



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Ingeniería de Sistemas e Informática

Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas

**Guía metodológica gerencial para la toma de
decisiones de tercerización de servicios de TI en las
PYMES del rubro comercial en Perú**

TESINA

Para optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas

AUTOR

Frank Ademir ALCALA GARCIA

ASESOR

Norberto OSORIO BELTRÁN

Lima, Perú

2014

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

FACULTAD DE INGENIERIA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA
ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E
INFORMÁTICA

GUÍA METODOLÓGICA GERENCIAL PARA LA TOMA DE
DECISIONES DE TERCERIZACIÓN DE SERVICIOS DE TI EN
LAS PYMES DEL RUBRO COMERCIAL EN PERÚ

Autores: ALCALA GARCIA, Frank Ademir
ROJAS CUADROS, Víctor Jean Franz

Asesor: OSORIO BELTRAN, Norberto

Título: Tesina, para optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas

Fecha: Abril 2014

RESUMEN

La elaboración de una guía metodológica gerencial para la toma de decisiones de tercerización de tecnologías de la información es un aporte para aquellas pequeñas y medianas empresas que se encuentran en la decisión de tercerizar sus servicios de tecnología de la información o ellas mismas son quienes los administran; debido al apogeo en que se encuentra la tercerización de servicios de TI y al aumento de los costos de adquisición, soporte y mantenimiento de los mismos. Existen tal cantidad de proveedores de estos servicios de tercerización que los empresarios de las pequeñas y medianas empresas que existen en el Perú no saben cuál o cuáles son los criterios que deben tener en cuenta al momento de elegir un proveedor, qué servicios o procesos deben o pueden tercerizar sin poner en riesgo la información más

crítica del negocio. Con ayuda de esta guía los gerentes de dichas empresas podrán contar con un marco de referencia sobre el cual guiarse y tomar la mejor decisión para el beneficio de su empresa aplicado a la realidad peruana.

Esta guía metodológica toma las mejores prácticas elaboradas por ITIL versión 3, CobIT versión 5, PMBOK versión 5.0 entre otras metodologías que permiten brindar un servicio de tecnología de la información de buena calidad.

Palabra claves: tercerización, gestión de Tecnologías de la información, Pymes, riesgos, indicadores, calidad de servicios.

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

**FACULTAD DE INGENIERIA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA
ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E
INFORMÁTICA**

**METHODOLOGICAL GUIDE FOR MANAGERIAL DECISION
MAKING IT OUTSOURCING SERVICES IN SMES
COMMERCIAL ITEM IN PERU**

Author: ALCALA GARCIA, Frank Ademir
ROJAS CUADROS, Víctor Jean Franz
Advisor: OSORIO BELTRAN, Norberto
Title: Dissertation to choose the Professional Title System Engineer
Date: April 2014

ABSTRACT

The development of a methodological guide for managerial decision making outsourcing information technology is a contribution to those SMEs that are in the decision to outsource their services to information technology or those who themselves are administered , due to peak in the outsourcing of iT services and increased acquisition costs , support and maintenance thereof is located. There are so many providers of outsourcing services that entrepreneurs of small and medium enterprises that exist in Peru do not know how or what criteria should take into account when choosing a provider are , what services or processes should or can outsource without compromising critical business information. Using this guide managers of these companies

may have a framework on which follow and make the best decision for the benefit of your company applied to the Peruvian reality.

This methodological guide takes the best practices developed by ITIL version 3, COBIT version 5, version 5.0 including PMBOK methodologies to provide a service of information technology quality.

Key words: outsourcing management, Information Technology, SMEs, risk indicators, quality of services