



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Aplicación ITIL y su efecto en la gestión de
resolución de incidencias en el área de soporte de
la empresa MDP consulting**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en ingeniería de sistemas con mención en tecnologías de la
información

AUTOR:

Br. César David Rivera Legua

ASESOR:

Dr. César Del Castillo Talledo

SECCIÓN:

Ingeniería

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistemas de Información y Comunicaciones

LIMA – PERÚ

2019



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): RIVERA LEGUA, CESAR DAVID

Para obtener el Grado Académico de *Maestro en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información*, ha sustentado la tesis titulada:

APLICACION ITIL Y SU EFECTO EN LA GESTION DE RESOLUCION DE INCIDENCIAS EN EL AREA DE SOPORTE DE LA EMPRESA MDP CONSULTING

Fecha: 29 de enero de 2019

Hora: 8:00 a.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Luzmila Garro Aburto

Firma: *[Handwritten Signature]*

SECRETARIO: Dra. Roxana Beatriz, Gonzales Huaytahuilca

Firma: *[Handwritten Signature]*

VOCAL: Dr. César Humberto, del Castillo Talledo

Firma: *[Handwritten Signature]*

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

APROBADO POR UNANIMIDAD

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....
.....
.....
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

.....
.....
.....

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Dedicatoria

A toda mi familia por ser ese soporte incondicional y permanente, a mi esposa y a mi reciente hija Treia que es mi mayor motivación.

Agradecimientos

Agradezco en primer lugar a Dios por todo lo que me da, a mis padres por llenarme de valores y a mis profesores asesores y revisores por la motivación en toda la etapa de la investigación.

Declaratoria de autenticidad

Yo César David Rivera Legua, estudiante del programa de Maestría en Gestión de Tecnologías de la Información de la escuela Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificado con DNI 40614222, con la tesis titulada: Aplicación ITIL y su efecto en la gestión de resolución de incidencias en el área de soporte de la empresa MDP consulting.

Declaro bajo juramento que:

El presente trabajo ha sido íntegramente elaborado por mi persona y que en el no existe plagio de ninguna naturaleza, en especial copia de otro trabajo de tesis o similar presentado por cualquier persona ante cualquier institución educativa.

Asimismo, dejo expresa constancia que las citas de otros autores han sido debidamente reconocidas en el trabajo, por lo que, no he asumido de manera personal las opiniones vertidas por terceros ya sea de fuentes encontradas en medios escritos o en el internet.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la universidad Cesar Vallejo.



Lima, 23 de Marzo de 2019

César David Rivera Legua

40614222

Presentación

Señores miembros del jurado calificador

De conformidad con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, pongo a vuestra consideración la evaluación de la tesis “Aplicación ITIL y su efecto en la gestión de resolución de incidencias en el área de soporte de la empresa MDP Consulting” elaborada con el objetivo general de determinar la influencia de la aplicación ITIL sobre la gestión de resolución de incidencias en el área de soporte de la empresa MDP Consulting.

En el presente trabajo, se estudia la gestión de resolución de incidencias que adopta el área de soporte al implantar la aplicación de Biblioteca de Infraestructura Tecnológica (ITIL). La tesis abarca los siguientes capítulos: en el capítulo I se detalló la introducción, en el capítulo II se detalló el Marco metodológico, en el capítulo III los Resultados, en el capítulo IV se detalló la Discusión, en el capítulo V se detalló las Conclusiones, en el capítulo VI se detalló las Recomendaciones y finalmente en el capítulo VII se detallan las Referencias Bibliográficas y los Anexos respectivamente.

Los resultados obtenidos en la reciente investigación han sido validar las mejoras obtenidas al aplicar ITIL, en el Porcentaje de incidencias resueltas en primer nivel es un 59.33%, en el Porcentaje de incidencias resueltas-SLA es un 84.25% y en el Tiempo promedio de resolución de incidencias en 6 minutos.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y obtenga su aprobación.

Índice

Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Presentación	vi
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	13
1.1. Realidad problemática	14
1.2. Trabajos previos	17
1.3. Teorías relacionadas al tema	21
1.4. Formulación del problema	41
1.5. Justificación del estudio	42
1.6. Hipótesis	43
1.7. Objetivos	44
II. Método	45
2.1. Diseño de investigación	46
2.2. Variables, Operacionalización	47
2.3. Población y muestra	50
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	51
2.5. Métodos de análisis de datos	51
2.6. Aspectos éticos	52
III. Resultados	53
IV. Discusión	61
V. Conclusiones	64
VI. Recomendaciones	66
VII. Referencias	68
Anexos	72

A.1. Artículo científico	73
A.2. Matriz de consistencia	82
A.3. Instrumento	84
A.4. Ficha de observación N° 1: para el indicador “porcentaje de incidencias resueltas primer nivel”	86
A.5. Ficha de observación N° 2: para el indicador “porcentaje de incidencias resueltas SLA”	87
A.6. Ficha de observación N° 3: para el indicador “tiempo promedio de resolución de incidencias”	88
A.7. Ficha de observación N° 1: para el indicador “porcentaje de incidencias resueltas primer nivel – Pre test”	90
A.8. Ficha de observación N° 1: para el indicador “porcentaje de incidencias resueltas primer nivel – Pos test”	91
A.9. Ficha de observación N° 2: para el indicador “porcentaje de incidencias resueltas SLA – Pre test”	92
A.10. Ficha de observación N° 2: para el indicador “porcentaje de incidencias resueltas SLA – Pos test”	93
A.11. Ficha de observación N° 3: para el indicador “tiempo promedio de resolución de incidencias – Pre test”	94
A.12. Ficha de observación N° 3: para el indicador “tiempo promedio de resolución de incidencias – Pos test”	97
A.13. Base de datos	100

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Estados de la incidencia</i>	29
Tabla 2. <i>Impacto y urgencia</i>	34
Tabla 3. <i>Operacionalización de variable gestión de resolución de incidencias</i>	49

Índice de figuras

<i>Figura 1.</i> Ciclo de vida de los servicios de TI	24
<i>Figura 2.</i> Gestión de incidencias	27
<i>Figura 3.</i> Proceso de gestión de incidencias	32
<i>Figura 4.</i> Escalado de la incidencia	35
<i>Figura 5.</i> Soporte al Servicio de acuerdo a ITIL	36
<i>Figura 6.</i> Porcentaje incidencia resulta primer nivel	39
<i>Figura 7.</i> Porcentaje de resolución de incidencia SLA	40
<i>Figura 8.</i> Tiempo promedio de resolución de incidencias	40
<i>Figura 9.</i> Diseño pre-experimental	47
<i>Figura 10.</i> Grafica de caja y bigote de porcentaje de incidencias resueltas primer nivel antes y después de aplicar ITIL	54

Resumen

El presente trabajo tiene como objetivo general determinar la influencia de la aplicación de ITIL sobre la gestión de resolución de incidencias en el área de soporte de la empresa MDP Consulting, la metodología empleada es de tipo de investigación aplicada, el nivel de investigación es descriptiva explicativa, el método es el hipotético deductivo, el diseño es experimental (pre experimental), la muestra es de 79 incidencias,

El procedimiento empleado para cada uno de los indicadores fueron fichas de observación, los resultados son: se incrementó el porcentaje de incidencias resueltas en primer nivel, se incrementó el porcentaje de incidencias resueltas-SLA y se obtuvo una reducción del tiempo promedio de resolución de incidencias, la conclusión final es que la aplicación basada en ITIL influye de manera positiva en el proceso de atención de incidencias en el área de soporte de la empresa MDP Consulting.

***Palabras clave:* ITIL, TI, proceso de gestión de incidencias.**

Abstract

The general objective of this paper is to determine the influence of the application of ITIL on the management of resolution of incidents in the support area of the MDP Consulting company, the methodology used is of the type of applied research, the level of research is explanatory descriptive, the method is the hypothetical deductive, the design is experimental (pre experimental), the sample is 79 incidences,

The procedure used for each of the indicators were observation cards, the results are: the percentage of incidents resolved at the first level was increased, the percentage of resolved incidences-SLA was increased and a reduction of the average time of resolution of incidents was obtained, the final conclusion is that the application based on ITIL positively influences the process of attention of incidents in the support area of the company MDP Consulting.

Keywords: ITIL, IT, incident management process.