



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE
SISTEMAS**

**“IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE SERVICIOS
DE TI BASADO EN LA ISO/IEC 20000 E ITIL Y SU EFECTO EN EL
VALOR GENERADO POR LOS SERVICIOS DE TI DE UNA IMPRENTA
GRÁFICA PERUANA”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
INGENIERO DE SISTEMAS**

AUTOR:

JUDITH LISSET GARCIA CONDORI

ASESOR:

RENEE CRISOSTOMO RIVERA

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

LIMA – PERÚ

2016

PÁGINA DEL JURADO

Presidente

Nombre del presidente

Grado académico

.....

Secretario

Nombre del secretario

Grado académico

.....

Vocal

Nombre del vocal

Grado académico

.....

DEDICATORIA

Dedico el desarrollo de esta tesis en primer lugar a Dios, por ser la fuente de sabiduría que ilumina mi camino; a mis padres y a mi hermana por brindarme las fuerzas y consejos necesarios para seguir adelante con este proyecto y a mis amigos más íntimos por estar a mi lado dándome ánimos.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis asesores de tesis, el Ing. Renee Crisóstomo y el Dr. Alberto Sotero, por guiarme con sus consejos y experiencia durante el transcurso del proyecto y desarrollo de tesis. A todos los docentes que en cada uno de estos diez ciclos contribuyeron con mi desarrollo profesional. Por último, le ofrezco un agradecimiento a la empresa y al personal donde se ha realizado el caso de estudio, por brindarme la información necesaria para desarrollar esta tesis.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Judith Lisset Garcia Condori con DNI N° 73229577, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ingeniería, Escuela de Ingeniería de Sistemas, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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 de la Universidad César Vallejo.

Lima, del 2016

Judith Lisset Garcia Condori

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Implementación de un sistema de gestión de servicios de TI bajo la ISO/IEC 20000 e ITIL y su efecto en el valor generado por los servicios de TI de una imprenta gráfica peruana”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Ingeniera de Sistemas.

INDICE

RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Realidad Problemática	1
1.2. Trabajos previos.....	4
1.3. Teorías relacionadas al tema	9
1.3.1. Gestión de Servicios de TI.....	9
1.3.2. Beneficios de la Gestión de Servicios de TI	10
1.3.3. Enfoque Tradicional vs Gestión de Servicios	10
1.3.4. Marcos de Trabajo para la Gestión de Servicios de TI	13
1.3.5. ISO/IEC 20000.....	22
1.3.6. ITIL (Information Technology Infrastructure Library).....	27
1.3.7. Relación entre la ISO/IEC 20000 e ITIL.....	35
1.4. Formulación del Problema	37
1.4.1. General.....	37
1.4.2. Específicos	37
1.5. Justificación del Estudio	37
1.6. Hipótesis	38
1.6.1. General.....	38
1.6.2. Específicas	38
1.7. Objetivos	38
1.7.1. General.....	38
1.7.2. Específicos	38
II. MÉTODO	39
2.1. Diseño de investigación	39
2.2. Variables, operacionalización.....	39
2.2.1. Variable independiente	39
2.2.2. La variable dependiente	41
2.3. Población y muestra.....	47
2.3.1. Población.....	47
2.3.2. Muestra.....	48

2.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	51
2.4.1.	Técnicas de recolección de datos.....	51
2.4.2.	Instrumentos de recolección de datos	52
2.4.3.	Confiabilidad.....	54
2.4.4.	Validez.....	56
2.5.	Métodos de Análisis de Datos.....	57
2.5.1.	Prueba de Wilcoxon de Rangos Signados	57
2.5.2.	Análisis analítico o inferencial con gráficos	58
III.	RESULTADOS	60
3.1.	Utilidad	60
3.2.	Garantía	75
3.3.	Análisis e Interpretación de Resultados	104
3.3.1.	Hipótesis Estadística General.....	104
3.3.2.	Contrastación de la Hipótesis Estadística Específica 1	104
3.3.3.	Contrastación de la Hipótesis Estadística Específica 2	107
3.3.4.	Contrastación de la Hipótesis Estadística Específica 3	109
3.3.5.	Contrastación de la Hipótesis Específica 4.....	111
IV.	DISCUSIÓN.....	120
V.	CONCLUSIÓN.....	123
VI.	RECOMENDACIONES	124
VII.	REFERENCIAS.....	125
	ANEXOS	131
	Anexo 1: Instrumentos	131
	1.1. Encuesta de satisfacción a clientes externos.....	131
	1.2. Encuesta de satisfacción a usuarios de la organización	134
	1.3. Encuesta de percepción de la organización frente a los servicios de TI ofrecidos	137
	Anexo 2: Validez de los instrumentos de recolección de datos	138
	Anexo 3: Matriz de Consistencia.....	174
	Anexo 4: Desarrollo de la implementación del SGSTI	183

RESUMEN

En la presente tesis se trabajó la implementación de un sistema de gestión de servicios de tecnologías de la información, basado en el compendio de buenas prácticas de ITIL y la norma internacional de gestión de servicios de TI (ISO/IEC 20000). El objetivo del estudio fue determinar el efecto producido tras la implementación sobre el valor generado por los servicios de TI de la imprenta gráfica; para esto, se definieron cuatro poblaciones de estudio: los clientes de la organización, los usuarios internos de la misma, los jefes de la organización y los servicios de TI brindados. Los métodos de recolección de datos usados fueron, dos encuestas de satisfacción, un cuestionario de percepción de los servicios de TI y una cartilla de indicadores; todas las herramientas mencionadas fueron orientadas a recopilar información sobre la utilidad y garantía brindada por los servicios de TI. Obteniendo como resultado, una mejora significativa en la gestión de los servicios de TI y en el valor entregado en términos de utilidad y garantía. Tras lo mencionado, se llegó a la conclusión de que para asegurar que los servicios de TI generen valor a la organización, estos deben ser estandarizados, administrados, monitoreados y mejorados.

Palabras claves:

Sistema de gestión de servicios de tecnologías de la información (SGSTI), aporte de valor, ITIL, ISO/IEC 20000, Tecnologías de la información (TI).

ABSTRACT

In this thesis was carried out the implementation of an information technology services management system, based on the ITIL best practices compendium and the international IT services management standard (ISO / IEC 20000). The objective of the study was to determine the effect after the implementation on the value generated by the IT services of the graphic printing; for this, four study populations were defined: the organization's clients, the internal users of the organization, the heads of the organization and the IT services provided. The data collection methods used were two satisfaction surveys, a perception questionnaire for IT services and a booklet of indicators; all the mentioned tools were oriented to gather information about the utility and warranty provided by the IT services. As a result, a significant improvement in the management of IT services and in the value delivered in terms of utility and warranty was obtained. Following the above, it was concluded that to ensure that IT services bring value to the organization, they must be standardized, managed, monitored and improved.

Key words:

Information technology service management system (ITSMS), added value, ITIL, ISO/IEC 20000, Information Technology (IT).