

## ÍNDICE

<b>1. CAPÍTULO.....</b>	<b>1</b>
<b>1 INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
1.1 OBJETIVOS.....	2
1.2 DEFINICIONES Y SIGLAS.....	2
1.3 ESTÁNDARES Y MARCOS DE TRABAJOS UTILIZADOS.....	3
1.4 JUSTIFICACIÓN.....	4
1.5 ORGANIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	5
<b>2. CAPÍTULO.....</b>	<b>7</b>
<b>2 FUNDAMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>7</b>
2.1 INTRODUCCIÓN.....	7
2.2 ENFOQUES TRADICIONALES .....	7
2.3 ENFOQUE BASADO EN ITILv3 / ISO 20000: .....	11
2.3.1 HISTORIA Y TITULARIDAD ISO/IEC 20000:2005 .....	11
2.3.2 SITUACIÓN ACTUAL ISO 20000 .....	12
ISO 9000 e ITIL en ISO 20000.....	14
2.3.3 HISTORIA Y TITULARIDAD ITIL V3 .....	16
2.3.4 Situación actual ITIL V3 .....	20
2.4 OTROS MARCOS DE TRABAJO .....	21
2.5 MODELOS EXISTENTES BÁSICOS PARA LA INVESTIGACIÓN .....	22
2.5.1 MODELO DICE .....	23
2.5.2 MODELO ITSM.....	24
2.5.3 MODELO TRABAJO INVESTIGACIÓN aporte de valor de las tic en las organizaciones.....	29
2.6 MODELO ENZYME .....	31
<b>3. CAPÍTULO.....</b>	<b>35</b>
<b>3 PROPUESTA DE MODELO E HIPÓTESIS A CONTRASTAR.....</b>	<b>35</b>
3.1 INTRODUCCIÓN.....	35
3.2 MODELO PROPUESTO.....	36
3.2.1 Justificación del modelo.....	36
3.2.2 Análisis de variables e indicadores representativos .....	38
<b>4. CAPÍTULO.....</b>	<b>45</b>
<b>4 METODOLOGÍA.....</b>	<b>45</b>
4.1 INTRODUCCIÓN.....	45
4.2 MODELO DICE APLICADO EN LA ORGANIZACIÓN OBJETO DE ESTUDIO .....	45
4.3 DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA .....	51
4.4 NIVEL DE MADUREZ DE LOS PROCESOS ISO 20000 IMPLANTADOS .....	52
4.5 PROCEDIMIENTO VALIDACIÓN DE INDICADORES .....	54
4.6 CONSTRUCCIÓN DEL CUESTIONARIO.....	58
4.7 PROCEDIMIENTO RECOGIDA DE DATOS .....	59
4.7.1 Selección de Encuestadores .....	59
4.7.2 Administración de las Encuestas .....	59
4.8 CÁLCULO DETALLADO DE LAS VARIABLES DEL MODELO .....	60
4.8.1 CÁLCULO DE LAS VARIABLES .....	60
4.8.2 Relación variables y cuestionario .....	63
<b>5. CAPÍTULO.....</b>	<b>65</b>
<b>5. ANÁLISIS DESCRIPTIVO Y MULTIVARIANTE.....</b>	<b>65</b>
5.1 INTRODUCCIÓN.....	65
5.2 ANÁLISIS DE FRECUENCIAS INDIVIDUAL .....	65
5.2.1 Usabilidad potencial del servicio.....	66
5.2.2 Usabilidad concurrente del servicio .....	69
5.2.3 Calidad del servicio.....	70
5.2.4 MEJORAS del servicio.....	72
5.2.5 Capacidad del servicio.....	74
5.2.6 Ocupación del servicio.....	76

5.2.7	Disponibilidad del servicio.....	78
5.2.8	Seguridad del servicio.....	80
5.2.9	Continuidad del servicio.....	82
5.2.10	Peticiones del servicio.....	84
5.2.11	Incidentes totales del servicio.....	86
5.2.12	Número incidencias de nivel 3 en el periodo.....	87
5.2.13	Ratio de resolución de incidentes de nivel 3.....	89
5.2.14	Número de incidencias CRÍTICAS.....	92
5.2.15	Tiempo promedio invertido en resolución incidentes.....	93
5.2.16	Tiempo promedio empleado por el técnico en resolución incidentes NIVEL 395.....	
5.2.17	RATIO_RESOLUCIÓN_INC_3.....	96
5.2.18	% reducción de incidentes.....	98
5.2.19	Precisión de la información de la CMDDB.....	99
5.2.20	Número total de CI's registrados en CMDDB asociados al servicio.....	101
5.2.21	Número de cambios asociados al servicio.....	106
5.2.22	Plan de pruebas cambios.....	108
5.2.23	Nº de cambios reprogramados.....	110
5.2.24	Grado de cumplimiento del los acuerdos contractuales por parte de los proveedores.....	112
5.2.25	Nº de objetivos contractuales que están alineados con las necesidades del servicio.....	114
5.2.26	Grado satisfacción cliente con el servicio.....	116
5.3	ANÁLISIS DE FIABILIDAD.....	118
5.3.1	ANÁLISIS INDICADORES RELACIONADOS CON VARIABLE DEPENDIENTE aporte valor de las tic.....	118
5.3.2	ANÁLISIS INDICADORES bloque vi1 eficiencia en la provisión del servicio.....	120
5.3.3	ANÁLISIS INDICADORES bloque vi2 eficiencia en el mantenimiento del servicio.....	121
5.3.4	Nivel de control sobre los servicios.....	124
5.3.5	Eficiencia en relaciones proveedores y clientes.....	126
5.4	ANÁLISIS FACTORIAL.....	128
5.4.1	ANÁLISIS INDICADORES RELACIONADOS CON VARIABLE DEPENDIENTE aporte valor de las tic.....	128
5.4.2	ANÁLISIS INDICADORES RELACIONADOS CON la EFICIENCIA EN LA PROVISION DEL SERVICIO.....	130
5.4.3	ANÁLISIS INDICADORES RELACIONADOS CON la EFICIENCIA EN el mantenimiento DEL SERVICIO.....	131
5.4.4	ANÁLISIS INDICADORES RELACIONADOS CON el nivel de control sobre los servicios.....	132
5.4.5	ANÁLISIS INDICADORES RELACIONADOS CON proveedores y clientes.....	135
5.5	ANÁLISIS CORRELACIÓN.....	137
5.5.1	ANÁLISIS de correlación variable dependiente y vi1.....	138
5.5.2	ANÁLISIS DE CORRELACIÓN VARIABLE DEPENDIENTE Y VI2.....	139
5.5.3	ANÁLISIS DE CORRELACION VARIABLE DEPENDIENTE Y VI3.....	140
5.5.4	ANÁLISIS DE CORRELACION VARIABLE DEPENDIENTE Y VI4.....	142
5.5.5	ANÁLISIS DE CORRELACION VARIABLE DEPENDIENTE e independientes.....	144
5.6	ANÁLISIS DE REGRESIÓN.....	148
5.6.1	ANÁLISIS DE regresión VARIABLE DEPENDIENTE vd_conpotcal e independientes (VI1DISPCONCAP, VI2REDUCCIONINC, VI3CAMRE, VI3_CICMDB, VI3_PRUEBAS, VI4_PROV, Vi4_satisfacción).....	149
5.6.2	ANÁLISIS DE regresión VARIABLE DEPENDIENTE vd_mejoras e independientes (VI2_INCTN3PETTPO, VI2_RTPON3, VI1DISCONCAP, VI3_CAMRE, VI3_CICMDB).....	159
5.6.3	ANÁLISIS DE regresión VARIABLE DEPENDIENTE VI1_DISPCONTCAP e independiente VI2_INCTN3PETTPO.....	166

5.6.4	ANÁLISIS DE regresión VARIABLE DEPENDIENTE VI3_CAMRE e independientes vi3_cicmdb y vi2_inctn3pettpot .....	168
5.6.5	ANÁLISIS DE regresión VARIABLE DEPENDIENTE VI4_satisfacción e independientes vi1seg, vi2_reduccioninc, vi3_cicmdb y vi4_prov .....	169
5.6.6	Análisis regresión variable dependiente vi2_reduccioninc y variables independientes vi1seg, vi4_prov .....	177
5.6.7	Análisis regresión variable dependiente vi2_ptpon3 y variable independiente vi1seg.....	178
5.6.8	Análisis regresión variable dependiente vi3_CICMDB y variable independiente vi4_PROV.....	180
5.6.9	Discusión: MODELO CONTRASTADO E HIPOTESIS .....	181
5.7	COMPARATIVA RESULTADOS CON OTROS MODELOS .....	184
5.8	ANÁLISIS CLUSTER Y DISCRIMINANTE .....	188
5.8.1	ANÁLISIS DE GRUPOS SEGÚN LOS FACTORES DE APORTE DE VALOR.....	188
5.8.2	ANÁLISIS GRUPOS SEGÚN FACTORES AGREGADOS (CONCuRRENCIA ACTUAL/POTENCIAL/CALIDAD) Y (DISPONIBILIDAD/CONTINUIDAD/CAPACIDAD). .....	202
5.8.3	ANÁLISIS GRUPOS SEGÚN FACTOR SEGURIDAD Y (CONCURRENCIA REAL/POTENCIAL/CALIDAD) .....	214
5.8.4	Calificación de los clusters.....	226
5.8.5	DISCUSIÓN DE LOS CLUSTERS .....	232
5.9	CONTRASTACIÓN DE RESULTADOS POR MEDIO DE ANÁLISIS DE ECUACIONES ESTRUCTURALES .....	233
5.9.1	Análisis bloque variable dependiente .....	233
<b>6.</b>	<b>CAPÍTULO.....</b>	<b>237</b>
<b>6</b>	<b>CONCLUSIONES Y EVOLUCIÓN.....</b>	<b>237</b>
6.1	CONCLUSIONES.....	237
6.2	APORTACIONES.....	239
6.2.1	Aportación a la comunidad académica.....	239
6.2.2	Aportación a la comunidad empresarial .....	240
6.3	LIMITACIONES Y EVOLUCION .....	240
<b>7.</b>	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>243</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>.....</b>	<b>251</b>
	ANEXO 1: GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	251
	ANEXO 2: GLOSARIO DE SIGLAS.....	253
	ANEXO 3: MÉTRICAS DE MADUREZ .....	255
	ANEXO 4: CONTRASTACIÓN DE RESULTADOS POR MEDIO DE ANÁLISIS DE ECUACIONES ESTRUCTURALES.....	259
	ANEXO 5: CUESTIONARIO UTILIZADO PARA ENCUESTAR A LOS RESPONSABLES DE SERVICIO .....	271
	ANEXO 6: TABLA RELACIÓN DE LAS VARIABLES INICIALES Y PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO.....	275
	ANEXO 7: VARIABLES AGRUPADAS .....	277