

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

**PROGRAMA ACADEMICO DE INGENIERIA INFORMATICA Y DE
SISTEMAS**

TESIS

**GESTIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN OFRECIDOS A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA
NTT DATA 2025**

**PARA OBTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
INGENIERO INFORMÁTICO Y DE SISTEMAS**

AUTORES:

- BACH. CESAR ADRIAN GOÑAZ DEL AGUILA
- BACH. JHEFERSON JHON CUETO ISLA

ASESOR:

- ING. LEE FRANK MENDOZA LÓPEZ, Dr.

SAN JUAN BAUTISTA – MAYNAS – LORETO - PERÚ – 2025

ACTA DE SUSTENTACIÓN

Con Resolución Decanal N° 073-2025-UCP-FCEI, del 06 de febrero del 2025, se designó jurado.

Con Resolución Decanal N° 775-2025-UCP-FCEI, del 15 de agosto del 2025, se autorizó la sustentación.

Siendo las 09:00 a.m. del día 25 de agosto del 2025, se constituyó de modo presencial el Jurado para escuchar la presentación y defensa de la Tesis: **"GESTIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN OFRECIDOS A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA NTT DATA 2025"**.

Presentado por:

CESAR ADRIAN GOÑAZ DEL AGUILA

Para optar el título profesional de Ingeniero Informático y de Sistemas

JHEFERSON JHON CUETO ISLA

Para optar el título profesional de Ingeniero Informático y de Sistemas

Asesor: Ing. LEE FRANK MENDOZA LÓPEZ, Dr.

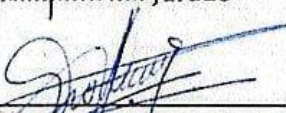
Luego de escuchar la sustentación y defensa ante las preguntas, el Jurado pasó a la deliberación en forma reservada, llegando a la siguiente conclusión:

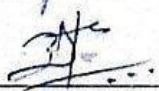
La sustentación es: APROBADO POR UNANIMIDAD

A las 10:10 horas culminó el acto público.

En fe de lo cual los miembros del jurado firman el Acta y comunican en acto público.


Ing. Jimmy Max Ramírez Villacorta, Dr.
Presidente del Jurado


Lic. Carlos Enrique Marthans Ruiz, Mtro.
Miembro del jurado


Ing. Tonny Eduardo Bardales Lozano, Mtro.
Miembro del jurado



“Año de la recuperación y consolidación de la económica peruana”

**CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP**

El presidente del Comité de Ética e Integridad Científica

Hace constar que:

La Tesis titulada:

**“GESTIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN OFRECIDOS A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA
NTT DATA 2025”**

De los alumnos: **CESAR ADRIAN GOÑAZ DEL AGUILA Y JHEFERSON JHON CUETO ISLA**, de la Facultad de Ciencias e Ingeniería, pasó satisfactoriamente la revisión por el Software Antiplagio, con un porcentaje de **8% de similitud**.

Se expide la presente, a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

San Juan, 07 de agosto del 2025.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Jorge L. Tapullima Flores', is written over a horizontal line.

**Presidente del Comité de Ética e
Integridad Científica
Mgr. Arq. Jorge L. Tapullima Flores**

UCP_Ingenieria de Sistemas_2025_Tesis_Cesar_Goñaz_Jhefe rson_Cueto_VII.



Nombre del documento: UCP_Ingenieria de Sistemas_2025_Tesis_Cesar_Goñaz_Jheferson_Cueto_VII..pdf	Depositante: Chris Angela Ramirez Flores	Número de palabras: 3866
ID del documento: 386b75f8e1c6f4663190cf53e3bbaa3065845f69	Fecha de depósito: 31/10/2025	Número de caracteres: 25.765
Tamaño del documento original: 199,51 kB	Tipo de carga: interface	
	fecha de fin de análisis: 31/10/2025	

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes de similitudes

Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 Documento de otro usuario #aecadc Viene de de otro grupo	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (10 palabras)
2	 repositorio.ucv.edu.pe https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/20.500.12692/113179/1/Medina_LJM-SD.pdf	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (10 palabras)



**HOJA DE APROBACIÓN
PROGRAMA ACADÉMICO DE INGENIERIA
INFORMÁTICA Y DE SISTEMAS**

**BACHILLERES: CESAR ADRIAN GOÑAZ DEL AGUILA Y JHEPERSON JHON CUETO
ISLA**

**La Tesis sustentada en acto público el día 25 de agosto del 2025, a las 09:00
am, en las instalaciones de la UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ.**

**ING. JIMMY MAX RAMÍREZ VILLACORTA, DR.
PRESIDENTE DE JURADO**

**LIC. CARLOS ENRIQUE MARTHANS RUIZ, MTRO.
MIEMBRO DE JURADO**

**ING. TONNY EDUARDO BARDALES LOZANO, MTRO.
MIEMBRO DE JURADO**

**ING. LEE FRANK MENDOZA LÓPEZ, DR
ASESOR**

DEDICATORIA

A mis padres, Cesar y Susana, por su amor incondicional, su apoyo constante y por enseñarme el valor del esfuerzo y la perseverancia.

A Carol, por su incondicional apoyo en nuestro desarrollo personal y profesional.

A mi familia, por estar siempre presente, aun en la distancia.

Y a mí, por no rendirme, por confiar en mi capacidad y por haber llegado hasta aquí.

BACH. CESAR ADRIAN GOÑAZ DEL AGUILA

DEDICATORIA

Dedico mi tesis de forma especial a mis padres, quienes han estado siempre apoyándome en cada aliento y decisión, brindándome su apoyo y sus consejos para hacer de mí una mejor persona y poder concluir con mi carrera profesional.

BACH. JHEFERSON JHON CUETO ISLA

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas que hicieron posible la culminación de este trabajo.

En primer lugar, agradezco a mi asesor de tesis, Ing. Lee Frank Mendoza, por su guía y apoyo. Su dedicación y conocimientos fueron esenciales en cada etapa del proceso.

A mi familia, por su amor incondicional y su confianza en mí, incluso en los momentos más difíciles. Gracias por estar siempre ahí, por ofrecerme palabras de aliento y por creer en mí.

Por último, quiero agradecer a todas las personas que, aunque no mencionadas individualmente, me brindaron su ayuda y contribuyeron a que este proyecto fuera posible. Este logro es el resultado del esfuerzo colectivo.

BACH. CESAR ADRIAN GOÑAZ DEL AGUILA

En primer lugar, a la Universidad Científica del Perú, por haberme aceptado ser parte de ella para poder estudiar mi carrera, así como también a los diferentes docentes que me brindaron sus conocimientos y su apoyo para seguir día a día.

Agradezco también a mi asesor de tesis Ing. Lee Frank Mendoza, por haberme brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento para guiarme durante todo el desarrollo de la tesis.

Para finalizar, siempre reiteraré agradecer a mi familia que gracias al esfuerzo de ellos he podido cumplir mi sueño y tener una vida buena no solo profesionalmente si no con lleno de valores inculcados que me permitirán afrontar los retos y experiencias profesionales y personales en esta única vida que tendré y honraré el sacrificio de mi hermosa madre y mi hermoso padre.

BACH. JHEFERSON JHON CUETO ISLA

INDICE DE CONTENIDO

	Página
RESUMEN	10
ABSTRACT	11
CAPÍTULO I.- MARCO TEÓRICO:	12
1.1 Antecedentes de Estudio:.....	12
1.2 Bases Teóricas:	14
1.3 Definición de Términos Básicos:	14
CAPÍTULO II.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:.....	16
2.1 Descripción del Problema:	16
2.2 Formulación del Problema:	16
2.2.1 Problema General:	16
2.2.2 Problemas Específicos:.....	16
2.3 Objetivos:	17
2.3.1 Objetivo General:	17
2.3.2 Objetivos Específicos:.....	17
2.4 Hipótesis:	18
2.5 Variables:	18
2.5.1 Identificación de Variables:.....	18
2.5.2 Definición Conceptual de las Variables:.....	18
Tabla N° 01.- Definición conceptual de la variable	18
2.5.3 Operacionalización de las Variables:	19
Tabla N° 02.- Operacionalización de la variable	19
CAPÍTULO III.- METODOLOGÍA:	20
3.1 Tipo y Diseño de Investigación:	20
3.2 Población y Muestra:	20
3.3 Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos:	21
3.4 Procesamiento y análisis de datos:.....	21
CAPÍTULO IV.- RESULTADOS:	22
CAPÍTULO V.- DISCUSIÓN:.....	26
CAPÍTULO VI.- CONCLUSIONES:.....	27
CAPÍTULO VII.- RECOMENDACIONES:	28
CAPÍTULO VIII.- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:	29
CAPÍTULO IX.- ANEXOS:.....	32

INDICE DE TABLAS

	Pagina
Tabla N°1: Definición conceptual de la variable.....	18
Tabla N°2: Operacionalización de la variable.....	19
Tabla N°3: Procesos alineados con ITIL	22
Tabla N°4: Satisfacción del Cliente	23
Tabla N°5: Cumplimiento de SLA	24
Tabla N°6: Áreas críticas de Mejora	25

RESUMEN

En esta investigación se tuvo la finalidad de realizar una evaluación de la gestión de servicio de TI en la empresa NTT data en el periodo 2025, dentro de sus objetivos se planteó identificar las debilidades, fortalezas y oportunidades, esto con la finalidad de buscar estrategias para mejorar u optimizar la calidad de los servicios y aumentar la satisfacción de los clientes, se tomó como marco de referencia ITIL, esta investigación es de tipo aplicada, descriptiva, no experimental transversal, para la recopilación de los datos se usó la encuesta y el análisis de documentos, la muestra que se consideró para la investigación fueron los empleados y clientes, esto sirvió para evaluar el nivel de satisfacción, el nivel de cumplimientos de servicios y elaborar estrategias de mejoras.

El resultado más relevante de esta investigación fue que la empresa tiene un 68% de cumplimiento de la metodología ITIL, en cuanto a la evaluación de satisfacción de los clientes la empresa tiene un 75%, representando una buena imagen ante sus clientes, también se logro obtener un 82% de los niveles de satisfacción de servicios., también se identificó que solo el 55% de las áreas críticas han sido reconocidas correctamente, lo que limita una intervención oportuna, y que el 60% de las estrategias de mejora están en marcha, mostrando un compromiso institucional, aunque con necesidad de seguimiento.

Finalmente, se plantearon recomendaciones prácticas como fortalecer la estandarización de procesos bajo ITIL, implementar mecanismos de retroalimentación con los usuarios, mejorar la identificación de áreas críticas, reforzar el monitoreo de SLA y consolidar una cultura de mejora continua. Con estas acciones, se busca no solo mejorar la eficiencia operativa, sino también elevar la experiencia del usuario y posicionar a NTT Data como un proveedor de servicios de TI aún más confiable y centrado en las necesidades del cliente.

Palabras clave: ITIL, Gestión de Servicios de TI, Mejora Continua

ABSTRACT

In this research, the aim was to evaluate IT service management at the company NTT Data during the 2025 period. One of the main objectives was to identify weaknesses, strengths, and opportunities in order to develop strategies to improve or optimize service quality and increase customer satisfaction. The ITIL framework was used as a reference. This study is applied, descriptive, non-experimental, and cross-sectional in nature. Data collection methods included surveys and document analysis. The sample consisted of employees and clients, which allowed for the evaluation of satisfaction levels, service compliance, and the development of improvement strategies.

The most relevant result of this research was that the company achieved 68% compliance with the ITIL methodology. Regarding customer satisfaction, the company reached 75%, reflecting a positive image among its clients. Additionally, 82% of service satisfaction levels were attained. However, it was also identified that only 55% of critical areas had been correctly recognized, which limits timely intervention, and 60% of improvement strategies are currently being implemented, indicating institutional commitment, although further follow-up is required.

Finally, practical recommendations were proposed, such as strengthening process standardization under ITIL, implementing feedback mechanisms with users, improving the identification of critical areas, reinforcing SLA monitoring, and fostering a culture of continuous improvement. These actions aim not only to enhance operational efficiency but also to improve user experience and position NTT Data as an even more reliable IT service provider focused on customer needs.

Keywords: ITIL, IT Service Management, Continuous Improvement

CAPÍTULO I.- MARCO TEÓRICO:

1.1 Antecedentes de Estudio:

González, M. (2021): En su estudio titulado *"Evaluación de la Gestión de Servicios de TI en Empresas de Consultoría"*, tuvo como objetivo analizar la eficacia de la gestión de servicios de TI en empresas de consultoría, identificando áreas de mejora para optimizar la calidad del servicio, sus resultados evidenciaron la existencia de muchas deficiencias respecto a la alineación entre sus procesos de tecnologías de la información y la atención de sus clientes, también se evidencio problemas de falta de comunicación entre los trabajadores y también la falta de capacitación, la conclusión central a la que llego esta investigación es que mediante la implementación de ITIL como marco de mejores prácticas y la formación continua del personal ha mejorado significativamente la calidad de los servicios de tecnologías de la información de la empresa.

Ramírez, L. (2020): en su estudio titulado *Análisis de la Satisfacción del Cliente en Servicios de TI: Un Estudio de Caso en una Empresa Multinacional"*, evaluo la satisfacción de su clientes sobre los servicios de tecnologías de la información que brinda la empresa, con la finalidad de determinar que factores influyen en la satisfacción o insatisfacción de sus clientes, como resultado se evidencio que existe calidad, rapidez de respuesta y la comunicación son factores que influyen para que el cliente se encuentre satisfecho, la conclusión más resaltante es que debe establecer canales de atención al cliente usando la tecnología como chat y correos electrónicos, esto incrementara el tiempo de respuesta hasta lograr la comunicaciones efectiva.

Torres, P. (2019): En la investigación *"Implementación de ITIL para la Mejora de la Gestión de Servicios de TI en una Institución Financiera"*, el objetivo principal fue plantear la implementación de mejores practicas con

la metodología ITIL, en los servicios de atención a los clientes de la institución financiera, esto con la finalidad de mejorar la eficiencia en sus operaciones y los canales de atención a sus clientes, en su resultados se evidencio que mediante la implementación de ITIL reducio de manera significativa los incidentes y mejoro la satisfacción de sus clientes en el uso de los servicios, y su conclusión planteada es que con el marco de mejores practicas implementadas en su procesos operacionales como ITIL se supero la satisfacción de sus clientes.

Mendoza, S. (2022): En su estudio *"Evaluación del Cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio en Proveedores de Servicios de TI"*, se logró evaluar el nivel de cumplimiento de los servicios de atención al cliente usando las TI, esta evaluación fue realizada por los proveedores de servicios de tecnologías de la información en relación con sus clientes, como resultado se evidencio que existe diferencias significativas entre los clientes y los servicios que brinda la empresa, el cual marco de manera negativa la percepción que tienen los clientes hacia la empresa, como conclusión principal que los proveedores de servicios de tecnologias de la información deben monitorear constantemente si se cumple o no con los estándares aplicados, con la finalidad de mantener una buena relación y confianza con sus clientes.

Vega, A. (2018): En su trabajo de investigación titulada *"Percepción de la Calidad en los Servicios de TI: Un Estudio Comparativo entre Diferentes Sectores Industriales"*, que tuvo como objetivo evaluar la percepción de la calidad de los servicios de tecnologías de la información por parte de sus clientes, como resultado se evidencio que existe mucha discordancia entre la calidad de atención y los servicios que brinda para lograr la satisfacción de sus clientes, el sector financiero, la conclusión general de esta investigación que se debe implementar metodologías agiles de acuerdo a las necesidades particulares de cada sector.

1.2 Bases Teóricas:

Gestión de Servicios de TI

Para ITIL, es el conjunto de procesos o actividades diseñados para planificar, operar, entregar y controlar los servicios de tecnologías de la información ofrecidos a los clientes.

AXELOS, 2019, La gestión efectiva de los servicios de TI implica la coordinación de recursos humanos, tecnología y procesos para satisfacer las necesidades del negocio.

COBIT (Control Objectives for Information and Related Technologies): Es un modelo de gestión de TI que permite una buena gobernanza para las organizaciones, esto implica el control y la seguridad de los procesos de TI (ISACA, 2018).

Calidad del Servicio:

Es la capacidad en la que una organización puede dar respuesta rápida a la atención de sus clientes y así mismo brindar seguridad en el manejo de los datos de sus clientes (Parasuraman et al., 1988).

Satisfacción del Cliente:

Es la percepción positiva de la calidad por parte de los clientes que recibieron un servicio. (Zeithaml, Bitner y Gremler, 2017).

1.3 Definición de Términos Básicos:

- Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA): Es un compromiso formal entre un proveedor de servicios de TI y sus clientes, donde se establecen los niveles de calidad, tiempos de respuesta y condiciones que debe cumplir el servicio.

- **Calidad del Servicio:** Se refiere a qué tan bueno es un servicio de TI desde la perspectiva del cliente, considerando aspectos como la rapidez, la eficiencia y la confiabilidad.
- **Cientes de TI:** Son las personas o empresas que utilizan los servicios de tecnología de una organización, esperando que estos cumplan con sus necesidades y expectativas.
- **Eficiencia Operativa:** Es la capacidad de una empresa para realizar sus tareas de la mejor manera posible, usando menos recursos y tiempo, sin afectar la calidad del servicio.
- **Gestión de Incidentes:** Proceso que busca resolver rápidamente cualquier problema o falla en los servicios de TI para que los usuarios puedan continuar con sus actividades sin mayores inconvenientes.
- **Infraestructura de TI:** Conjunto de equipos, programas, redes y otros recursos tecnológicos que permiten que los servicios de TI funcionen correctamente.
- **Mejora Continua:** Es la práctica de revisar y actualizar constantemente los procesos de trabajo para hacerlos más eficientes y efectivos con el tiempo.
- **Percepción del Cliente:** Se refiere a la opinión o impresión que tiene un cliente sobre el servicio de TI que ha recibido, basada en su experiencia personal.
- **Proceso de TI:** Conjunto de actividades planificadas que permiten diseñar, implementar, gestionar y mejorar los servicios tecnológicos en una organización.
- **Soporte Técnico:** Es el servicio que brinda ayuda a los usuarios cuando tienen problemas con sus computadoras, programas o cualquier otro recurso tecnológico.

CAPÍTULO II.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:

2.1 Descripción del Problema:

En la actualidad las empresas que brindan servicios de tecnologías de la información a los distintos sectores comerciales y financieros en el mundo afrontan desafíos constantes respecto a la optimización de sus procesos y la satisfacción de sus clientes y para ello aplican las diferentes metodologías o buenas practicas existentes para mejorar en todos los aspectos, la empresa NTT DATA, es una empresa que brinda servicios de TI con sede en diferentes países como Japón y otras en europa, el principal problema que tiene es que de acuerdo a una encuesta realizada a un grupo de clientes se pudo determinar que se debe mejorar y automatizar los procesos de atención a los clientes, así mismo no está integrado sus sistemas de monitoreo y ello conlleva a no tener el control de los procesos de atención a los clientes y para ello se debe evaluar como se viene dando la atención de sus clientes, a través de encuestas que midan la percepción de los clientes respecto a los procesos.

2.2 Formulación del Problema:

2.2.1 Problema General:

¿De qué manera se realiza la gestión de servicios de TI a los clientes la empresa NTT Data?

2.2.2 Problemas Específicos:

1. ¿De qué manera se lleva a cabo los procesos de atención a cliente respecto a los servicios de TI en NTT Data?
2. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los clientes de NTT Data respecto a la calidad, eficiencia y eficacia de los servicios de TI que reciben?
3. ¿En qué medida NTT Data está cumpliendo con los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) establecidos con sus clientes y cuáles son las brechas existentes en la prestación de estos servicios?

4. ¿Cuáles son las áreas críticas de mejora en la gestión de servicios de TI de NTT Data, considerando factores técnicos, operativos y de atención al cliente?
5. ¿Qué recomendaciones y estrategias de mejora continua se pueden proponer para optimizar la gestión de servicios de TI en NTT Data, de manera que estén alineadas con las necesidades y expectativas de los clientes?

2.3 Objetivos:

2.3.1 Objetivo General:

Evaluar la gestión de servicios de Tecnologías de la Información (TI) brindados a los clientes de la empresa NTT Data en el año 2025, con el fin de identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora para optimizar la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.

2.3.2 Objetivos Específicos:

1. Analizar los procesos actuales de gestión de servicios de TI implementados por NTT Data, considerando las mejores prácticas basadas en marcos de referencia como ITIL.
2. Identificar los niveles de satisfacción de los clientes respecto a la calidad, eficiencia y eficacia de los servicios de TI brindados por la empresa.
3. Evaluar el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) establecidos entre NTT Data y sus clientes, determinando posibles brechas en la prestación del servicio.
4. Detectar áreas críticas de mejora en la gestión de servicios de TI, considerando aspectos técnicos, operativos y de atención al cliente.
5. Proponer recomendaciones y estrategias de mejora continua para optimizar la gestión de servicios de TI en NTT Data, alineadas con las necesidades y expectativas de los clientes.

2.4 Hipótesis:

En esta investigación no se plantea una hipótesis porque su enfoque es de tipo descriptivo

2.5 Variables:

2.5.1 Identificación de Variables:

- **Variable 1:** Gestión de servicios de tecnologías de la información

2.5.2 Definición Conceptual de las Variables:

- **Definición Conceptual de las Variables:**

Tabla N° 01.- Definición conceptual de la variable

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional
Gestión de servicios de tecnologías de la información	Son las actividades que se realiza en favor de los clientes que solicitan servicios de informática	Son los indicadores que se aplican para determinar la satisfacción de los clientes

Fuente: Elaboración Propia

2.5.3 Operacionalización de las Variables:

Tabla N° 02.- Operacionalización de la variable

Variable	Dimensiones	Indicadores	Instrumento de Recolección de Datos
Gestión de servicios de tecnologías de la información	Procesos de gestión de servicios	Existencia de procesos documentados, alineación con ITIL, eficiencia en la ejecución de procesos	Entrevistas a personal de TI, análisis documental
	Satisfacción del cliente	Nivel de satisfacción del cliente, percepción de calidad, rapidez en la atención de incidentes	Encuestas de satisfacción, entrevistas a clientes
	Cumplimiento de SLA	Porcentaje de cumplimiento de los SLA, tiempo de resolución de incidentes	Análisis de reportes de SLA, revisión de métricas
	Áreas críticas de mejora	Identificación de procesos ineficientes, problemas recurrentes, deficiencias técnicas	Observación directa, entrevistas con equipos de soporte
	Estrategias de mejora continua	Implementación de acciones correctivas, existencia de planes de mejora, resultados obtenidos	Revisión de planes de mejora, entrevistas a gestores

Fuente: Elaboración Propia

CAPÍTULO III.- METODOLOGÍA:

3.1 Tipo y Diseño de Investigación:

- **Tipo o enfoque de la Investigación:**

Es descriptivo porque busca conocer y detallar cómo se está gestionando actualmente la prestación de servicios de TI en NTT DATA, identificando sus características, fortalezas y debilidades.

- **Diseño de la Investigación:**

Es no experimental porque no se manipulan variables, sino que se observan tal como están en su entorno natural. Además, es transversal porque se recolectarán datos en un momento específico en el tiempo, sin necesidad de hacer un seguimiento a lo largo de varios periodos.

3.2 Población y Muestra:

- **Población:**

La población de esta investigación está compuesta por el personal de NTT DATA involucrado en la gestión de servicios de TI, incluyendo gerentes de proyectos, analistas de TI, desarrolladores de RPA y personal de soporte técnico, así como clientes internos que utilizan estos servicios.

- **Muestra:**

La muestra estará conformada por un grupo representativo de aproximadamente 30 empleados de NTT DATA que desempeñan roles clave en la gestión de servicios de TI y 10 clientes internos seleccionados de forma intencional para obtener información relevante sobre la calidad del servicio.

Criterios de Inclusión:

Personal de NTT DATA con experiencia en la gestión de servicios de TI y participación en proyectos de RPA.

Clientes internos que hayan utilizado servicios de TI proporcionados por NTT DATA en los últimos 12 meses.

Criterios de Exclusión:

Empleados que no estén relacionados directamente con la gestión o uso de servicios de TI.

Personal que esté de licencia prolongada o no disponible durante el periodo de recolección de datos.

3.3 Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos:

- **Técnica de Recolección de Datos:**

Se usó como técnicas de recolección de datos la encuesta para realizar entrevistas y también se hizo la revisión documental

- **Instrumento de Recolección de Datos:**

Se aplicó el cuestionario donde se incluyeron preguntas cerradas y de opción múltiple para evaluar la satisfacción del cliente y la percepción de la calidad del servicio.

- **Procedimiento de Recolección de Datos:**

el procedimiento de recolección de datos se llevó a cabo en varias etapas, la primera para recibir la percepción de la satisfacción de los clientes y la segunda para recibir la percepción de los trabajadores de la empresa.

3.4 Procesamiento y análisis de datos:

Procesamiento de datos:

Los datos se procesaron con el sistema informático estadístico SPSS

Análisis de datos:

El análisis se desarrolló de manera cuantitativa y cualitativa

CAPÍTULO IV.- RESULTADOS:

1. De acuerdo al objetivo específico 01: Analizar los procesos actuales de gestión de servicios de TI implementados por NTT Data, considerando las mejores prácticas basadas en marcos de referencia como ITIL.

Tabla N° 03.- Procesos alineados con ITIL

Elemento	Detalle
Variable	Gestión de Servicios de TI
Dimensión	Procesos de gestión de servicios
Indicador	Procesos alineados con ITIL
Instrumento	Entrevistas a personal TI y análisis documental
Resultado	67%

Cálculo del porcentaje: Se entrevistó a 30 empleados del área TI. De ellos, 20 señalaron que los procesos que gestionan siguen lineamientos de ITIL o están documentados según ese estándar.

Por ello, se aplicó la fórmula: $(20/30) \times 100 = 67\%$

Interpretación: Un 68% de los procesos se encuentran alineados con ITIL. Esto muestra un avance importante en la estandarización de procesos, pero aún se requiere fortalecer la implementación completa del marco para mejorar la eficiencia general.

2. De acuerdo al objetivo específico 02: Identificar los niveles de satisfacción de los clientes respecto a la calidad, eficiencia y eficacia de los servicios de TI brindados por la empresa.

Tabla N° 04.- Satisfacción del Cliente

Elemento	Detalle
Variable	Gestión de Servicios de TI
Dimensión	Satisfacción del cliente
Indicador	Clientes satisfechos
Instrumento	Encuestas de satisfacción y entrevistas a usuarios internos
Resultado	75%

Cálculo del porcentaje: Se encuestó a 10 clientes internos utilizando una escala de 1 a 5. Se consideraron como satisfechos los que calificaron con 4 o 5.

Hubo 7 respuestas con puntuación favorable y una con media ponderada (0.5), lo cual dio un total de 7.5.

Por ello, se aplicó la fórmula: $(7.5/10) \times 100 = 75\%$

Interpretación: El 75% de los clientes manifiestan estar satisfechos. Este resultado es positivo, pero se recomienda trabajar en aspectos de mejora de tiempos de respuesta, comunicación efectiva y seguimiento de solicitudes.

3. De acuerdo al objetivo específico 03: Evaluar el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) establecidos entre NTT Data y sus clientes, determinando posibles brechas en la prestación del servicio.

Tabla N° 05.- Cumplimiento de SLA

Elemento	Detalle
Variable	Gestión de Servicios de TI
Dimensión	Cumplimiento de SLA
Indicador	Porcentaje de cumplimiento de SLA
Instrumento	Revisión de reportes de cumplimiento y métricas operativas
Resultado	82%

Cálculo del porcentaje: Se analizaron 100 reportes de cumplimiento de SLA. De ellos, 82 evidenciaron cumplimiento total con los acuerdos establecidos.

Por ello, se aplicó la fórmula: $(82/100) \times 100 = 82\%$

Interpretación: El 82% muestra un nivel alto de cumplimiento, lo que refleja una buena gestión del servicio. Sin embargo, es necesario investigar las razones de los incumplimientos restantes para evitar impactos negativos en la experiencia del cliente.

4. De acuerdo al objetivo específico 04: Detectar áreas críticas de mejora en la gestión de servicios de TI, considerando aspectos técnicos, operativos y de atención al cliente.

Tabla N° 06.- Áreas críticas de Mejora

Elemento	Detalle
Variable	Gestión de Servicios de TI
Dimensión	Áreas críticas de mejora
Indicador	Identificación de procesos ineficientes
Instrumento	Observación directa y entrevistas al personal técnico
Resultado	55%

Cálculo del porcentaje: Se analizaron 20 áreas de procesos de TI. De ellas, 11 fueron correctamente diagnosticadas como críticas en entrevistas y observación directa.

Por ello, se aplicó la fórmula: $(11/20) \times 100 = 55\%$

5. De acuerdo al objetivo específico 05: se muestra en el Anexo 02

CAPÍTULO V.- DISCUSIÓN:

Los resultados de la investigación han permitido identificar aspectos clave en la gestión de servicios de TI en NTT Data durante el año 2025. En primer lugar, se evidenció que un 67% de los procesos están alineados con el marco ITIL, lo que es positivo, pero también señala la necesidad de seguir avanzando en la estandarización y adopción completa de buenas prácticas. Este hallazgo está en línea con estudios previos (Torres, 2019), que resaltan el impacto positivo de ITIL en la mejora operativa.

Respecto a la satisfacción de los clientes, un 75% expresó estar conforme con el servicio recibido. Aunque este porcentaje es alentador, aún hay una cuarta parte de usuarios con percepciones regulares o negativas, lo que indica que hay espacio para mejorar la atención, los tiempos de respuesta y la comunicación. Este punto refuerza los hallazgos de Ramírez (2020), quien destacó la importancia de la rapidez y la calidad del soporte en la percepción del cliente.

El cumplimiento de los SLA se encuentra en un nivel del 82%, lo cual refleja un buen control de la operación. No obstante, se identificaron incidentes recurrentes que deben ser abordados mediante una mejor gestión de problemas, tal como lo recomienda ITIL y otras investigaciones sobre continuidad del servicio (Mendoza, 2022).

Por otro lado, al detectar las áreas críticas de mejora, se encontró que solo el 55% ha sido correctamente identificada, lo que demuestra una oportunidad para fortalecer los mecanismos de monitoreo y diagnóstico. Finalmente, el 60% de las estrategias de mejora propuestas están siendo implementadas, lo cual es positivo, pero indica que es necesario hacer un mayor seguimiento para garantizar resultados sostenibles.

CAPÍTULO VI.- CONCLUSIONES:

La gestión actual de servicios de TI en NTT Data muestra un avance significativo, pero aún existen oportunidades de mejora, especialmente en la estandarización de procesos, ya que solo el 67% está alineado con ITIL.

La satisfacción del cliente interno alcanza un nivel aceptable (75%), aunque se deben reforzar aspectos como la atención personalizada y la agilidad en la resolución de problemas para elevar dicho nivel.

El cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (SLA) es bastante alto, con un 82%, lo que indica una buena eficiencia en la operación. Sin embargo, aún hay casos de incumplimiento que deben ser analizados para tomar medidas que ayuden a mantener o mejorar estos resultados.

Por otro lado, solo se ha identificado el 55% de las áreas críticas que necesitan mejoras, lo cual representa una debilidad, ya que limita la capacidad de anticiparse y responder adecuadamente a situaciones complejas.

Respecto a las estrategias de mejora continua, se ha avanzado en un 60% en su implementación, lo que evidencia un esfuerzo por parte de la organización. Aun así, es importante asegurar que estas acciones se lleven a cabo por completo y de manera constante.

CAPÍTULO VII.- RECOMENDACIONES:

Es importante unificar los procesos de gestión de servicios de TI en toda la organización usando como base el marco ITIL, asegurando que estén bien documentados y que el personal reciba la capacitación necesaria.

También se recomienda establecer canales permanentes de retroalimentación con los usuarios internos, como encuestas después de cada atención y análisis de sus experiencias, para seguir mejorando la calidad del servicio.

Para tener un mayor control sobre los compromisos de servicio (SLA), se deben usar herramientas que permitan monitoreo en tiempo real, alertas preventivas y reuniones periódicas de revisión con los responsables.

Otro aspecto clave es mejorar la detección de áreas críticas, aplicando métodos más proactivos como el uso de inteligencia artificial para operaciones (AIOps), observaciones en campo y talleres con los equipos técnicos.

Además, es esencial hacer un seguimiento riguroso a las estrategias de mejora, definiendo claramente quiénes serán los responsables, los plazos, los recursos disponibles y cómo se medirá su impacto.

Por último, se debe promover una cultura organizacional enfocada en la mejora continua, brindando capacitaciones, reconociendo las buenas prácticas y fomentando un liderazgo que impulse la excelencia en la gestión de TI.

CAPÍTULO VIII.- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

OFFICE OF GOVERNMENT COMMERCE. ITIL Foundation Handbook. London: TSO, 2012.

AXELOS. ITIL® Foundation: ITIL 4 Edition. London: The Stationery Office, 2019.

BON, Jan van et al. Foundations of IT Service Management Based on ITIL®. An introduction. Van Haren Publishing, 2011.

CARTLIDGE, A. et al. ITIL V3 Glossary of Terms. UK: Office of Government Commerce (OGC), 2011.

GONZÁLEZ, M. y LÓPEZ, R. Gestión de Servicios de TI con ITIL 4. Madrid: RA-MA Editorial, 2020.

DEKKERS, R. Lean IT: Principles to Practice. New York: Springer, 2017.

WORM, S. Lean IT Service Management: How to Cut Costs and Improve Customer Satisfaction. Oxford: Taylor & Francis, 2020.

MARQUEZ, C. Automatización Inteligente en ITSM: Robotic Process Automation y AI en la gestión de TI. Barcelona: Marcombo, 2021.

DISTERER, G. ISO/IEC 20000 – The international standard for IT service management. *Journal of Software: Evolution and Process*, 2013, vol. 25, no. 7, pp. 683–692.

RAMÍREZ, F. Evaluación de la calidad del servicio de TI en organizaciones financieras usando ITIL y satisfacción del usuario. Lima: Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2020.

TORRES, L. Análisis de la madurez de procesos de TI con enfoque ITIL en una empresa tecnológica. Quito: Universidad Politécnica Salesiana, 2019.

MENDOZA, J. Estrategias para mejorar el cumplimiento de SLA en servicios tercerizados de TI. Bogotá: Universidad de los Andes, 2022.

CARRILLO, M. Diseño de un sistema de mejora continua en la gestión de servicios ITIL. Tesis de pregrado. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, 2021.

SERVICE NOW. Transforming IT with AIOps and Automation. [en línea]. Disponible en: <https://www.servicenow.com/solutions/aiops.html> [Consulta: abril 2025].

FORRESTER RESEARCH. State of IT Service Management 2024. [en línea]. Disponible en: <https://www.forrester.com/report/itsm-2024> [Consulta: abril 2025].

AXELOS. Continual Service Improvement ITIL Lifecycle Publication. UK: TSO, 2011.

MCDERMOTT, R. Measuring ITIL Success: Metrics and KPIs. TechTarget, 2022.

KELLY, R. SLA and XLA: What's the Difference and Why You Need Both. HDI Institute, 2023.

CAPÍTULO IX.- ANEXOS:

Anexo 01: Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	METODOLOGIA
Problema general: ¿Cómo se puede evaluar la gestión de servicios de Tecnologías de la Información (TI) brindados a los clientes de la empresa NTT DATA en el año 2025, para identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora que optimicen la calidad del servicio y la satisfacción del cliente? Problemas específicos: 1. ¿Cómo se están gestionando actualmente los procesos de servicios de TI en NTT Data y en qué medida se alinean con las mejores prácticas basadas en marcos de referencia como ITIL? 2. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los clientes de NTT Data respecto a la calidad, eficiencia y eficacia de los servicios de TI que reciben? 3. ¿En qué medida NTT Data está cumpliendo con los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) establecidos con sus clientes y cuáles son las brechas existentes en la prestación de estos servicios?	Objetivo general: Evaluar la gestión de servicios de Tecnologías de la Información (TI) brindados a los clientes de la empresa NTT Data en el año 2025, con el fin de identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora para optimizar la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Objetivos específicos: 1. Analizar los procesos actuales de gestión de servicios de TI implementados por NTT Data, considerando las mejores prácticas basadas en marcos de referencia como ITIL. 2. Identificar los niveles de satisfacción de los clientes respecto a la calidad, eficiencia y eficacia de los servicios de TI brindados por la empresa. 3. Evaluar el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) establecidos entre NTT Data y sus clientes, determinando posibles brechas en la prestación del servicio. 4. Detectar áreas críticas de mejora en la gestión de servicios de TI, considerando aspectos técnicos, operativos y de atención al cliente. 5. Proponer recomendaciones y estrategias de mejora continua para optimizar la gestión de servicios de TI en NTT Data, alineadas con las necesidades y expectativas de los clientes.	No aplica	Gestión de servicios de tecnologías de la información	Procesos de gestión de servicios Satisfacción del cliente Cumplimiento de SLA Áreas críticas de mejora Estrategias de mejora continua	Existencia de procesos documentados, alineación con ITIL, eficiencia en la ejecución de procesos Nivel de satisfacción del cliente, percepción de calidad, rapidez en la atención de incidentes Porcentaje de cumplimiento de los SLA, tiempo de resolución de incidentes Identificación de procesos ineficientes, problemas recurrentes, deficiencias técnicas Implementación de acciones correctivas, existencia de planes de mejora, resultados obtenidos	Tipo y Diseño de Investigación: ☐ Tipo o enfoque de la Investigación: Es descriptivo porque busca conocer y detallar cómo se está gestionando actualmente la prestación de servicios de TI en NTT DATA, identificando sus características, fortalezas y debilidades. ☐ Diseño de la Investigación: Es no experimental porque no se manipulan variables, sino que se observan tal como están en su entorno natural. Además, es transversal porque se recolectarán datos en un momento específico en el tiempo, sin necesidad de hacer un seguimiento a lo largo de varios periodos. 3.2 Población y Muestra: ☐ Población: La población de esta investigación está compuesta por el personal de NTT DATA involucrado en la gestión de servicios de TI, incluyendo gerentes de proyectos, analistas de TI, desarrolladores de RPA y personal de soporte técnico, así como clientes internos que utilizan estos servicios. ☐ Muestra: La muestra estará conformada por un grupo representativo de aproximadamente 30 empleados de NTT DATA que desempeñan roles clave en la gestión de servicios de TI y 10 clientes internos seleccionados de forma

4. ¿Cuáles son las áreas críticas de mejora en la gestión de servicios de TI de NTT Data, considerando factores técnicos, operativos y de atención al cliente? 5. ¿Qué recomendaciones y estrategias de mejora continua se pueden proponer para optimizar la gestión de servicios de TI en NTT Data, de manera que estén alineadas con las necesidades y expectativas de los clientes?						intencional para obtener información relevante sobre la calidad del servicio. Criterios de Inclusión: Personal de NTT DATA con experiencia en la gestión de servicios de TI y participación en proyectos de RPA. Cientes internos que hayan utilizado servicios de TI proporcionados por NTT DATA en los últimos 12 meses. Criterios de Exclusión: Empleados que no estén relacionados directamente con la gestión o uso de servicios de TI. Personal que esté de licencia prolongada o no disponible durante el periodo de recolección de datos. Cientes internos que no tengan interacción significativa con los servicios de TI evaluados.
--	--	--	--	--	--	---

Anexo 02: Propuestas de Mejora Continua en la Gestión de Servicios de TI

1. Optimización y Estandarización de Procesos basadas en ITIL

Una de las principales recomendaciones es reforzar la estandarización y optimización de los procesos ITSM, tomando ITIL como guía, para lograr mayor consistencia y eficiencia a nivel global. Esto implica:

Estandarizar procesos clave en todas las regiones y unidades de negocio de NTT Data, asegurando que exista una forma uniforme y óptima de gestionar incidentes, solicitudes, problemas, cambios, etc. Según las mejores prácticas, definir procesos claros y uniformes basados en ITIL mejora la consistencia del servicio y reduce la variabilidad en los resultados.

flevy.com

Cada proceso debe estar bien documentado, con roles y responsabilidades definidos, y con flujos de trabajo configurados en las herramientas ITSM para reforzar su cumplimiento. Por ejemplo, NTT Data utiliza la plataforma ServiceNow a nivel global; se debe aprovechar para mapear cada etapa del proceso ITIL dentro de la herramienta, garantizando que ésta apoye y agilice el proceso en vez de obstaculizarlo.

Alinear los procesos con los objetivos del negocio y las necesidades del cliente. La estandarización no debe hacerse de forma aislada, sino asegurando que cada actividad agregue valor al cliente (aplicando el principio “focus on value”). Esto requiere revisar los procesos actuales (ej. flujo de gestión de incidentes, cumplimiento de solicitudes) e identificar pasos innecesarios o dolorosos para el usuario. Iniciativas Lean como el mapeo de cadena de valor (VSM) pueden ser útiles para visualizar el recorrido completo de un servicio y detectar cuellos de botella o redundancias.

manageengine.com

El resultado debe ser procesos simplificados, ágiles y orientados a las expectativas del cliente.

Mejorar la gestión de incidentes y problemas para aumentar la disponibilidad y el cumplimiento de SLA. La evaluación inicial reveló, por ejemplo, que aunque la mayoría

de incidentes se resuelven dentro de los SLA acordados, existen incidentes recurrentes y algunas resoluciones no satisfacen plenamente al usuario. ITIL recomienda fortalecer el proceso de Problem Management para identificar causas raíz de incidentes repetitivos y eliminarlas definitivamente. NTT Data ya ha incorporado herramientas analíticas en este sentido: su solución Incident Navigator permite analizar eventos de disponibilidad y rendimiento para identificar automáticamente incidentes repetidos, hallar causas raíz y eliminarlas, monitoreando métricas en tiempo real y abordando tendencias antes de que afecten al servicio.

applytosupply.digitalmarketplace.service.gov.uk

Se propone ampliar el uso de estas capacidades de análisis proactivo de incidentes (lo que en la industria se denomina AIOps, operaciones de TI asistidas por IA) para reducir la tasa de incidentes y prevenir brechas de SLA por problemas conocidos. Adicionalmente, se debe asegurar que ningún incidente se considere resuelto hasta que el usuario confirme la solución – práctica recomendada por ITIL para garantizar la satisfacción.

itsm.tools

Gestión robusta de niveles de servicio. Aunque NTT Data ya opera con un marco sólido de SLA, es importante revisar periódicamente los acuerdos de nivel de servicio con cada cliente para confirmar que reflejan sus necesidades actuales. Se propone establecer un proceso de Service Level Management maduro, donde no solo se monitoreen continuamente los indicadores de SLA, sino que haya revisiones trimestrales de servicio (algo que NTT Data ya realiza) para analizar tendencias de desempeño, discutir con el cliente los puntos de dolor, y ajustar los SLA o planes de mejora según corresponda. Un Gobierno de KPIs de servicio bien establecido facilitará esta tarea: NTT Data sugiere mantener una gobernanza formal de KPIs que asegure la alineación continua de las metas de TI con las del negocio

us.nttdata.com

Esto significa que los responsables de servicio deben presentar informes periódicos que comparen el desempeño real versus los objetivos, identificando brechas y acciones correctivas, en un ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act) constante. Esta

gobernanza de SLA y KPIs será la base para priorizar iniciativas de mejora continua (por ejemplo, si el MTTR –tiempo medio de resolución– de ciertos incidentes críticos está por encima de lo esperado, se priorizará un proyecto de mejora en ese proceso específico).

En resumen, mediante la estandarización global de procesos ITIL y su mejora continua basada en datos, NTT Data puede lograr excelencia operativa en la entrega de servicios de TI. Esto sienta las bases para que las demás iniciativas (Lean, automatización, etc.) tengan un efecto máximo al operar sobre procesos bien definidos. Unos procesos optimizados y alineados al negocio conducirán a una mejor calidad de servicio y mayor confiabilidad en el cumplimiento de los SLA, fortaleciendo la confianza de los clientes.

2. Adopción de Principios Lean IT para la Eficiencia y Calidad

Para complementar lo anterior, se recomienda impulsar un programa de Lean IT enfocado en la mejora continua de procesos y la eliminación de desperdicios en la operación de servicios de TI. Las siguientes acciones conforman esta propuesta:

Identificar y eliminar desperdicios en procesos actuales: Utilizando los 7 principios de desperdicio de Lean adaptados a TI (conocidos por el acrónimo DOWNTIME), se debe analizar detalladamente dónde existen ineficiencias. Por ejemplo, identificar esperas innecesarias (tiempos muertos en la resolución de tickets, aprobaciones burocráticas que retrasan cambios), reprocesos o pasos duplicados (ej. múltiples herramientas donde se ingresa la misma información), incidentes evitables (defectos por falta de prevención), etc.

manageengine.com

Un caso común en organizaciones globales es el waste de transporte/comunicación, cuando la falta de integración obliga a pasar información entre múltiples sistemas o equipos (ej. un técnico de segundo nivel devolviendo un ticket a la mesa de servicio por información faltante). Aplicando Lean, NTT Data puede rediseñar los flujos para minimizar transferencias y retrabajos, quizás integrando sistemas dispares y empoderando al nivel 1 con más conocimiento para resolver más en el primer

contacto. Cada desperdicio eliminado se traducirá en menores tiempos de resolución, costos reducidos y un servicio más fluido.

Implementar ciclos de mejora continua (Kaizen): Lean IT promueve la cultura de Kaizen, es decir, realizar mejoras pequeñas pero constantes en el día a día. Se sugiere establecer equipos de mejora o círculos Kaizen dentro de las operaciones de TI de NTT Data que se reúnan regularmente para identificar problemas y proponer soluciones inmediatas. Estos equipos deben incluir a los propios operadores y analistas de servicio, ya que son quienes mejor conocen los obstáculos cotidianos. La dirección de TI puede incentivar estas actividades dedicando tiempo (por ejemplo, un día al mes enfocado en mejoras de proceso) y reconociendo las mejores ideas. NTT Data ya incorpora esta filosofía al usar el proceso Kaizen para identificar y eliminar desperdicios.

applytosupply.digitalmarketplace.service.gov.uk

Formalizarlo aún más y extenderlo globalmente reforzará una mentalidad de mejora continua en todos los niveles. Como resultado, la organización podrá “progresar iterativamente con retroalimentación”, cumpliendo uno de los principios guía de ITIL 4 y de Lean.

Value Stream Mapping (VSM) y optimización de flujo: Para proyectos de mejora más profundos, se recomienda llevar a cabo ejercicios de mapeo de cadena de valor en procesos críticos (por ejemplo, el proceso de alta de un nuevo servicio a un cliente, o la resolución de un incidente mayor). Con VSM, se visualiza paso a paso el proceso desde que inicia hasta que entrega valor al cliente, identificando actividades que agregan valor versus las que no. Este análisis colaborativo, seguido de rediseño, puede generar propuestas como “eliminar este paso de aprobación en cambios estándar” o “automatizar la recolección de datos de diagnóstico en la gestión de incidentes”. El objetivo es lograr un flujo continuo donde el trabajo transite sin interrupciones ni cuellos de botella, acercando el proceso ideal al requerido por el cliente.

manageengine.com

Por ejemplo, si un servicio administrado por NTT Data sufre latencias por múltiples escalamientos, podría replantearse el flujo para que el equipo de primer nivel resuelva más casos con una base de conocimiento mejorada, reduciendo derivaciones (lo cual es un principio Lean de mantener el flujo y evitar esperas).

Fomentar el respeto e involucramiento de las personas: Un pilar de Lean IT es “respeto por la gente”, lo que implica empoderar a los empleados y aprovechar su creatividad para mejorar.

manageengine.com

Se propone capacitar al personal de TI de NTT Data en fundamentos de Lean IT y habilitarlos para tomar decisiones que mejoren el servicio. Por ejemplo, si un técnico de mesa de ayuda detecta una solución inmediata a un problema recurrente, debe tener la autonomía para implementarla o escalar la idea rápidamente (stop the line authority como en manufactura). Asimismo, cualquier iniciativa Lean debe verse no como una reducción de recursos, sino como una forma de liberar al equipo de trabajo tedioso para que puedan desarrollar habilidades más valiosas. Un ambiente donde “cada colaborador se siente dueño del proceso y de su mejora” resultará en una cultura sólida de mejora continua y adaptabilidad. Esto concuerda con la visión de Lean de que la disciplina proviene más de la voluntad personal de reflexionar y mejorar que de la imposición de reglas.

manageengine.com

Adoptar Lean IT de esta manera permitirá a NTT Data aumentar la eficiencia operativa y la calidad de sus servicios. Los beneficios esperados incluyen ciclos de entrega más cortos, menos errores y retrabajos, y un aprovechamiento óptimo de los recursos humanos. En términos de resultados medibles, Lean servirá para reducir los tiempos promedio de resolución, incrementar la tasa de solución en el primer contacto y disminuir costes por incidente, todo lo cual contribuye tanto al cumplimiento de SLAs más estrictos como a una mayor satisfacción del cliente. En palabras de expertos, Lean IT ofrece un marco robusto para impulsar la eficiencia, mejorar la satisfacción del cliente y fomentar una mentalidad de mejora continua en la organización.

manageengine.com

3. Implementación de Automatización Inteligente en la Operación

Otra estrategia crucial es potenciar la automatización de las operaciones de TI mediante tecnologías inteligentes, con el fin de optimizar la gestión de servicios en escala y mejorar tanto la velocidad como la confiabilidad del soporte. Para NTT Data, que maneja altos volúmenes de tickets y tareas repetitivas en entornos complejos, la automatización inteligente brinda oportunidades de mejora continua en varias áreas:

Automatización de tareas repetitivas y flujo de trabajo: Identificar las tareas manuales más frecuentes (por ejemplo, reinicios de contraseña, aprovisionamiento de accesos, asignación de tickets) y emplear scripts automatizados o Robotic Process Automation (RPA) para ejecutarlas sin intervención humana. Muchas herramientas ITSM modernas, incluida ServiceNow, permiten crear flujos de trabajo automatizados para manejar procesos de principio a fin. Según ServiceNow/ITIL 4, tradicionalmente las herramientas ofrecían automatización limitada a pasos internos, pero el verdadero valor proviene de extender la automatización de forma integral de extremo a extremo.

servicenow.com

Por ejemplo, en la gestión de una incidencia, se puede automatizar no solo la notificación al agente, sino también la recolección de datos de diagnóstico del sistema afectado, la creación de un ticket prellenado e incluso la ejecución de scripts de remediación automática para ciertos tipos de fallos. Estas orquestaciones automáticas reducirán el tiempo de respuesta y liberarán a los técnicos para enfocarse en casos más complejos.

Chatbots y autoservicio inteligente: Como parte de la experiencia del usuario, se recomienda fortalecer las capacidades de autoservicio en los centros de soporte de NTT Data. Estudios indican que alrededor del 88% de los usuarios esperan que las empresas ofrezcan opciones de autoservicio para una resolución más rápida de sus consultas.

itsm.tools

En línea con esta expectativa, NTT Data debería ofrecer portales de autoservicio y asistentes virtuales (chatbots) capaces de manejar consultas básicas, guiar al usuario en procedimientos sencillos y encaminar tickets automáticamente al grupo adecuado.

Por ejemplo, los chatbots integrados al service desk pueden resolver preguntas frecuentes o recopilar la información inicial de incidencia, logrando que cerca del 30-40% de las solicitudes se resuelvan sin intervención humana o con mínima intervención (shift-left de soporte). Las buenas prácticas señalan tres áreas principales a automatizar: uso de chatbots para consultas de nivel 1, enrutamiento automático de tickets al agente apropiado, y alertas automáticas para notificar al equipo y al cliente sobre nuevos tickets o resoluciones.

itsm.tools

Estas medidas agilizan la atención y mantienen informados a los usuarios, elevando su satisfacción.

Analítica predictiva y AIOps: Aprovechar inteligencia artificial (IA) y machine learning para hacer la gestión de servicios más proactiva en lugar de reactiva. NTT Data ya cuenta con herramientas internas como Performance Predictor, que mediante monitoreo y analítica puede predecir problemas de rendimiento o capacidad antes de que ocurran, y con Incident Navigator para análisis de causa raíz automatizado de eventos.

applytosupply.digitalmarketplace.service.gov.uk

Se propone ampliar estas prácticas de AIOps para que, por ejemplo, el sistema detecte patrones de alertas que anticipen un incidente mayor y automáticamente escale una alerta o ejecute acciones preventivas. Asimismo, implementar ML para correlacionar incidentes similares y sugerir soluciones basadas en casos históricos (por ejemplo, si surgen 10 tickets similares de distintos usuarios, el sistema los agrupa automáticamente y avisa de un posible problema sistémico). La automatización inteligente, en este sentido, se convierte en un habilitador de la mejora continua: al capturar datos de operaciones pasadas, la IA puede sugerir mejoras (p. ej. señalar qué tipo de incidencias podrían evitarse con un parche, o qué consultas frecuentes podrían resolverse con un nuevo artículo de base de conocimientos). Esto extiende el concepto de Problem Management hacia un nivel predictivo, alineado con la visión de ITIL 4 de crear operaciones “rápidas, eficientes, confiables y adaptables” mediante la automatización.

servicenow.com

Integración de herramientas y eliminación de silos: Para que la automatización sea efectiva a nivel global, es importante integrar las diversas herramientas y sistemas que participan en la entrega del servicio. Muchas organizaciones tienen herramientas separadas para monitoreo, para gestión de tickets, para comunicaciones, etc., lo cual limita la automatización end-to-end. NTT Data debe buscar una integración estrecha (por ejemplo, mediante APIs o plataformas unificadas) entre sus sistemas de monitoreo de infraestructura, su herramienta ITSM principal y otras aplicaciones de soporte. De ese modo, se pueden lograr automatizaciones completas: un monitor detecta un fallo y crea un ticket en ServiceNow con toda la información necesaria; el orquestador lanza un script de resolución; si tiene éxito, cierra el ticket informando al cliente, o bien notifica a un técnico si falla. Esta interconexión automatizada reducirá tiempos y errores (evitando la necesidad de que un humano “traduzca” alertas a tickets manualmente, por ejemplo).

En conjunto, la automatización inteligente permitirá a NTT Data acelerar los tiempos de respuesta y resolución, mejorar el cumplimiento de SLA (al minimizar incidencias de gran impacto y mitigar errores humanos) y optimizar costos operativos al necesitar menos intervención manual en tareas de bajo valor. Además, aporta beneficios cualitativos: personal de TI más motivado (al quitarles trabajo monótono), usuarios más satisfechos (por respuestas más inmediatas y disponibilidad 24/7 de atención mediante canales digitales).

servicenow.com

Y una operación más escalable capaz de manejar mayor volumen sin degradar la calidad. Estas mejoras son especialmente vitales en una empresa global, donde la automatización ayuda a mantener un servicio consistente en diferentes usos horarios y con equipos distribuidos.

4. Enfoque en la Experiencia del Usuario y Satisfacción del Cliente

Alineado con la filosofía de “enfocarse en el valor” de ITIL, NTT Data debe situar la experiencia del usuario en el centro de su estrategia de mejora. No basta con cumplir procesos internamente; el éxito de la gestión de servicios se mide en última instancia

por clientes satisfechos, informados y confiando en el servicio. Para lograr esto, se proponen las siguientes iniciativas:

Adopción de métricas de experiencia (XLAs): Complementar los indicadores operativos (SLAs tradicionales) con indicadores de experiencia del cliente. Como se mencionó, NTT Data ya explora el uso de XLAs (Experience Level Agreements) para evaluar cómo el servicio habilita resultados para el negocio y la satisfacción del empleado/cliente.

us.nttdata.com

Se recomienda establecer formalmente algunos KPI de experiencia, por ejemplo: Índice de Satisfacción del Usuario (CSAT) post-ticket, Net Promoter Score (NPS) periódico, y métricas más cualitativas como el Esfuerzo del Cliente (CES) en ciertas interacciones. Estos indicadores proporcionarán una visión más completa de la calidad del servicio desde la óptica del cliente. Importante: los XLAs deben definirse de la mano con los clientes y las áreas de negocio (enfoque top-down), identificando qué resultados son más importantes para ellos.

us.nttdata.com

Por ejemplo, un KPI de XLA podría ser “tiempo para que el usuario vuelva a la productividad” en vez de solo “tiempo de resolución técnica”. Al medir regularmente estas métricas de experiencia y correlacionarlas con los KPIs operativos, se podrá priorizar mejoras que realmente cierren la brecha entre lo acordado y lo percibido.

Canales omnicanal y soporte 24/7 centrado en el usuario: Garantizar que los usuarios tengan acceso fácil y constante al soporte, a través de múltiples canales integrados. Actualmente, las mejores prácticas señalan que un service desk moderno debe proveer “soporte siempre disponible” por medios como teléfono, correo, chat en vivo, portal web, etc., de forma consistente.

us.nttdata.com

NTT Data ya ofrece soporte 24x7 multicanal en muchos contratos.

applytosupply.digitalmarketplace.service.gov.uk

Pero la propuesta es unificar la experiencia: por ejemplo, que un usuario pueda iniciar una solicitud en chat y continuarla por correo sin pérdida de contexto, o que pueda consultar el estado de todos sus tickets en un solo tablero. Adicionalmente, es clave ofrecer capacidades de autoservicio intuitivas (como ya se mencionó en la sección de automatización) para aquellos usuarios que prefieran resolver por sí mismos consultas simples, con el respaldo de una base de conocimientos completa. Un portal bien diseñado con FAQ, tutoriales, artículos de ayuda y guías interactivas puede empoderar al usuario y al mismo tiempo reducir el volumen de tickets.

itsm.tools

Se sugiere evaluar periódicamente la usabilidad de estas herramientas de autoservicio, idealmente con feedback directo de usuarios, para asegurarse de que estén aportando valor y sean fáciles de usar.

Gestión proactiva de la comunicación y expectativas: La forma en que se comunica con los clientes durante el ciclo de vida de un servicio influye enormemente en su percepción. ITIL destaca la importancia de la comunicación efectiva con stakeholders durante los incidentes (tener listas de contactos, medios preferidos, plantillas de notificación) .

itsm.tools

NTT Data debe asegurarse de que ante cualquier incidente de impacto, los usuarios sean notificados rápidamente y con información útil. Por ejemplo, en caso de una caída general de servicio, enviar alertas proactivas evita que cada usuario tenga que reportar el problema, reduciendo frustración y llamadas repetitivas.

itsm.tools

Asimismo, gestionar expectativas implica ser transparente con los tiempos de resolución previstos, informar el progreso y confirmar con el usuario la resolución. Estas prácticas aumentan la confianza y satisfacción, incluso en situaciones difíciles, porque el cliente siente control y atención personalizada.

Incorporación de la voz del cliente en la mejora continua: Crear mecanismos formales para recolectar y actuar sobre el feedback de clientes de manera continua.

Actualmente NTT Data “recopila y analiza comentarios de los usuarios para crear planes de mejora del servicio”.

applytosupply.digitalmarketplace.service.gov.uk

Incluso disponiendo de herramientas (como el sistema ECO) que detectan automáticamente puntos de fricción en la interacción cliente-proceso. Esto es muy valioso y debe profundizarse: por ejemplo, establecer encuestas breves post-servicio (tras el cierre de un ticket, o al finalizar un proyecto) y análisis trimestrales de satisfacción con clientes clave. Más importante aún es cerrar el ciclo de feedback: las sugerencias o quejas recurrentes de clientes deben traducirse en acciones de mejora visibles. Si usuarios indican, por decir, que la información de estado de sus tickets es insuficiente, NTT Data podría implementar una funcionalidad en el portal para mostrar en tiempo real el progreso o estatus de cada caso. Involucrar a clientes en fases tempranas de diseño de mejoras (ej. pilotos de nuevas funciones de soporte) también asegura que las soluciones propuestas efectivamente resuenen con sus necesidades.

Formación del personal en experiencia de cliente: Además de procesos y tecnología, la actitud y habilidades blandas del equipo de soporte influyen en la experiencia. Se recomienda complementar la capacitación técnica con entrenamiento en atención al cliente, comunicación empática y resolución orientada al usuario. Un agente de mesa de servicio que demuestra empatía, maneja correctamente la frustración del cliente y comunica con claridad los pasos a seguir, puede transformar una interacción rutinaria en una experiencia positiva para el usuario. En una empresa global, también implica sensibilizar al personal en diferencias culturales y expectativas regionales, para brindar un trato adecuado a clientes de diversas geografías.

Al poner énfasis en la experiencia del usuario, NTT Data logrará una mayor satisfacción y lealtad de sus clientes, lo cual es un factor crítico en los servicios gestionados donde la renovación de contratos y la reputación dependen de ello. Un enfoque UX serio también ayuda a diferenciar el servicio de NTT Data en el mercado: más allá de cumplir SLAs, la empresa se posicionará como un socio que verdaderamente entiende y prioriza las necesidades del cliente. Internamente, medir y mejorar la experiencia obligará a romper paradigmas (por ejemplo, a no conformarse con “los reportes de SLA están en verde” si las encuestas de usuarios muestran

insatisfacción). Esto impulsará aún más la mejora continua con un propósito claro: crear valor y resultados positivos para el cliente final.

5. Fortalecimiento del Cumplimiento de SLA y Gobernanza de Niveles de Servicio

El cumplimiento consistente de los SLA acordados es una obligación fundamental en la gestión de servicios de TI, y a la vez un área donde siempre hay margen de optimización. Para asegurar y mejorar el cumplimiento de los SLA en NTT Data, se plantean las siguientes estrategias:

Monitoreo y alerta temprana de niveles de servicio: Implementar un sistema riguroso de seguimiento en tiempo real de indicadores SLA clave (tiempos de respuesta, tiempos de resolución, disponibilidad, etc.), con alertas automáticas que notifiquen a los responsables antes de que ocurra una violación. Por ejemplo, si un ticket crítico se acerca al 80% de su tiempo máximo de resolución sin haberse cerrado, el sistema debe alertar a los gerentes para que tomen acciones (reasignar recursos, escalar, etc.). Herramientas como ServiceNow permiten tableros de control donde se visualizan breaches potenciales. Este enfoque proactivo garantizará que se tomen medidas correctivas antes de fallar un SLA, mejorando la fiabilidad del servicio ante el cliente.

Análisis periódico de tendencias de SLA y mejora continua: Más allá de casos individuales, es crucial revisar las tendencias agregadas del desempeño contra los SLA. Por ejemplo, analizar mensualmente el porcentaje de cumplimiento de cada SLA, la distribución de tiempos de resolución, las horas pico de demandas, etc., para identificar patrones. Si se observa que cierto tipo de solicitudes incumplen el SLA con más frecuencia, podría indicar un proceso ineficiente o falta de recursos en esa área. Esas tendencias deben alimentar un plan de mejora continua de SLA, donde cada mes/trimestre se eligen áreas de enfoque (por ejemplo, reducir el tiempo de resolución promedio de incidentes de severidad 2 en un 20%). Esto enlaza con la gobernanza de KPIs mencionada previamente: mantener revisiones ejecutivas periódicas donde se presenten los resultados de SLA y los planes de acción correspondientes.

us.nttdata.com

Adicionalmente, comunicar internamente estos objetivos asegura que todos los niveles (gerentes, técnicos) estén alineados para alcanzarlos.

Alineación de los SLA con expectativas reales de negocio: En ocasiones, los SLA originalmente pactados pueden no reflejar totalmente las prioridades actuales del cliente o la realidad operativa. Se recomienda entablar con clientes revisiones de contrato y SLA (por ejemplo, anuales) para ajustar métricas si es necesario. Por ejemplo, un cliente podría valorar más tener un soporte disponible en horario extendido que un tiempo de respuesta ultra rápido durante horas no críticas. O podría preferir que se mida la tasa de solución al primer contacto en lugar del tiempo de respuesta inicial. Adaptar los SLA a lo que el cliente realmente espera (sin por ello relajar la calidad) ayuda a enfocar esfuerzos en lo que genera satisfacción. En un contexto de mejora continua, revalidar periódicamente las metas de TI versus metas del negocio es saludable.

us.nttdata.com

Asimismo, introducir gradualmente XLAs acordados con el cliente (como se mencionó en el enfoque UX) asegurará que los acuerdos de nivel de servicio estén verdaderamente alineados con los resultados de negocio que el cliente considera importantes, no solo con métricas técnicas.

Gestión efectiva de proveedores (internos y externos) para cumplimiento de SLA: NTT Data depende en muchos casos de terceros (fabricantes, proveedores de telecomunicaciones, etc.) o de equipos internos diferentes para resolver ciertos incidentes. Por ello, parte de la estrategia de SLA debe incluir gestionar los OLA/UC (Operational Level Agreements / Underpinning Contracts) con estos grupos. Se propone reforzar la colaboración con proveedores críticos, compartiendo con ellos los objetivos de servicio y estableciendo acuerdos de apoyo que aseguren tiempos de respuesta adecuados. Por ejemplo, si NTT Data tiene un contrato con un proveedor de nube, garantizar que dicho contrato tenga cláusulas de soporte que permitan a NTT Data cumplir sus propios SLA con el cliente final. Un enfoque integral de nivel de servicio considera toda la cadena de entrega del servicio.

Capacitación y conciencia de SLA en los equipos operativos: Asegurar que todos los miembros del equipo de TI comprendan la importancia de los SLA y cómo su trabajo impacta esos indicadores. Muchas veces los técnicos se concentran en sus tareas técnicas sin tener visibilidad del reloj de SLA. Por ello, se sugiere incluir en la formación continua recordatorios sobre las metas de nivel de servicio, posiblemente integrando las herramientas de gestión con avisos (por ejemplo, que en la interfaz de ticket el analista vea cuánto tiempo resta para el SLA de ese caso). También se pueden establecer incentivos o reconocimientos por alto cumplimiento de SLA, a nivel de equipo, para fomentar el sentido de responsabilidad compartida.

Mediante estas acciones, NTT Data puede lograr un cumplimiento más sólido de los SLA, reduciendo al mínimo los incumplimientos y mostrando a los clientes un desempeño predecible y confiable. La visibilidad y transparencia en el cumplimiento de acuerdos fortalecerá las relaciones a largo plazo. Además, un riguroso enfoque en SLA combinado con mejoras de experiencia (XLAs) generará servicios balanceados: eficientes en términos operativos y efectivos en términos de valor para el cliente. En síntesis, la gestión de niveles de servicio madura permite que la mejora continua se traduzca en indicadores tangibles de éxito compartidos con el cliente, reforzando la confianza en que NTT Data entregará lo prometido e incluso superará las expectativas.

6. Cultura de Mejora Continua, Capacitación y Gobernanza de la Calidad

Por último, pero quizá más importante a largo plazo, está la necesidad de consolidar una cultura organizacional de mejora continua en torno a la gestión de servicios de TI. Las mejores prácticas y herramientas mencionadas serán efectivas solo si se apoyan en personas comprometidas y en una estructura que promueve la excelencia. Para ello, se recomiendan estas estrategias:

Programas de capacitación y certificación: Asegurar que el personal clave de ITSM en NTT Data (gerentes de servicio, líderes de proceso, agentes de mesa de servicio, etc.) esté capacitado en las buenas prácticas relevantes (ITIL 4, Lean IT, gestión de la experiencia, herramientas de automatización). Se debería fomentar la obtención de certificaciones reconocidas (por ejemplo, ITIL Foundation/Managing Professional, Lean IT Foundation, DevOps, etc.) y complementar con formaciones internas

orientadas a la realidad de NTT Data. La inversión en capacitación no solo aumenta la competencia técnica, sino que también ayuda a crear un lenguaje común y una comprensión compartida de la importancia de la calidad del servicio. Según recomendaciones, la adopción exitosa de procesos ITIL y herramientas ITSM requiere programas comprensivos de entrenamiento que aseguren la competencia del personal, junto con gestión del cambio para abordar resistencias y cultivar una cultura adaptable.

flevy.com

En otras palabras, antes de desplegar nuevas prácticas, hay que preparar a la gente para abrazarlas.

Liderazgo y patrocinio de la mejora continua: Es crucial que la dirección de la empresa, desde los niveles más altos, patrocine y promueva la mejora continua en la gestión de servicios. Esto implica comunicar de forma consistente la visión de excelencia en servicio, apoyar con recursos (tiempo, presupuesto para mejoras) y dar ejemplo. Por ejemplo, los directores de TI y gerentes sénior deben participar periódicamente en las revisiones de CSI (Continual Service Improvement), respaldando las iniciativas priorizadas y removiendo obstáculos organizacionales. Un liderazgo comprometido ayuda a mantener el ímpetu de la mejora continua aun cuando surjan dificultades o prioridades conflictivas del día a día.

Establecer una función formal de Mejora Continua (CSI): ITIL recomienda tener un Registro de Mejora Continua y eventualmente un equipo o rol dedicado a CSI. NTT Data podría nombrar uno o varios Continuous Service Improvement Manager (roles ya existentes en la industria e incluso en la propia NTT Data).

careers.nttdata.ro

Responsables de coordinar las iniciativas de mejora, recopilar las ideas (como las generadas por el idea generator interno).

applytosupply.digitalmarketplace.service.gov.uk

Y realizar seguimiento a los resultados de los cambios implementados. Esta función actuaría como oficina de calidad, asegurando que las mejoras estén priorizadas

adecuadamente (según impacto en cliente y estrategia de negocio) y que se midan sus beneficios. También debe encargarse de difundir las lecciones aprendidas y buenas prácticas entre los distintos equipos globales – por ejemplo, si un centro de entrega en Europa implementó con éxito una mejora Lean reduciendo un 15% los tiempos, la función CSI debe compartir ese conocimiento para replicarlo en otras regiones.

Cultura de aprendizaje de errores y gestión del cambio: Para mejorar constantemente, la organización debe sentirse segura de experimentar y aprender de los errores. Se recomienda cultivar un ambiente donde se analicen las fallas no para buscar culpables sino para entender causas y extraer mejoras (esto enlaza con Problem Management y con filosofía DevOps de blameless post-mortems). Además, cualquier cambio nuevo (sea un proceso optimizado, una herramienta, un KPI distinto) debe gestionarse con técnicas de gestión del cambio organizacional: comunicando el porqué del cambio, entrenando en la nueva forma de trabajo, acompañando durante la transición y celebrando los éxitos rápidos (quick wins). En este sentido, aplicar prácticas de Gestión del Cambio y Gestión de la Resistencia es esencial para que las mejoras propuestas realmente se adopten en el terreno.

flevy.com

Por ejemplo, la introducción de chatbots puede generar temor en el equipo de soporte de ser reemplazados; una gestión del cambio adecuada aclarará que la automatización viene a ayudarlos, se mostrarán resultados positivos y posiblemente se redefinirán roles hacia tareas de mayor valor.

Métricas de mejora y reconocimiento: Finalmente, para solidificar la mejora continua, NTT Data debe medir su progreso no solo en KPIs operativos, sino en indicadores de madurez y cultura. Se puede hacer seguimiento a cuántas iniciativas de mejora se implementan por trimestre, el porcentaje de personal capacitado en mejores prácticas, la reducción en errores post-implementación, etc. Publicar estos resultados internamente mantiene la urgencia de mejorar. Asimismo, reconocer a equipos o individuos que lideren mejoras (por ejemplo con premios internos, menciones en comunicados) refuerza positivamente la conducta esperada. Cuando los empleados

ven que mejorar un proceso y satisfacer mejor al cliente es algo apreciado y recompensado, tenderán a buscar más oportunidades de mejora.

En síntesis, una cultura sólida de mejora continua actuará como el cimiento sobre el cual las iniciativas técnicas y de proceso producirán resultados sostenidos. Para NTT Data, afianzar esta cultura significa que, independientemente de cómo evolucionen la tecnología o las circunstancias, la organización tendrá la agilidad y el compromiso para adaptarse constantemente y seguir brindando un servicio de clase mundial. La mejora continua dejará de ser solo un proyecto y se convertirá en una forma de operar habitual.

Priorización y Viabilidad de las Iniciativas

Las propuestas anteriores abarcan múltiples frentes, por lo que es importante priorizarlas e implantarlas de forma planificada. Se sugiere un enfoque por fases, combinando “quick wins” (mejoras de rápido impacto) con proyectos de mediano y largo plazo:

Corto Plazo (3-6 meses): En esta fase inicial, NTT Data puede enfocarse en mejoras inmediatas de alto impacto y baja complejidad. Por ejemplo, implementar o reforzar el portal de autoservicio y chatbots para reducir volumen de tickets simples (impacto rápido en satisfacción y en carga de trabajo).

itsm.tools

Asimismo, iniciar la estandarización de procesos más críticos (incidentes, solicitudes) creando plantillas y capacitando al personal en su uso homogéneo. Otras victorias rápidas podrían ser habilitar las alertas proactivas de SLA en la herramienta (evitando incumplimientos) y desplegar encuestas de satisfacción post-servicio si no existen. Estas acciones muestran resultados en pocos meses y generan confianza en el programa de mejora.

Mediano Plazo (6-12 meses): En esta etapa se abordan proyectos estructurales. Por ejemplo, lanzar un piloto de analítica predictiva/AIOps en un área (como monitoreo de infraestructura crítica) para prevenir incidentes – validando la tecnología y ajustando procesos en consecuencia. También es el momento de establecer la gobernanza

formal de KPIs/XLAs: definir con clientes aquellos nuevos indicadores de experiencia y crear los tableros de control ejecutivos para su seguimiento.

us.nttdata.com

Igualmente, aquí encaja la función de Mejora Continua (CSI): asignar el rol, formar el equipo y arrancar con un registro centralizado de iniciativas. En mediano plazo se podrían ejecutar eventos Kaizen o proyectos Lean específicos (ej. reducir desperdicios en gestión de cambios global), cuyos resultados se observarán hacia el final del periodo. Todas estas iniciativas requieren mayor inversión de tiempo y coordinación, pero son viables con el compromiso de la alta dirección y los recursos adecuados.

Largo Plazo (12+ meses, continuo): Finalmente, las acciones de cambio cultural y transformación profunda se consolidan a largo plazo. Mantener programas continuos de capacitación (por ejemplo, que todo gerente de servicio tenga certificación ITIL 4 en un año, o entrenar a equipos en Design Thinking para mejorar UX). Expandir progresivamente las prácticas de automatización inteligente a más áreas del negocio, a medida que las tecnologías se prueban y estabilizan. Revisar anualmente la estructura de procesos y los SLA/XLAs con clientes para adaptarlos al contexto cambiante. A largo plazo, la meta es que la mejora continua esté integrada en el ADN de NTT Data – es decir, que cada empleado y cada proyecto incorpore la reflexión constante de “¿cómo podemos hacerlo mejor?” de forma natural. Alcanzar este estado es un esfuerzo permanente, pero muy viable dada la sólida base con la que cuenta la empresa (personal certificado, cultura de calidad ISO 20000, etc.).

En cuanto a viabilidad, todas las recomendaciones se consideran realistas para NTT Data. La empresa ya demuestra compromiso con la excelencia (por ejemplo, mediante su certificación ISO20000 y service managers ITIL certificados, evidencia de una cultura orientada a la calidad).

applytosupply.digitalmarketplace.service.gov.uk

Muchos elementos tecnológicos (ServiceNow, herramientas IP propias para análisis, etc.) ya están disponibles en la organización, lo que facilita la implementación de automatizaciones y mediciones avanzadas. El hecho de ser una empresa global implica retos (coordinación multinacional, diferentes madurez en distintas regiones),

pero también ventajas: economías de escala para invertir en soluciones punteras, y una amplia base de conocimiento interna fruto de operar con múltiples clientes y sectores. Con un plan adecuado, apoyo ejecutivo y una comunicación efectiva, las estrategias propuestas son viables y pueden traer mejoras tangibles en el corto plazo, incrementándose con el tiempo.