



Facultad de Ingeniería
Ingeniería de Sistemas e Informática

Tesis:

“Implantación de los procesos basados en itil v4 para la gestión de incidentes y gestión de servicio en el área de tecnología de información en una entidad educativa en la ciudad de Lima - 2020”

Freddy Abrahan Trujillo Araujo

Para optar el Título Profesional de Ingeniero de
Sistemas e Informática

Asesor: Efrain Dimas Liñan Salinas

Lima – Perú

2020

Resumen

El presente tesis titulado “Implantación de los procesos basados en itil v4 para la gestión de incidentes y gestión de servicio en el área de tecnología de información en una entidad educativa en la ciudad de Lima – 2020” está enfocado en la gestión de incidencias en el área de tecnología de información que depende de una alta disponibilidad de funcionamiento del sistema de gestión académica , donde las expectativas por entregar un servicio de calidad son cada vez más importantes para las gestiones académicas.

Se inició realizando el análisis de la situación problemática que se presentaba en la entidad educativa, en donde resultó que los problemas principales de la entidad educativa se evidenciaban en la gestión de incidentes y problemas, y se tuvo como resultado una baja eficiencia en el servicio. Seguidamente se formuló el problema, el objetivo y la hipótesis en donde se plantea que la correcta ejecución de ITIL mejora la gestión de incidentes en la entidad educativa.

Los cambios tras la mejora de gestión de incidentes basados en ITIL, se basaron en la estructura de las operaciones de gestión académica teniendo presente su identidad y las operaciones desarrolladas día a día, como también en la planificación, desarrollo y control de la entidad académica. Asimismo, se muestran los resultados mes a mes después de la ejecución, en donde se pudieron obtener conclusiones y proponer mejoras en un futuro.

Palabras clave: Gestión de incidentes. ITIL, Calidad de servicio

Abstract

This thesis entitled "Implementation of processes based on itil v4 for incident management and service management in the area of information technology in an educational entity in the city of Lima - 2020" is focused on the management of incidents in the Information technology area that depends on the high availability of the academic management system, where expectations for delivering a quality service are increasingly important for academic management.

The analysis of the problematic situation that arose in the educational entity began, where it turned out that the main problems of the educational entity were evident in the management of incidents and problems, and a low efficiency in the service was resulted. Next, the problem, the objective and the hypothesis were formulated where it is stated that the correct execution of ITIL improves the management of incidents in the educational entity.

The changes after the improvement of incident management based on ITIL were based on the structure of academic management operations bearing in mind its identity and the operations carried out day by day, as well as on the planning, development and control of the academic entity. Likewise, the results are shown month by month after the execution, where conclusions could be obtained and improvements proposed in the future.

Keywords: Incident management. ITIL, Quality of service