



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**Carrera de Ingeniería en Sistemas**  
**Administrativos Computarizados**



**DENUNCIA DE TEMA**

**Tipos de trabajos de Titulación. (Solo pueden elegir un solo ítem, marcar con una X)**

Proyecto de Investigación	x
Plan de negocios	
Estudio de caso	

**I) Título del Trabajo. (Entre 15 y 20 palabras):**

Implementación de buenas prácticas basado en ITIL v3.0 para mejorar el proceso de gestión de incidencias del GAD Parroquial Posorja

**II) Línea y sublíneas de investigación Facultad de Ciencias Administrativas. (Marque con una X la elegida)**

Línea de investigación		Sublínea de investigación	
1. Emprendimiento e Innovación, Producción, Competitividad y Desarrollo Empresarial		1. Innovación Tecnológica	
2. Gestión de Conocimiento, Modelos Organizacionales en Contextos Locales, Nacionales e Internacionales		2. Tecnología de Información para la Gestión Empresarial	
		3. Redes, Comunicaciones y Seguridades	
		4. Ingeniería de Software	
	x	5. Sistemas de Información	x
3. Economía, Emprendimiento Social, Sostenibilidad y Gestión Empresarial		6. Responsabilidad Social Tecnológica	

**III) Presentado por: (Apellidos y nombres de alumnos)**

N.-	Ci	Apellidos y nombres	Teléfono	Correo
1	0929300523	Alay Briones Ermel Mauricio	0969588696	<a href="mailto:Ermel.alayb@ug.edu.ec">Ermel.alayb@ug.edu.ec</a>
2	0928779263	Gonzabay Anastacio Alexis Jazmani	0978985454	<a href="mailto:Alexis.gonzabay.a@ug.edu.ec">Alexis.gonzabay.a@ug.edu.ec</a>



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**Carrera de Ingeniería en Sistemas**  
**Administrativos Computarizados**



#### **IV) Planteamiento del problema**

En la actualidad el GAD Parroquial de Posorja maneja sus incidencias de manera general sin clasificarlas por niveles de importancia, esto genera falencias al momento de solucionar incidencias graves que no son respondidas a tiempo.

De aquí nace la necesidad de implementar las buenas prácticas basadas en el ITIL v3.0 para un manejo adecuado y eficaz de las incidencias, logrando su clasificación y resolución oportuna mejorando la experiencia usuario interno y externo.

#### **V) Justificación e importancia**

Implementación de buenas prácticas basado en ITIL v3.0 para mejorar el proceso de gestión de incidencias, para ofrecer un servicio idóneo a los usuarios y también servir de modelo referencial para implementaciones similares en otras instituciones a nivel nacional.

Mediante la implementación del ITIL v3.0 se logrará disminuir el tiempo de respuestas de las incidencias y lograr un manejo adecuado de las mismas acorde a las necesidades del usuario.

#### **VI) Objetivos**

##### **1) General**

Implementar buenas prácticas basado en ITIL v3.0 para mejorar el proceso de gestión de incidencias del GAD Parroquial Posorja permitiendo mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios.

##### **2) Específicos**

- Disminuir el tiempo de respuesta de incidencias.
- Realizar el control de resolución de incidencias acorde a los niveles de importancia.
- Evaluar la satisfacción del usuario por medio de encuestas de experiencia del servicio.



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**Carrera de Ingeniería en Sistemas**  
**Administrativos Computarizados**



**VII) Metodología a emplear**

Para llevar a cabo la realización de este sistema se utilizará como método de investigación el método de análisis, el método comparativo, los cuales permitirán hallar la mayor eficiencia y viabilidad en los resultados.

**Método de Análisis**

Se elaborará un proceso que comenzará identificando las razones por la cual el GAD Parroquial Posorja requiere de la implementación de buenas prácticas basada en ITIL v3.0 para el manejo de incidencias, logrando mejorar los tiempos de respuestas y ejecución de requerimientos.

**Método Comparativo**

Este método permitirá comparar los resultados obtenidos y demostrar la viabilidad de la implementación de buenas prácticas basada en ITIL v3.0 para el manejo de incidencias frente al control general que se estaba llevando a cabo en la actualidad.

**VIII) Cronograma de actividades**

ACTIVIDADES	TIEMPO																			
	NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
<b>PLANIFICACION</b>																				
Propuesta del tema																				
Definición del nombre de la Tesis																				
Planificación del proyecto a realizar- inicio de protipo																				
<b>EJECUCION</b>																				
Búsqueda de la información necesaria- Diagrama de flujos del prototipo																				
Recopilación y selección de la información- Desarrollo prototipo																				
Presentación del planteamiento del problema, objetivos y justificación																				
Revisión de la bibliografía de la documentación- Avances del prototipo																				
Redacción del contenido- Validaciones del prototipo																				
<b>EVALUACION</b>																				
Revisión por parte de los integrantes																				
Revisión a cargo del tutor asignado																				



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**Carrera de Ingeniería en Sistemas**  
**Administrativos Computarizados**



**IX) Presupuesto y financiamiento**

El presupuesto para este proyecto es de \$0

**Firma de los denunciantes.**

**Fecha: 14 / 11 / 2021**

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Alay Briones Ermel Mauricio".

Estudiante: (1) \_\_\_\_\_

Alay Briones Ermel Mauricio

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Gonzabay Anastacio Alexis Jazmani".

Estudiante: (2) \_\_\_\_\_

Gonzabay Anastacio Alexis Jazmani



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**Carrera de Ingeniería en Sistemas**  
**Administrativos Computarizados**

