



FACULTAD DE INGENIERÍA, ARQUITECTURA Y URBANISMO

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

TESIS

software de apoyo para la gestión de configuración como marco de trabajo
itilv3 para el centro de entrenamiento en tecnologías de información -
chiclayo

PARA OPTAR EL TITULO DE INGENIERO DE SISTEMAS

AUTORES:

Lescano Niño, Paulo César Arturo Montgómery.

Llamo Alarcón, Willian Royer

PIMENTEL, DE JULIO DEL 2015

Resumen

Esta investigación se titula “Software de apoyo para la gestión de configuración como marco de trabajo ITILV3 para el Centro de Entrenamiento en Tecnologías de Información (CETI) - Chiclayo”.

La investigación plantea el siguiente problema ¿Cuál es la incidencia de carecer de una correcta administración y gestión de las configuraciones y cambios en la Infraestructura de TI, en el Centro de Entrenamiento en Tecnologías de Información?, ya que en el CETI no cuenta con los procesos internos no definidos.

Consecuentemente, el objetivo general es; “Desarrollar un software de apoyo para la gestión de configuración como marco de trabajo a ITILv3 para el Centro de Entrenamiento en Tecnologías de Información”.

La hipótesis que se obtuvo en esta investigación es “El desarrollo de un software de apoyo para la gestión de configuración mejorará la gestión de configuración de activos del Centro de Entrenamiento en Tecnologías de Información”.

Las variables de estudio son: La variable Independiente: software de apoyo, y la Variable Dependiente: Gestión de Configuración basado en la Metodología ITIL. Por lo que se asume llevar a cabo una investigación de tipo experimental. Utilizando una muestra de 114 activos obtenida de la población conformada por 126 activos. La técnica para la recolección de datos fue por medio de fuentes como: libros (físicos y digitales), manuales, etc.; luego fueron procesados, analizados para obtener los respectivos resultados.

La cual se aplicaron las siguientes metodologías: ITIL, RUP y herramientas tecnológicas como; Java, SQL Server; en la que nos basamos para realizar el sistema de Gestión de Configuración.

Este plan de tesis tuvo como propósito desarrollar un Software de apoyo para el CETI que por medio de una base de datos se almacenara toda la configuración de todos los activos.

Palabras clave:

ITIL- Gestión de configuración – Activo – ITSM

Abstract

This investigation is entitled "support Software for the configuration management like frame of work ITILV3 for the Center of Training in Technologies of Information (CETI) - Chiclayo".

The investigation raises the following problem: What is the incidence of lacking a correct administration and management of the configurations and changes in YOUR Infrastructure, in the Center of Training in Technologies of Information? Since in the CETI it is not provided (does not rely on) with not definite internal processes.

Consequently, the overall goal is; "to develop a software support for the configuration management as a working framework to ITILv3 to the Center of Training in Information Technologies".

The hypothesis that was obtained in this research is the development of a software support for the management of configuration would improve the active configuration management of the Training Center on Information Technologies".

The study variables are: The Independent variable: support software, and the Dependent Variable: Management of Configuration based on the Methodology ITIL. By what it is assumed to carry out an investigation of experimental type. Using an obtained sample of 114 assets of the population shaped by 126 assets. The skill(technology) for the information compilation was by means of sources as: books (physical and digital), manuals, etc.; then they were processed, analyzed to obtain the respective results.

Which we applied the following methodologies: ITIL, RUP and technological tools, such as Java, SQL Server; on the basis of which we perform the configuration management system.

This thesis plan took as an intention to develop a support Software for the CETI that by means of a database was storing the whole configuration of all the assets.

Key Words:

ITIL - Configuration Management - Active - ITSM