



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN INGENIERÍA  
DE SISTEMAS CON MENCIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA  
INFORMACIÓN**

**ITIL V.4 en la gestión del conocimiento de la UTI de la Zona  
Registral N°X - sede Cusco, Cusco 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Ingeniería de Sistemas con mención en Tecnologías de la  
Información**

**AUTOR:**

Vargas Acosta, Jorge ([orcid.org/0000-0002-4656-2469](https://orcid.org/0000-0002-4656-2469))

**ASESORES:**

Dr. Vargas Huaman, Jhonatan Isaac ([orcid.org/0000-0002-1433-7494](https://orcid.org/0000-0002-1433-7494))

Dr. Pereyra Acosta, Manuel Antonio ([orcid.org/0000-0002-2593-5772](https://orcid.org/0000-0002-2593-5772))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Sistemas de Información y Comunicaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**LIMA — PERÚ**

**2023**

## **Dedicatoria**

A mis amados padres, Jorge y María Teresa, cuya fe inquebrantable en mí ha sido un faro en cada sendero de mi formación académica. Vuestra presencia y apoyo han sido pilares fundamentales que me han dado fuerzas para superar los desafíos más profundos. Juntos, han sido mi equipo de apoyo, mi guía y mi inspiración. Vuestras enseñanzas y valores han sido el cimiento de mi crecimiento y desarrollo como persona.

## **Agradecimiento**

Agradezco de corazón a Dios y a la Virgen del Carmen por su gracia y amor, que han sido mi luz y fortaleza en este camino académico. A la Universidad Cesar Vallejo, por brindarme una formación académica de excelencia que ha sido el cimiento de mi crecimiento y desarrollo profesional. A mi Asesor, el Dr. Jhonatan Isaac Vargas Huamán, por su exigencia, profundo conocimiento y valioso apoyo a lo largo de la realización de esta Tesis, su guía y paciencia han sido fundamentales en el logro de este importante proyecto académico. A la Zona Registral N° X – Sede Cusco, por permitirme llevar a cabo mi investigación en tan prestigiosa institución, la colaboración y el acceso a la información han sido vitales para el desarrollo de la Tesis. A todas aquellas personas que creyeron en mí y me brindaron su apoyo con sus palabras de aliento, consejos y motivación.



ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN INGENIERÍA DE SISTEMAS CON MENCIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

### Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, JHONATAN ISAAC VARGAS HUAMAN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN INGENIERÍA DE SISTEMAS CON MENCIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "ITIL V.4 en la gestión del conocimiento de la UTI de la Zona Registral N°X - Sede Cusco, Cusco 2023", cuyo autor es VARGAS ACOSTA JORGE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 02 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
JHONATAN ISAAC VARGAS HUAMAN DNI: 70430225 ORCID: 0000-0002-1433-7494	Firmado electrónicamente por: JIVARGASH el 04- 08-2023 19:33:07

Código documento Trilce: TRI - 0636300





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN INGENIERÍA DE SISTEMAS CON MENCIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**

### **Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, VARGAS ACOSTA JORGE estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN INGENIERÍA DE SISTEMAS CON MENCIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "ITIL V.4 en la gestión del conocimiento de la UTI de la Zona Registral N°X - Sede Cusco, Cusco 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
VARGAS ACOSTA JORGE DNI: 46908079 ORCID: 0000-0002-4656-2469	Firmado electrónicamente por: JVARGASAC90 el 02- 08-2023 20:54:55

Código documento Trilce: INV - 1228976

## Índice de Contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de Autenticidad del Asesor	iv
Declaratoria de Originalidad del Autor	v
Índice de Contenidos	vii
Índice de Figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	ix
I. Introducción	1
II. Marco Teórico	6
III. Metodología	19
3.1 Tipo y Diseño de Investigación	19
3.1.1 Tipo de Investigación	19
3.1.2 Diseño de Investigación	19
3.2 Variables y Operacionalización	19
3.3 Población, muestra y muestreo	21
3.3.1 Población	21
3.3.2 Muestra	21
3.3.3 Muestreo	22
3.3.4 Unidad de Análisis.	22
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5 Procedimientos	23
3.6 Método de Análisis de Datos	24
3.7 Aspectos éticos	24
IV. Resultados	26
4.1 Análisis Descriptivo	26
4.2 Pruebas de Normalidad	28
4.3 Pruebas de Hipótesis	30
V. Discusión	33
VI. Conclusiones	38
VII. Recomendaciones	40
VIII. Referencias	41
ANEXOS	47

## Índice de Tablas

Tabla 1	Colaboradores de la Entidad	22
Tabla 2	Validación de los Instrumentos de recolección de datos	23
Tabla 3	Análisis descriptivo del Número de Contribuciones al conocimiento	26
Tabla 4	Análisis descriptivo Porcentaje de documentación actualizada	26
Tabla 5	Análisis descriptivo del Porcentaje de solicitudes atendidas con éxito	27
Tabla 6	Prueba de Normalidad del Indicador número de contribuciones al conocimiento	28
Tabla 7	Prueba de Normalidad del Indicador Porcentaje de documentación actualizada	29
Tabla 8	Prueba de Normalidad del Indicador Porcentaje de solicitudes atendidas con éxito	29
Tabla 9	Prueba de Wilcoxon para el indicador número de contribuciones al conocimiento	30
Tabla 10	Prueba de Wilcoxon para el indicador porcentaje de documentación actualizada	31
Tabla 11	Prueba de Wilcoxon para el indicador porcentaje de solicitudes atendidas con éxito	32

## Índice de Figuras

Figura 1 Cuatro dimensiones ITIL v4	13
Figura 2 Sistema de Valor del Servicio	14
Figura 3 Prácticas de Gestión de Servicios	14
Figura 4 Fórmula de muestra	21

## Resumen

La investigación busco determinar la influencia de ITIL V4 en la gestión del conocimiento de la UTI de la Zona Registral N°X - Sede Cusco, Cusco 2023. Fue un estudio aplicado de enfoque cuantitativo y diseño no experimental, con una población de 128 colaboradores y una muestra de 97. Se utilizó la técnica de fichaje y la ficha de registro como instrumento de recolección de datos, validados por 3 expertos para asegurar su eficacia y fiabilidad. Con los datos recolectados se midieron los resultados antes y después de la implementación, mediante el Software SPSS V25. El análisis descriptivo reveló un incremento significativo de 3,24 en el número de contribuciones al conocimiento, una mejora del 45,18% en el Porcentaje de documentación actualizada y un aumento del 21,48% en el Porcentaje de solicitudes atendidas con éxito. Para evaluar la normalidad de los datos, se utilizó el test de Kolmogorov-Smirnov, evidenciando que todos los resultados tienen un valor de significancia  $p=0,00$  demostrando que los datos no se ajustan a una distribución normal. En la prueba de hipótesis, se empleó la prueba de Wilcoxon, obteniendo un nivel de significancia de 0,000 en todos sus resultados, concluyendo que ITIL V4 ejerce una influencia significativa en la gestión del conocimiento de la UTI de la Zona Registral N°X - Sede Cusco, Cusco 2023.

Palabras clave: ITIL v4, Gestión del conocimiento, mejora continua, tecnología de la información, generar conocimiento, mantenimiento del conocimiento, utilización del conocimiento.

## **Abstract**

The research sought to determine the influence of ITIL V4 in the knowledge management of the UTI of Zona Registral N°X - Sede Cusco, Cusco 2023. It was an applied study with a quantitative approach and non-experimental design, with a population of 128 collaborators and a sample of 97. The data collection instrument used was the fichaje technique and the registration form, validated by 3 experts to ensure its effectiveness and reliability. With the data collected, the results were measured before and after implementation, using SPSS V25 software. The descriptive analysis revealed a significant increase of 3.24 in the number of contributions to knowledge, an improvement of 45.18% in the Percentage of updated documentation and an increase of 21.48% in the Percentage of requests successfully attended. To evaluate the normality of the data, the Kolmogorov-Smirnov test was used, showing that all the results have a significance value of  $p=0.00$ , demonstrating that the data do not conform to a normal distribution. In the hypothesis test, the Wilcoxon test was used, obtaining a significance level of 0.000 in all results, concluding that ITIL V4 has a significant influence on the knowledge management of the UTI of the Zona Registral N°X - Sede Cusco, Cusco 2023.

Keywords: ITIL v4, knowledge management, continuous improvement, information technology, knowledge generation, knowledge maintenance, knowledge utilization.