



**UNIVERSIDAD SEÑOR DE
SIPÁN**

**FACULTAD DE INGENIERÍA, ARQUITECTURA
Y URBANISMO**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
INGENIERÍA DE SISTEMAS**

INFORME DE INVESTIGACION

**“DESARROLLO DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA LA
GESTIÓN DE SERVICIOS BAJO EL MODELO ITIL EN LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PIMENTEL”.**

Para Obtener el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas

AUTOR:

Ramos Vásquez, Carlos

ASESOR:

Ing. Carlos Alberto Chirinos Mundaca

PIMENTEL, ENERO 2013

RESUMEN

El presente trabajo de investigación describe el estudio realizado en la Municipalidad Distrital de Pimentel.

Este estudio está basado en las prácticas de la gestión de servicios de las tecnologías de la información. Según la información recopilada por medio de entrevista realizada al personal involucrado, la problemática se centra en la entrega de los servicios de tecnología de la información en la entidad, presentándose déficit en lo que respecta a la capacidad, disponibilidad, continuidad y seguridad de cada uno de los servicios.

Al presentarse esta situación, la utilización de las tecnologías de la información en la Municipalidad no es la adecuada para cumplir con los objetivos y metas institucionales, sino que también el nivel de los servicios no es adecuado para que los usuarios puedan cumplir adecuadamente sus actividades dentro de la institución.

Es por ello que en el desarrollo de la propuesta, se realiza una descripción de cada uno de los procesos del Modelo ITIL como parte de las buenas prácticas en la gestión de servicios, ya que en cada uno de los procesos se encuentra las actividades a realizar. El propósito principal de esta tesis es desarrollar un Plan estratégico basado en el modelo que sirva de guía y que permita ejecutar actividades en tiempo determinados para cumplir con las mejores prácticas en los servicios de tecnologías de la información.