma WEB. Que permite interactuar entre el equipo de soporte y los usuarios. En este manual se refleja un ejemplo del uso de esta plataforma como guía inicial en el empleo del servicio.

Inicialmente se debe ingresar al link que se enviara al correo institucional de cada persona.

**Figura 12**

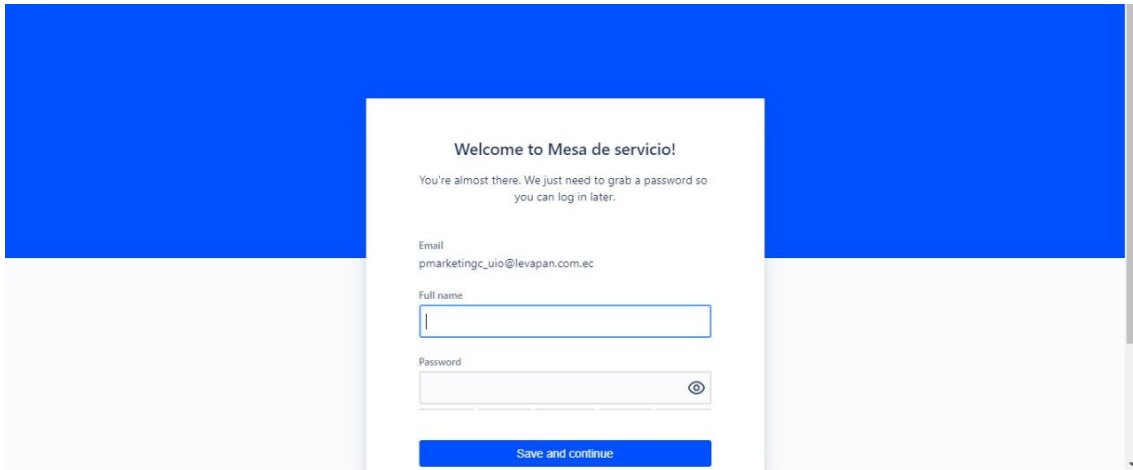
*Ingreso*



Luego se procede a la creación de usuario en la mesa de servicio. Se solicita una contraseña para la cuenta. Por favor tener cuidado y recordar la contraseña.

**Figura 13**

*Creación de usuario*

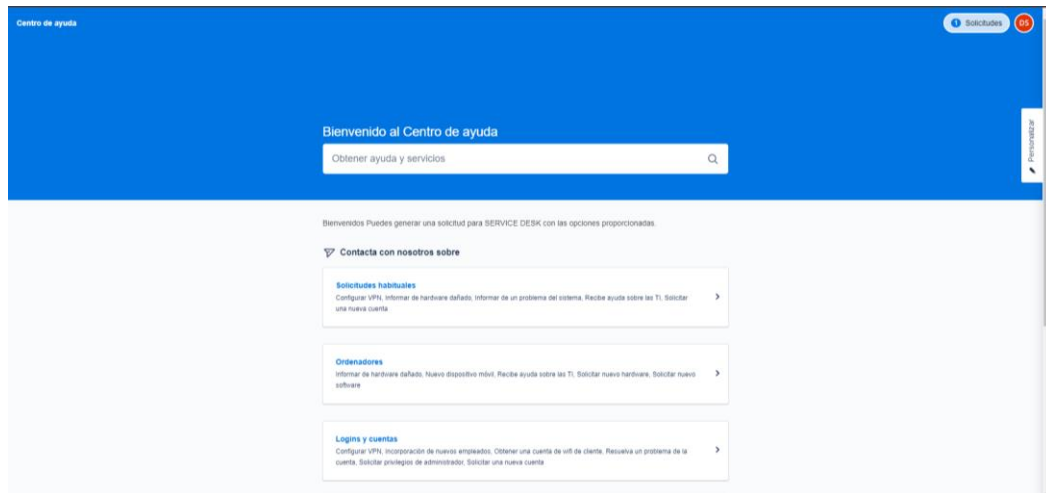


Luego se tendrá acceso al portal de servicios que dispone la mesa de servicio.

Existen varias categorías y con problemas comunes que se presentan. De los cuales se podrá escoger el que convenga.

## Figura 14

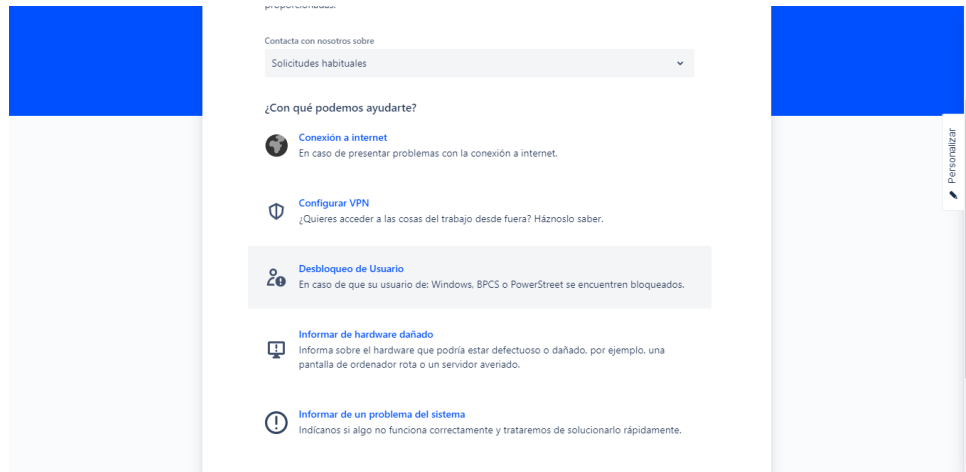
### *Menú de servicio*



Como ejemplo se selecciona un requerimiento común.

## Figura 15

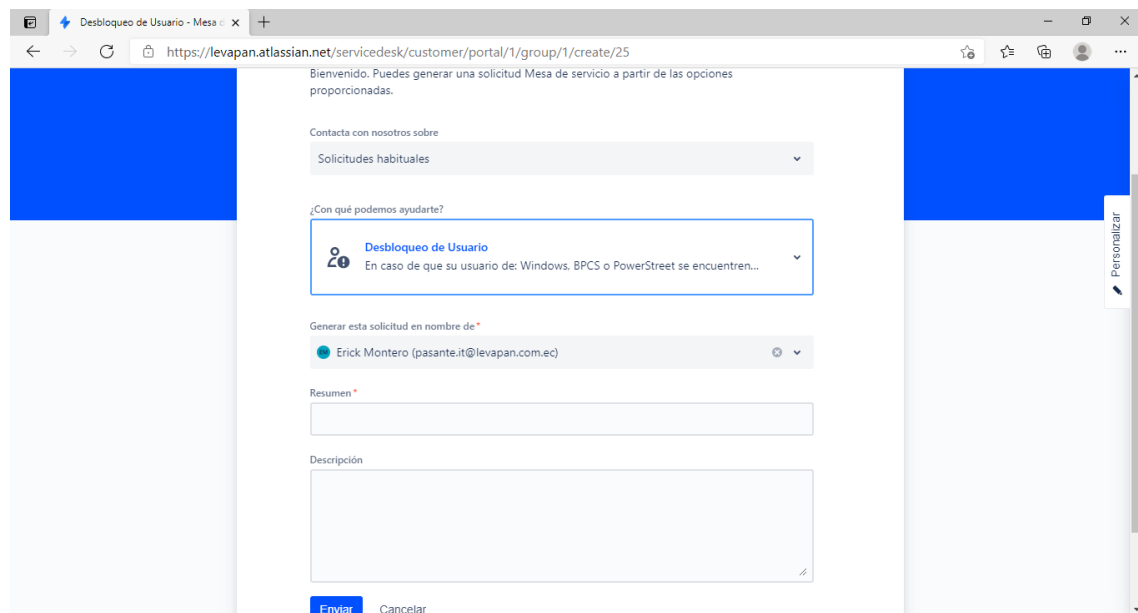
### *Elección de requerimiento*



Se selecciona la opción de “Desbloqueo de usuario”. Una vez seleccionado se mostrará una ventana con más detalles.

## Figura 16

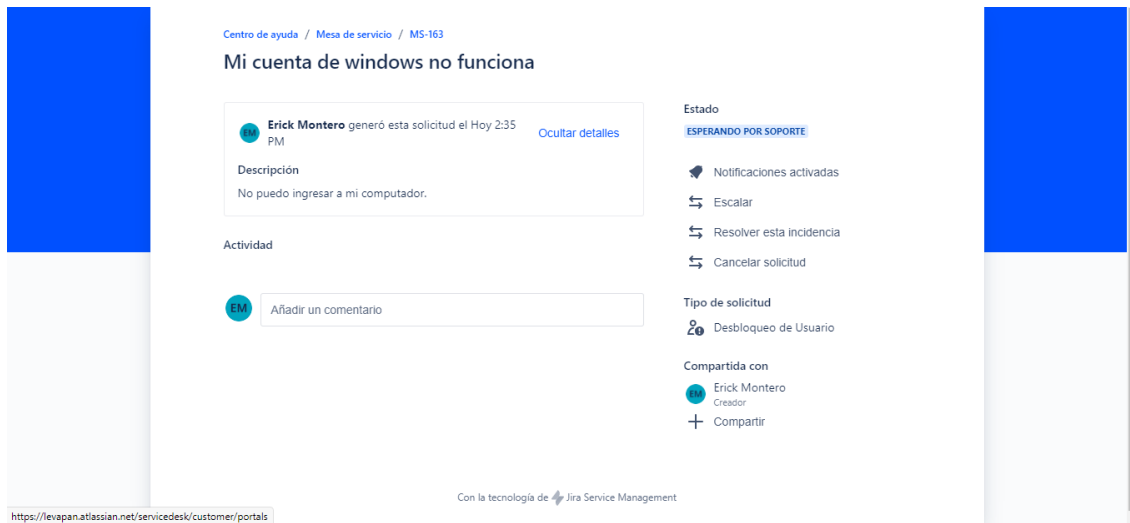
### Detalles del requerimiento



Aquí se puede especificar de qué cuenta se trata. Simplemente se debe enviar.

## Figura 17

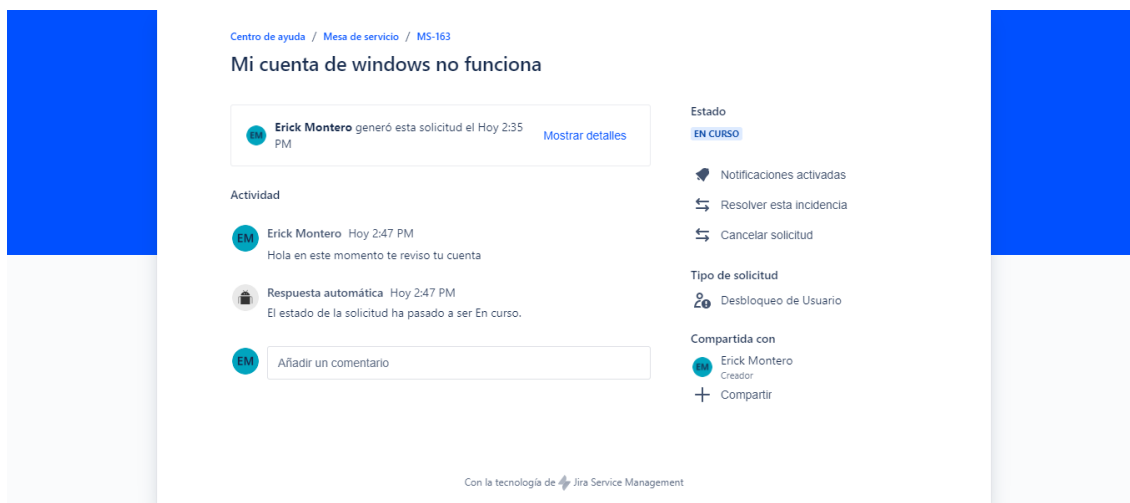
### Envío de requerimiento



Una vez creado se observa el ticket que se acaba de crear. Cada tipo de ticket tiene un rango de tiempo para su solución. En esta misma página se puede ver el estado de cada ticket.

## Figura 18

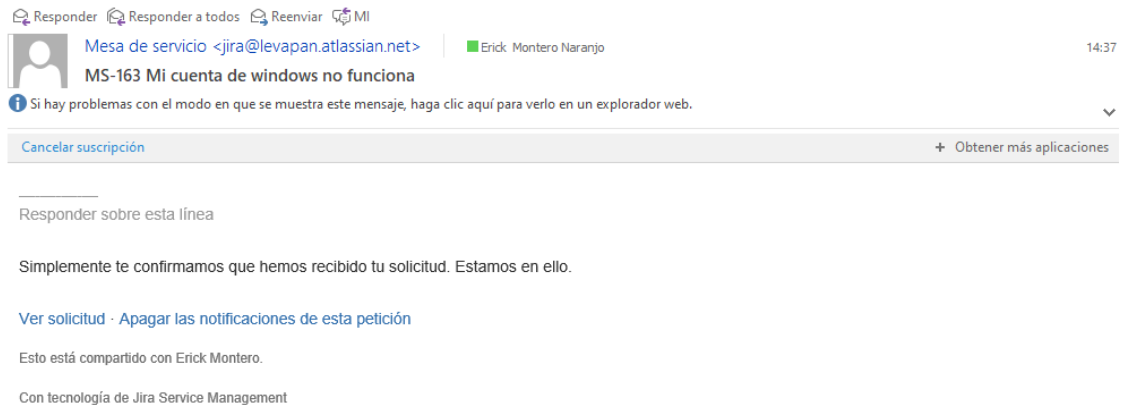
### *Estatus del requerimiento*



Una vez que el ticket sea respondido cambiara de estado en la plataforma con la respuesta del técnico. También llegara una notificación a su correo electrónico del estado del ticket.

## Figura 19

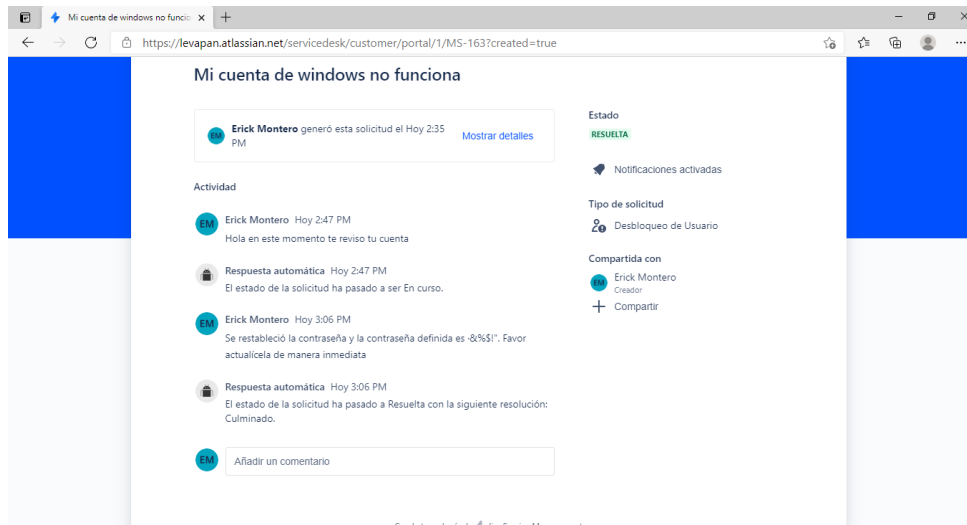
### Ticket



Finalmente se muestra un mensaje dependiendo el final del ticket. Por lo general se enviará cuando se culmine y se haya dado alguna solución.

## Figura 20

### Estatus completo



Finalmente, llegara una nueva notificación al correo donde se despliega una ventana de satisfacción. Aquí se indica que le pareció el servicio.


## Figura 21

### Ticket completado

[Responder](#) [Responder a todos](#) [Reenviar](#) [MI](#)

Mesa de servicio <jira@levapan.atlassian.net> | ■ Erick Montero Naranjo

**MS-60 Jandry Arteaga, Capacitación de escaneo**

 Si hay problemas con el modo en que se muestra este mensaje, haga clic aquí para verlo en un explorador web.

---

[Cancelar suscripción](#) + Obtener más a

---

Responder sobre esta línea






Erick Montero ha cambiado el estado a Resuelta.

---

Erick Montero ha resuelto esto como Culminado.

---

**¿Cómo fue nuestro servicio para esta solicitud?**

				
Muy malo	Pobre	Ni bien, ni mal	Bueno	Muy bueno

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

---

### Conclusiones

- Se definieron los acuerdos SLAs conllevando a una mejora en la satisfacción del cliente con la utilización de Jira Service Desk y la claridad en los acuerdos establecidos, resultando en un servicio de soporte técnico más eficiente y transparente.
- Se determinaron las principales necesidades de los usuarios, priorizando las solicitudes y los incidentes de acuerdo con su criticidad, permitiendo una optimización de los recursos y del personal necesario.
- Una buena implementación y configuración de Jira Service Desk permite que los usuarios experimenten respuestas y soluciones más rápidas y efectivas. Asimismo, por medio de la recopilación de datos y métricas se brinda una oportunidad de mejora continua, permitiendo identificar áreas, optimizar los procesos y garantizar una evolución constante del servicio de soporte técnico.

### Recomendaciones

- Realizar una revisión periódica de los niveles de servicios definidos, para que los soportes técnicos sean efectivos y de acuerdo con las necesidades de los usuarios
- Establecer un proceso continuo de evaluación y actualización de las herramientas de Service Desk, estando así a la vanguardia de los cambios y mejoras continuas.
- Capacitar constantemente al personal involucrado en la gestión del Service Desk, esto asegurará que estén familiarizados con las mejores prácticas de ITIL v4. y puedan aprovechar al máximo la herramienta de gestión implementada.
- Fomentar al personal un enfoque colaborativo y orientado al servicio al cliente, preparándolo así para resolución de conflictos e incidencias y solicitudes de servicio.

## BIBLIOGRFÍA

---

Aranda Software. (s.f.). *Aranda Software*. Obtenido de <https://arandasoft.com/blog/itil-4/>

ATLASSIAN. (2022). *ATLASSIAN*. Obtenido de <https://www.atlassian.com/software/jira/service-management/features/service-desk>

Atlassian. (s.f.). *JIRA*. Obtenido de <https://diegos26.atlassian.net/plugins/servlet/project-config/PT/workflows>

AXELOS. (s.f.). *axelos*. Recuperado el 2023, de <https://www.axelos.com/certifications/itil-service-management/what-is-itil>

Bell, J. (2021, Febrero 25). *ITSM TOOLS*. Obtenido de ITSM TOOLS: <https://itsm.tools/itil-4-service-desk-practice-guide/>

Corona, M. (2019, Abril 10). *Manage Engine*. Obtenido de Manage Engine: <https://www.manageengine.com/products/service-desk/itil/>

Ediciones eni. (s.f.). *Ediciones eni*. Obtenido de <https://www.ediciones-eni.com/open/mediabook.aspx?idR=a2ae84e4d802f3d985f4afc4ad4aab4d>

FRESHWORKS. (s.f.). *FRESHWORKS*. Recuperado el 2023, de <https://www.freshworks.com/freshservice/itil/itil-framework/>

FRESHWORKS. (s.f.). *FRESHWORK*. Obtenido de <https://www.freshworks.com/es/freshservice/it-service-desk-software/>

InvGate. (2020, Octubre 22). *InvGate*. Obtenido de InvGate : <https://blog.invgate.com/5-key-guidance-points-in-the-itil-4-service-desk-practice>

Invgate. (2021, Mayo 20). *Invgate*. Obtenido de <https://blog.invgate.com/es/gesti%C3%B3n-del-nivel-de-servicio-en-un-mundo-itil-4>

ITILMX. (s.f.). *ITILMX*. Obtenido de <https://www.iti.com.mx/>

ITSM Remedy, ITIL. (2022, Julio 11). *Grupo Arion*. Obtenido de <https://www.grupoarion.com.mx/blog/disenio-de-servicios-iti-de-4ps-a-las-4-dimensiones/>

Luis Fernando Bravo Encalada, M. S. (2020). *ITIL v4 en la gestión de solicitudes e incidentes de la mesa de ayuda de la Universidad Nacional de Loja*. Cuenca: Dominio de las Ciencias.

Montesinos Flores, N. I., & Jhonatan Rober, T. J. (2022, Noviembre 22). *Renati*. Obtenido de Renati: <https://hdl.handle.net/20.500.12867/6273>

Octavio, C. D. (2022). *Universidad Señor de Sipan*. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9634/Castro%20D%C3%A1vila%20Ram%C3%B3n%20Octavio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Servicetonic. (s.f.). *Servicetonic*. Obtenido de <https://www.servicetonic.com/es/iti/7-iti-operacion-de-servicios/>

ServiceTonic. (s.f.). *ServiceTonic*. Obtenido de <https://www.servicetonic.com/es/iti/8-iti-mejora-continua-del-servicio/>

Silva, D. d. (2021, Junio 4). *Zendesk*. Obtenido de <https://www.zendesk.com.mx/blog/mejora-continua-procesos/>

Valle, S. D. (2018). *Escuela Técnica Superior de Ingeniería Universidad de Sevilla*. Obtenido de <https://biblus.us.es/bibing/proyectos/abreproy/12465/fichero/PFC-2465-CANSADO.pdf>

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

---

**Implementación:** Es un proceso de ejecución y puesta en marcha de una idea o plan con el objetivo de convertirlo en una realidad funcional

**Interfaz:** Es la forma en la que los usuarios interactúan con la tecnología, ya sea a través de elementos visuales

**Acuerdos de servicio:** Son acuerdos formales que establecen los niveles de servicio esperados entre un proveedor y sus clientes.

**Incidentes:** una interrupción no deseada que afecta la operación normal de un servicio o sistema.

**Soporte:** la asistencia, ayuda o atención que se brinda a los usuarios