



Universidad  
**Inca Garcilaso de la Vega**

FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS, CÓMPUTO Y  
TELECOMUNICACIONES

“PROPUESTA DE BUENAS PRACTICAS ITIL V3. EN LA  
GESTIÓN DE INCIDENCIAS, EN LA EMPRESA MINERA LIMA PERU  
2023.”

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el título profesional de Ingeniero de Sistemas y Computo

AUTOR

Bach. ROJAS SANCHEZ, LEONID ALFREDO

ASESOR

Mg. Ing. Díaz Flores, Paul Alberto

Lima, diciembre del 2023

# "PROPUESTA DE BUENAS PRACTICAS ITIL V3. EN LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS, EN LA EMPRESA MINERA LIMA PERU 2023."

## INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

21%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

6%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTE QUE CONTIENE COINCIDENCIAS



**hdl.handle.net**

Fuente de Internet

19%

19%

★ **core.ac.uk**

Fuente de Internet

Excluir citas

Activo

Excluir bibliografía

Activo

Excluir coincidencias < 5%

## RESUMEN

Todas las empresas elaboran planes estratégicos para alcanzar sus objetivos y metas, los cuales pueden abarcar tanto el corto, mediano como largo plazo, dependiendo de la escala y envergadura de la empresa, es decir, su tamaño. Este factor determina la cantidad de planes y actividades que cada unidad operativa, ya sea de niveles superiores o inferiores, debe ejecutar. Es crucial comprender y ejecutar correctamente los objetivos para lograr las metas establecidas por la empresa. Asimismo, la empresa debe definir con precisión y cuidado su misión, ya que esta representa las funciones operativas que llevará a cabo en el mercado y proporcionará a los consumidores.

En este contexto, el trabajo monográfico busca analizar el impacto actual de la tecnología de la información en las empresas y la sociedad, dentro del marco del planeamiento estratégico que se enmarca en la sociedad de la información o sociedad del conocimiento. El avance de esta disciplina se realiza mediante estrategias, métodos y técnicas para aplicar sistemas de información adecuados y aprovechar al máximo el poder de la información en beneficio del servicio y la alta producción en la empresa. Esto implica que la empresa tenga un mayor control de sus actividades y recursos, contribuyendo al intercambio de conocimientos a través de los medios de comunicación masiva.

La expansión de las tecnologías de la información y los sistemas basados en la microelectrónica, la informática, la robótica y las redes de comunicaciones está ocurriendo rápidamente en todos los ámbitos socioeconómicos y en las actividades humanas, dando forma a la llamada sociedad de la información. En este contexto, se propone la aplicación de las Buenas Prácticas de ITIL V3 en la Gestión de Incidencias y el Desarrollo de las TIC en una Empresa Minera como un beneficio integral para el usuario, simplificando el intercambio de bienes o servicios. Se destaca que la Empresa Minera en cuestión es de origen chino, con 34 años de experiencia en el mercado peruano, dedicada a la extracción mineral. La empresa se esfuerza constantemente en la investigación y desarrollo para obtener nuevos recursos mineros, contando con un grupo selecto de profesionales que aseguran la entrega de productos de la más alta calidad y el mantenimiento de los principios activos en los procesos utilizados, aprovechando las oportunidades tanto en el mercado nacional como internacional.

Palabras Claves: ITIL, Gestión de Incidencias, Service Desk, TI, Incidencias, Problemas.

## ABSTRACT

Every company designs strategic plans for the achievement of its objectives and goals, these plans can be short, medium and long term, depending on the size and magnitude of the company. That is to say, its size, since this implies that many plans and activities must be executed by each operative Unit, either at higher levels or at lower levels. It is to be considered that it is fundamental to know and correctly execute the objectives in order to achieve the goals set by the companies. It is also important to point out that the company must specify with precision and care the mission that is going to govern the company, the mission is fundamental, since it represents the operational functions that it will execute in the market and will supply to the consumers. The monographic work proposes to analyze how information technology currently influences companies and society, we speak of the information society or knowledge society within the framework of strategic planning. The progress of this science through strategies, methods and techniques for the applications of appropriate information systems and get the most out of the power of information to service and high production in the company. That the same company has greater control of its activities and resources that apply and contribute and collaborate knowledge through this mass media. The expansion of information technologies and information systems based on microelectronics, computer science, robotics and communications networks is taking place at great speed in all socio-economic fields and human activities, configuring the so-called Society of The current approach has led experts to implement terms such as proposing the contribution of ITIL V3 Good Practices. In Incident Management and the Development of TIC'S in the Mining Company to become a comprehensive benefits for the user, in a simplified exchange of goods or services. Referring to the Mining Company . is a Chinese company being its main mineral extraction activity with 34 years in the Peruvian market dedicated to mineral extraction The Mining Company is constantly researching and developing to obtain new mining resources, for which it has a select group of professionals, which ensure that the product reaches the consumer is of the highest quality

and that the processes used keep its active principles intact, take advantage of the opportunity offered by the national and international market. Keywords: ITIL. Incident Management, Service Desk, IT, Incidents, Problems

