



**UNIVERSIDAD
DEL AZUAY**

<

Universidad del Azuay

-Departamento de Posgrados

**- Diseño de un Sistema de Recolección de Datos para la
Generación de Dashboards en Tiempo Real para el Monitoreo
de Indicadores de Gestión de Infraestructura del Gobierno
Provincial del Azuay**

Magister en Telecomunicaciones

Fernando Sebastián Muñoz Ordoñez

Juan Pablo Amón

Cuenca, Ecuador 2023

Dedicatoria

Este trabajo de titulación esta dedicado a mi esposa y a mi hija que cada día que pasaba redactando e investigando el presente documento me ayudaron con todo su amor, comprensión y con palabras de aliento para que pueda llegar a culminarlo, siempre estando junto a mi mostrándome su cariño con un beso, un abrazo o un te amo.

Agradecimiento

Agradezco infinitamente a mi esposa a mi hija por brindarme siempre su apoyo y cariño, y por ser el motor y brindarme cada día esas ganas de superarme y alcanzar nuevas metas en mi vida personal como profesional; a mi familia por estar pendiente de mí y brindarme su apoyo sincero en cada etapa de mi vida. Además de agradecer a los compañeros de trabajo del Gobierno Provincial del Azuay, a los directivos de la dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones que me han facilitado los permisos necesarios para la implementación, configuración del presente trabajo de titulación

Resumen

En la actualidad los usuarios demandan servicios tecnológicos ubicuos y siempre disponibles, por tal motivo, es indispensable para las áreas de TI de las organizaciones es conocer el estado en tiempo real de los componente tecnológicos que permiten que estos servicios estén accesibles, para esto es fundamental un sistema que permita la recopilación de la información acerca de su funcionamiento, lo que permita facilitarla toma de decisiones, con el fin de minimizar los tiempos de respuesta por parte personal TICS, asegurando el funcionamiento de los servicios tecnológicos por medio de la implementación de KPI que permitan realizar la adecuada gestión de la infraestructura de TI por medio de dashboards que faciliten su interpretación.



Firmado electrónicamente por:
JUAN PABLO AMON
SALINAS

Director de Tesis

Abstract - Currently, users demand ubiquitous and always-available technological services. For this reason, the IT areas of organizations need to know the real-time status of the technological components that allow these services to be accessible. For this, a system that allows the collection of information about its operation, which facilitates decision making, in order to minimize response times by ICT personnel, ensuring the operation of technological services through the implementation of KPIs that allow adequate management of the IT infrastructure through dashboards that facilitate its interpretation.

Palabras Clave – KPI, ITIL, Gestión, Código Abierto.

Keywords – KPI, ITIL, management, Open Source

Translated by:



Firmado electrónicamente por:
FERNANDO SEBASTIAN
MUNOZ ORDONEZ

Fernando Muñoz



UNIVERSIDAD DEL AZUAY
Dpto. Idiomas