



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**La gestión de servicio basado en ITIL y la calidad de
servicio en el Fondo Intangible Solidario de Salud –
Lima, 2015**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

AUTOR:

Br. Franz Manfred Ruiz Solis

ASESORA:

Dra. Silvia Alza Salvatierra

SECCIÓN:

Ingeniería

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Proyectos de tecnologías de información

PERÚ - 2016

Página de jurados

Dr. Leónidas Eduardo Pando Sussoni
Presidente

Mgtr. Jimmy Díaz Manrique
Secretario

Dra. Silvia Alza Salvatierra
Vocal

Dedicatoria

A mi querida esposa, hermano y en especial a mi madre quien supo prepararme para afrontar los retos del día de hoy.

Franz Ruiz

Agradecimientos

A mis maestros que con sus lecciones encaminan mi vida profesional y a mi familia que son la fuerza que impulsa mi caminar.

Franz Ruiz.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Franz Manfred Ruiz Solis identificado con DNI 4155518, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de Tecnologías de la Información de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada “La gestión de servicio basado en ITIL y la calidad de servicio en el Fondo Intangible Solidario de Salud – Lima, 2015” declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, Julio del 2016.

Franz Manfred Ruiz Solis
DNI 4155518

Presentación

Señores miembros del jurado calificador:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de Grados y Títulos para la elaboración y la sustentación de la Tesis de la sección de Posgrado de la Universidad “Cesar Vallejo”, para optar el grado de Maestría en Gestión de Tecnologías de la Información, presento la tesis titulada: “La gestión de servicio basado en ITIL y la calidad de servicio en el Fondo Intangible Solidario de Salud – Lima, 2015”. Esta investigación descriptiva correlacional constituye la culminación de los esfuerzos de los estudios de maestría.

El documento consta de ocho capítulos: el primer capítulo denominado introducción, en la cual se describen los antecedentes, el marco teórico de las variables, la justificación, la realidad problemática, la formulación de problemas, la determinación de los objetivos y las hipótesis. El segundo capítulo denominado marco metodológico, el cual comprende la operacionalización de las variables, la metodología, tipos de estudio, diseño de investigación, la población, muestra y muestreo, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis de datos. En el tercer capítulo se encuentran los resultados, el cuarto capítulo la discusión, en el quinto capítulo las conclusiones, en el sexto capítulo las recomendaciones, en el séptimo capítulo las referencias bibliográficas y por último, en el capítulo octavo, los anexos.

El objetivo de la tesis es determinar la relación entre la gestión de servicio basado en ITIL y la calidad de servicio brindada por el área de TI del Fondo Intangible Solidario de Salud.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

El autor.

Contenido

| | |
|---|------|
| Página de jurados | II |
| Dedicatoria | III |
| Agradecimientos | IV |
| Declaratoria de autenticidad | V |
| Presentación | VI |
| Contenido | VII |
| Índice de tablas | X |
| Lista de figuras | XII |
| Resumen | XIII |
| Abstract | XIV |
| I. Introducción | 15 |
| 1.1. Antecedentes | 18 |
| 1.1.1. Antecedentes internacionales | 18 |
| 1.1.2. Antecedentes nacionales | 21 |
| 1.2. Fundamento teórico | 23 |
| 1.2.1. Fundamento de la variable gestión de servicio basado en itil | 23 |
| 1.2.2. Fundamento de la variable calidad de servicio | 25 |
| 1.3. Justificación | 26 |
| 1.4. Problema | 26 |
| 1.5. Hipótesis | 29 |

| | | |
|--------|---|----|
| 1.5.1. | Hipótesis general | 29 |
| 1.5.2. | Hipótesis específicas | 29 |
| 1.6. | Objetivos | 29 |
| 1.6.1. | Objetivo general | 29 |
| 1.6.2. | Objetivos específicos | 29 |
| II. | Marco metodológico | 30 |
| 2.1. | Variables | 31 |
| 2.2. | Operacionalización de variables | 32 |
| 2.3. | Metodología | 33 |
| 2.4. | Tipos de estudio | 34 |
| 2.5. | Diseño | 34 |
| 2.6. | Nivel de investigación | 35 |
| 2.7. | Población, muestra y muestreo | 36 |
| 2.7.1. | Población | 36 |
| 2.7.2. | Muestra | 36 |
| 2.7.3. | Muestreo | 37 |
| 2.8. | Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 37 |
| 2.9. | Método de análisis de datos | 42 |
| 2.10. | Aspectos éticos | 43 |
| III. | Resultados | 44 |
| 3.1. | Análisis de fiabilidad | 45 |

| | | |
|-------|--|-----|
| 3.2. | Estadística descriptiva | 47 |
| 3.3. | Estadística inferencial | 52 |
| IV. | Discusión | 60 |
| V. | Conclusiones | 64 |
| VI. | Recomendaciones | 67 |
| VII. | Referencias bibliográficas | 70 |
| VIII. | Apéndice | 73 |
| | Apéndice A - Matriz de consistencia | 74 |
| | Apéndice B – Cuestionario | 75 |
| | Apéndice C - Base de datos | 78 |
| | Apéndice D - Formato de validación de instrumentos | 82 |
| | Apéndice E – Artículo científico | 110 |

Índice de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1 Operacionalización de la variable Gestión de Servicio basado en ITIL | 32 |
| Tabla 2 Operacionalización de la variable Calidad de Servicio | 33 |
| Tabla 3 Análisis de consistencia interna de las variables | 40 |
| Tabla 4 Validación de los instrumentos por juicio de expertos | 41 |
| Tabla 5 Validación de los instrumentos por juicio de expertos | 41 |
| Tabla 6 Resumen del procesamiento de datos | 45 |
| Tabla 7 Estadístico de Alfa de Cronbach | 45 |
| Tabla 8 Estadístico de Kolgomorov - Smirnov | 46 |
| Tabla 9 Tabla de frecuencia de la variable gestión de servicios basado en ITIL | 47 |
| Tabla 10 Tabla de frecuencia de la variable Gestión de Incidencia (agrupado) | 48 |
| Tabla 11 Tabla de frecuencia de la variable Gestión de Petición (agrupado) | 49 |
| Tabla 12 Tabla de frecuencia de la variable Gestión de Problemas (agrupado) | 50 |
| Tabla 13 Tabla de frecuencia de la variable Calidad de servicio (agrupado) | 51 |
| Tabla 14 Análisis de Correlación - Hipótesis General | 52 |
| Tabla 15 Cuadro Resumen del modelo de regresión y correlación | 53 |
| Tabla 16 Análisis de Correlaciones de la hipótesis la gestión de incidencia tiene una relación con la calidad de servicio | 54 |
| Tabla 17 Análisis de los coeficientes de la hipótesis la gestión de incidencia tiene una relación con la calidad de servicio | 55 |
| Tabla 18 Análisis de los coeficientes de la hipótesis la gestión de peticiones no tiene una relación con la calidad de servicio | 56 |

| | |
|--|----|
| Tabla 19 Análisis de Correlaciones de la hipótesis la gestión de peticiones no tiene una relación con la calidad de servicio | 57 |
| Tabla 20 Análisis de los coeficientes de la hipótesis la gestión de problemas no tiene una relación con la calidad de servicio | 58 |
| Tabla 21 Análisis de Correlaciones de la hipótesis la gestión de problemas no tiene una relación con la calidad de servicio | 59 |

Lista de figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1 Frecuencia de la variable Gestión de servicios basado en ITIL | 47 |
| Figura 2 Frecuencia de la variable Gestión de Incidencia (agrupado) | 48 |
| Figura 3 Frecuencia de la variable Gestión de Peticiones (agrupado) | 49 |
| Figura 4 Frecuencia de la variable Gestión de Problemas (agrupado) | 50 |
| Figura 5 Frecuencia de la variable Calidad de Servicio (agrupado) | 51 |
| Figura 6 Interpretación Cuarta Vía – Hipótesis General | 53 |
| Figura 7 Interpretación de la cuarta Vía – Hipótesis la gestión de incidencia tiene una relación con la calidad de servicio | 55 |
| Figura 8 Interpretación de la cuarta Vía – Hipótesis La gestión de peticiones no tiene una relación con la calidad de servicio | 57 |
| Figura 9 Interpretación de la cuarta Vía – Hipótesis la gestión de problemas no tiene una relación con la calidad de servicio | 59 |

Resumen

A continuación, presentamos una síntesis de la investigación “La gestión de servicio basado en ITIL y la calidad de servicio en el Fondo Intangible Solidario de Salud – Lima, 2015” cuyo objetivo era determinar la relación entre la gestión de servicio basado en las buenas prácticas de ITIL y la calidad de servicio de ahí que se concluye en que la gestión de servicio basado de ITIL tiene una relación con la calidad de servicio, como se planteó en la hipótesis general alterna de la presente investigación, basado en que el valor de Rho de Spearman es de 0,647**, lo mismo que se interpreta que ** presenta una correlación significativa en el nivel de 0,01 o 1,0% a 2 colas, por lo tanto tenemos un 99,00% aceptación y tenemos un índice de error total de 1,0%, por cada cola el error sería de 0,5%, el valor de sigma bilateral es de 0,000 o 0,00% que es menor a 0,05 o 5,00% lo cual se interpreta como una ratificación de la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, asimismo la correlación es significativa al nivel de 0,01 o 1,00% cuya aceptación sería del 99.00%, asimismo la interpretación del criterio de la cuarta vía presenta una relación alta entre la gestión de servicio basado en ITIL y la calidad de servicio en el Fondo Intangible Solidario de Salud – Lima, 2015.

La investigación se desarrolló utilizando el método científico y de tipo de investigación básica, tras los resultados nos da base para poder recomendar a la Jefatura del Fondo Intangible Solidario de Salud que considere importante la implementación de la Gestión de Servicios basado en las buenas prácticas del ITIL para asegurar la calidad de servicio prestados por la Oficina de Tecnologías de la Información, y por consiguiente ser más competitivo al reaccionar efectiva y eficazmente conforme a las necesidades del Negocio.

Palabras Claves: Gestión de servicio basado en ITIL y la calidad de servicio, ITIL

Abstract

Here are a synthesis of research "The service management based on ITIL and quality of service in the Solidarity Intangible Health Fund - Lima, 2015" whose aim was to determine the relationship between service management based on best practices ITIL and service quality hence conclude that the service management based on ITIL has a relationship with the quality of service, as suggested in the alternative hypothesis of the present research, based on the value of Rho Spearman is 0.647 **, the same as is interpreted ** presents a significant correlation in the level of 0.01 or 1.0% to 2 queues therefore have a 99.00% acceptance and have an index total error of 1.0% for each queue the serious error 0.5%, bilateral sigma value is 0.000 or 0.00% which is less than 0.05 or 5.00% which is interpreted as a ratification of the alternative hypothesis and the null hypothesis is rejected, also the correlation is significant at 0.01 or 1.00% of which would be acceptance of 99.00%, also the interpretation of the criterion of the fourth way has a high ratio between service management based on ITIL and quality of service in the Intangible Solidarity Health Fund - Lima, 2015.

The research was conducted using scientific and kind of basic research method, following the results gives us basis to recommend to the Head of Solidarity Intangible Health Fund that it considers important to implement Service Management based on best practices of ITIL to ensure quality of service provided by the Office of Information Technology, and therefore be more competitive to respond effectively and efficiently to meet the needs of the Business.

Keywords: Service Management based on ITIL and service quality, ITIL