



**FACULTAD DE CIENCIAS DE INGENIERIA Y EMPRESA**

**“Implementación de ITIL en el servicio outsourcing de TI  
para el desarrollo de software y la gestión de incidencias  
en el sector financiero”**

**Trabajo profesional para optar el Título  
de Ingeniero de Sistemas Empresariales**

**Presentado por**

**GERARDO GUILLERMO CORNEJO LAGOS**

**LIMA – PERU**

**2011**

## INDICE

<b>1. Resumen Ejecutivo</b>	<b>1</b>
<b>2. Introducción</b>	<b>5</b>
<b>3. Descripción del contexto y de la organización</b>	<b>8</b>
<b>3.1. Antecedentes del problema</b>	<b>8</b>
<b>3.2. Marco teórico</b>	<b>12</b>
<b>4. Objetivos y justificación</b>	<b>23</b>
<b>5. Metodología</b>	<b>25</b>
<b>6. Desarrollo del Proyecto Profesional</b>	<b>27</b>
<b>6.1 Tipo de negocio o empresa a desarrollar</b>	<b>27</b>
<b>6.2 Planeamiento estratégico básico del proyecto</b>	<b>28</b>
<b>6.3 El Marketing y los estudios del mercado:</b>	<b>32</b>

Programa estratégico de la empresa	32
Estructura y determinación del mercado	33
Demanda y oferta potencial:	34
Nacional y/o Internacional	34
Estudio del mercado	35
Estrategia comercial	36
Análisis de la competencia -Benchmarking	37
6.4 Estimación y proyección de las ventas	39
Mensual y Anual	39
Estimación de los costos y gastos de Marketing	40
6.5 Determinación del tamaño del proyecto	41
6.6 Ingeniería del proyecto:	42
Procesos productivos	43
La ingeniería productiva y sus etapas	45
Ubicación de la planta	51
Estimación de los costos y gastos de producción	52
Proyección anual	52
6.7 El Capital Humano	53
Personal de operaciones	53
Costos y gastos del capital humano	54
6.8 La organización de la empresa	55
Aspectos legales en la constitución de la empresa.	55
Aspectos organizacionales:	55
Organigrama principal	55
Organigrama secundario	56
Costos y gastos organizacionales	56

6.9	Determinación del costo de capital	57
6.10	Riesgos del proyecto	61
	Monto estimado a invertir	61
	Monto estimado a financiar	61
	Fuentes alternativas de financiamiento	62
	Riesgo País	62
	Riesgo inherente al tipo de proyecto o sector a invertir	62
	Otros riesgos por tipo de proyecto	63
6.11	Evaluación financiera del proyecto	64
	Determinación del Flujo de Caja proyectado	65
	Determinación del VAN y TIR del Proyecto	66
	Determinación del PAYBACK del proyecto	66
	Estado de Ganancias y Pérdidas proyectadas	67
6.12	Financiamiento del Proyecto	68
	Recursos Propios	68
7.	Conclusiones	70
8.	Recomendaciones	72
9.	Bibliografía	74