

**UNIVERSIDAD NACIONAL
"JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN"**



**FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL,
SISTEMAS E INFORMÁTICA**

Escuela Académico Profesional de Ingeniería Informática

**"PLAN DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍA
DE LA INFORMACIÓN UTILIZANDO LAS MEJORES
PRÁCTICAS DE ITIL V3 EN LA UGEL N° 16 -
BARRANCA"**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL
DE INGENIERO INFORMÁTICO**

AUTORES

Bachiller Lesly Elizabeth Capuñay Gallegos

Bachiller José Jonel Sánchez Castillo

ASESOR

Magister Edgardo Octavio Carreño Cisneros

Huacho - Perú

2012

RESUMEN

La presente tesis tiene como objetivo mejorar la eficiencia de la gestión de servicios de tecnología de la información de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 16 Barranca, a través de la implementación de un Plan de Gestión de Servicios de Tecnología de la Información, utilizando las mejores prácticas de ITIL v3 (Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información).

La aplicación de este estudio, se realizó a una población y muestra que estuvo constituida por la totalidad de servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 16 Barranca, 55 personas, utilizando una encuesta antes y después de implementar el plan mencionado.

Obteniéndose como resultado, luego de realizado el análisis estadístico descriptivo, un 55.84 por ciento de mejora en la eficiencia de la gestión de servicios de tecnología de la información, logrando mejorar la calidad y disponibilidad de los mismos y así también contar con políticas alineadas a los objetivos estratégicos de la institución.

Los graduados.