



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Aplicación de la Biblioteca de Infraestructura Tecnológica de Información para la gestión
de resolución de incidencias, Poder Judicial - 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Ingeniería de Sistemas con mención en Tecnologías de la Información

AUTORA:

Br. Yolanda Andrea Reyes Peña (ORCID: 0000-0002-6393-2142)

ASESOR:

Dr. Angel Salvatierra Melgar (ORCID: 0000-0003-2817-630X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistemas de Información y Comunicación

LIMA- PERÚ

2020

Dedicatoria

La presente tesis está dedicado a mis padres, esposo e hija, quienes estuvieron y están en mis momentos buenos y malos, por brindarme su constate apoyo incondicional para seguir adelante.

Agradecimiento

Agradezco en primer lugar a Dios, a las personas que colaboraron para que sea posible la realización de la presente tesis y a mis asesores por guiarme y brindarme las pautas necesarias en toda la etapa de la investigación.

Página del Jurado



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **YOLANDA ANDREA REYES PEÑA**

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

APLICACIÓN DE LA BIBLIOTECA DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DE INFORMACIÓN PARA LA GESTIÓN DE RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS, PODER JUDICIAL - 2019

Fecha: 19 de enero de 2020

Hora: 4:15 p.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Yolvi Ocaña Fernandez

Firma:

SECRETARIO: Dra. Liz Maribel Robladillo Bravo

Firma: 

VOCAL: Dr. Angel Salvatierra Melgar

Firma:

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.

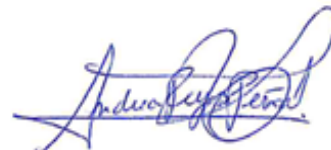
Declaratoria de autenticidad

Yo, Yolanda Andrea Reyes Peña, 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, Sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado: “Aplicación de la Biblioteca de Infraestructura Tecnológica de Información para la gestión de resolución de incidencias, Poder Judicial - 2019”, en 89 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Ingeniería de Sistemas con mención en Tecnologías de la Información, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 17 de enero de 2020



Br. Yolanda Andrea Reyes Peña

45235609

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. Introducción	1
II. Método	12
2.1 Tipo y diseño de investigación	12
2.2 Operacionalización de variables	13
2.3 Población, muestra y muestreo	15
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	16
2.5 Procedimiento	16
2.6 Método de análisis de datos	17
2.7 Aspectos éticos	18
III. Resultados	18
IV. Discusión	24
V. Conclusiones	29
VI. Recomendaciones	30
Referencias	31
Anexos	36
- Anexo 1: Artículo científico	36
- Anexo 2: Matriz de consistencia	48
- Anexo 3: Instrumentos de recolección de Datos	49
- Anexo 4: Matriz de datos	58
- Anexo 5: Aplicación ITIL	61
- Anexo 6: Consentimiento informado	75
- Anexo 7: Constancia de haber aplicado el proyecto	76

Índice de tablas

Tabla 1: Especificaciones de actividades: Variable independiente ITIL	14
Tabla 2: Operacionalización de la variable dependiente: Proceso de resolución de incidencias	15
Tabla 3: Ficha técnica: Prueba de evaluación para la resolución de incidencias	16
Tabla 4: Niveles y estadística de resumen de la resolución de incidencias	18
Tabla 5: Prueba de normalidad	21
Tabla 6: Comparación de rango de indicadores de gestión de resolución de incidencias	23
Tabla 7: Definición de Roles en la gestión de incidencias	64
Tabla 8: Matriz RACI para la gestión de incidencias	65

Índice de figuras

Figura 1. Diseño pre-experimental	13
Figura 2. Grafica de caja y bigote entre el pre y pos observación del porcentaje de incidencias resueltas en primer nivel.	19
Figura 3. Grafica de caja y bigote entre el pre y pos observación del tiempo promedio de resolución de incidencias.	20
Figura 4. Grafica de caja y bigote entre el pre y pos observación del porcentaje de incidencias resueltas dentro del SLA.	21
Figura 5. Proceso de gestión de incidencias – Modelo anterior	65
Figura 6. Ciclo de Vida del proceso de gestión de incidencias – Modelo Propuesto	67
Figura 7. Rediseño de gestión de incidencia – Modelo propuesto	68
Figura 8. Rediseño de sub proceso resolver incidencia – Modelo propuesto	69
Figura 9. Proceso gestión del catálogo de servicios – Modelo propuesto	69
Figura 10. Gestión de niveles de servicio SLA – Modelo propuesto	69

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo determinar el efecto de la aplicación de la Biblioteca de Infraestructura Tecnológica de Información en la gestión de resolución de incidencias en el Poder Judicial, de manera que se pueda brindar soluciones y resolver las incidencias en el menor tiempo posible sin interrumpir los principales procesos de la organización.

El estudio tiene un enfoque cuantitativo, la metodología empleada es de tipo de investigación aplicada, el método es hipotético deductivo, el diseño es experimental de nivel pre experimental, el cual se ha llevado bajo una data histórica antes y después, en una muestra de 140 incidencias, los datos obtenidos bajo el instrumento de la ficha de observación.

Los resultados de la investigación son: se incrementó el porcentaje de incidencias resueltas en primer nivel, se redujo el tiempo promedio de resolución de incidencias y se incrementó el porcentaje de incidencias resueltas dentro del SLA, llegando a la conclusión que la aplicación de la Biblioteca de Infraestructura Tecnológica de Información - ITIL, influye de manera significativa en la gestión de resolución de incidencias en el Poder Judicial.

Palabras claves: ITIL, Gestión de Incidencias, resolución.

Abstract

The purpose of this research is to determine the effect of the application of the Information Technology Infrastructure Library in the management of resolution of incidents in the Poder Judicial, so that solutions can be provided and the incidents resolved in the shortest possible time without interrupting the main processes of the organization.

The study has a quantitative approach, the methodology used is of the type of applied research, the method is hypothetical deductive, the design is experimental at a pre-experimental level, which has been carried out under a historical data before and after, in a sample of 140 incidents, the data obtained under the instrument of the observation form.

The results of the investigation are: the percentage of incidents resolved in the first level was increased, the average time of resolution of incidents was reduced and the percentage of incidents resolved within the SLA was increased, concluding that the application of the Library of Information Technology Infrastructure - ITIL, significantly influences the management of incident resolution in the Poder Judicial.

Keywords: ITIL, Management of incidents, resolution.