

TABLA DE CONTENIDO

1.	ANTECEDENTES GENERALES.....	1
	Características de la empresa.....	1
	Mercado y/o Marco Institucional.....	7
2.	JUSTIFICACIÓN DEL TEMA	13
	Información del Área de la empresa.....	13
	Identificar el Problema u Oportunidad	14
	Hipótesis	16
	Análisis de las Hipótesis:	16
	Propuesta de Valor.....	18
3.	OBJETIVOS.....	19
4.	MARCO CONCEPTUAL	20
5.	METODOLOGÍA.....	22
6.	RESULTADOS ESPERADOS.....	23
7.	ALCANCES	23
8.	DESARROLLO DEL TRABAJO DE TITULO.....	24
	Análisis de la Situación Actual.....	24
	Levantamiento del Proceso de Gestión de Incidentes Actual	30
	Resultados del proceso Actual.....	34
	Análisis Crítico del Proceso	37
	Rediseño.....	38
	Implementación.....	42
9.	CONCLUSIONES	48
10.	BIBLIOGRAFÍA.....	49
11.	ANEXOS	56
	Anexo A: Esquema de funcionamiento y acumulación de incidentes	56
	Anexo B: Resultados del cálculo de riesgo para incidentes	57
	Anexo C: Tabla de clasificación de Riesgos	59