



**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Factores que limitan la implementación de estándares TI  
orientados a la gestión de servicio en la GCTIC de EsSalud  
2015

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Br. Jesús César Peraltilla Acevedo

**ASESORA:**

Dra. Doris Élide Fuster Guillén

**SECCIÓN**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Dirección

**PERÚ – 2017**

## **Página del Jurado**

---

Dr. Edwin Martínez López  
Presidente

---

Dra. Jessica Palacios Garay  
Secretaria

---

Dra. Doris Elida Fuster Guillén  
Vocal

### **Dedicatoria**

Este trabajo de investigación se lo dedico en especial a mi compañera de vida, mi esposa Cecilia, que desde el momento que la conocí se convirtió en el élan vital de mi existencia. A mi hijo Francesco por ser mi mayor motivación para seguir adelante en la vida y a mis padres, Angélica y Jesús, que se sentirían muy orgullosos de mí y de todos sus hijos.

## **Agradecimiento**

Al cabo de estos dos últimos años, son muchas las personas e instituciones que de alguna manera han participado en esta investigación y a quienes quiero expresar mi sincero agradecimiento por el desinteresado apoyo y confianza que me han prestado.

Agradezco a la universidad César Vallejo por haberme abierto sus puertas para darme la oportunidad de crecer como profesional y por su permanente gestión del enriquecimiento y evolución académica de sus alumnos.

Doy gracias a los colaboradores de la Gerencia Central de Tecnologías de la Información y Comunicaciones del Seguro Social de Salud del Perú – EsSalud, institución donde laboré por más de diecisiete años en diferentes posiciones y que me permitió la obtención de la información base de esta investigación.

Agradezco a los profesores de esta maestría por las enseñanzas académicas impartidas para hacer posible la conclusión de esta tesis; de todos sin excepción he podido aprender y mi especial agradecimiento a la Dra. Doris Fuster por su incansable constancia y paciencia para guiarme durante el desarrollo de mi investigación y para seguir adelante en este nada sencillo camino de alcanzar este logro.

Gracias a mi esposa e hijo por ser siempre el impulso a seguir adelante, a pesar de los momentos difíciles, siempre han estado motivándome, brindándome su comprensión, cariño y amor, contribuyendo decisivamente al logro de la meta propuesta.

Finalmente, a mis compañeros de estudios que compartimos buenos momentos apoyándonos mutuamente en este proceso de aprendizaje y a todas aquellas personas que de alguna manera me sirvieron de soporte directa o indirectamente; ustedes fueron los responsables con su apoyo generoso a que el día de hoy se pueda ver reflejado en la culminación de mi paso por esta casa de estudios.

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Jesús César Peraltilla Acevedo, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 06018468, con la tesis titulada “Factores que limitan la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la GCTIC de EsSalud 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 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, Mayo 2016.



.....  
Jesús César Peraltilla Acevedo  
DNI: 06018468

## Presentación

El presente trabajo de investigación se centra temporalmente en el año 2015, buscando identificar los factores que limitan la implementación de estándares en Tecnologías de Información orientados a la gestión de servicio en la Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones del Seguro Social de Salud, que actualmente funge como órgano de apoyo encargado de planificar, diseñar, implementar y evaluar las tecnologías de información y comunicaciones de la institución (Reglamento de Organización y Funciones de EsSalud, 2014, p. 44). La importancia de la Gctic radica en que su ejercicio afecta directamente a una población de 10,754,665 asegurados (clientes externos), 40,009 trabajadores (clientes internos) y público en general que pueda necesitar acceder a los servicios que brinda. El propósito de este trabajo es establecer el factor más limitante o que explique mejor el por qué no se han implementado estándares de TI orientados a mejorar la gestión del servicio que se brinda a los usuarios de la Gctic de EsSalud, de tal manera que este sea más eficiente, innovador y que facilite una verdadera calidad de servicio.

Lucio en el año 2012 mencionó que “los cambios tecnológicos han marcado la transición entre la era industrial y la era de la información, en la que todo está interconectado y funciona de una manera más rápida y dinámica” (p. 15) y esto es muy cierto, en los tiempos actuales las tecnologías de información han obtenido un desarrollo increíble en el mundo, provocando un impacto muy importante en todo orden de cosas. El uso de PCs, redes de comunicaciones, teléfonos inteligentes, internet ha hecho que las oficinas de TI de las organizaciones tengan que cambiar radicalmente el enfoque de trabajo y de los servicios que proporcionan; han saltado de ser una estricta oficina de soporte técnico a convertirse en un valor importante para la organización, pero aún muchas oficinas de TI tienen dificultades para adaptarse a estos cambios y es que en la mayoría de los casos siguen manteniendo estructuras orgánicas tradicionales que no se ajustan a las nuevas realidades y dada su rigidez no permiten incorporarles marcos de referencia o estándares de TI.

Pero no todo es tecnología, no podemos dejar de lado que en sí misma la tecnología no satisface las necesidades de los usuarios sino que sirve de apoyo en

la gestión del servicio que se le brinda y es por ello que para alcanzar un estatus de calidad en la gestión pública es necesario que se oriente hacia una política transversal de tal manera que trascienda a través de cada una de los ciclos de la gestión de servicio y atención de los usuarios y en esa medida se convierta en nuevos paradigmas de relación entre la gestión pública y los ciudadanos.

A continuación, se detalla cómo está estructurado el desarrollo de la presente investigación:

En el Capítulo I: Introducción; comprende los antecedentes de investigaciones que se realizaron previamente y cuya función es fortalecer, aportar y contribuir al acrecentamiento conceptual del investigador y del objeto de estudio; luego continua con la fundamentación científica, técnica o humanística, que está dividida en fundamento teórico, que describe cómo ha ido evolucionando el tema en el tiempo; el principio teórico, en el cual se detallan las normas y leyes que aportan a la investigación y el enfoque teórico, en donde se referencia a los autores que han fundamentado el tema; luego continua con las definiciones de la variable, donde se describen los enunciados conceptuales más importantes de la variable; la justificación del trabajo de investigación, donde se manifiesta las razones por las cuales se realizó el presente estudio; sigue la formulación del problema, donde se describe el problema principal y los problemas específicos; luego la hipótesis, que ha servido de base para el inicio de la investigación y finalmente los objetivos, donde se presentan el objetivo general y los objetivos específicos de este estudio.

En el Capítulo II: Marco metodológico; se precisa el sustento teórico sobre el cual gira la investigación, aquí es donde se va exponer la manera como se ha realizado la investigación, los conceptos y teorías sobre la variable factores que limitan la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud 2015; la metodología, el tipo de estudio, el diseño, la población, muestra y muestreo, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, los métodos de análisis de datos y los aspectos éticos.

En el Capítulo III: Resultados; comprende la descripción y acotación de los datos obtenidos mediante pruebas estadísticas y su interpretación.

En el Capítulo IV: Discusión; es donde se procede a efectuar las observaciones sobre componentes claves, evidencias e interpretación de los resultados, en concordancia con las bases teóricas fundadas, los criterios del autor y los de otros autores.

En el Capítulo V: Conclusiones; luego de obtener los resultados y discutirlos se arriba a este capítulo en donde se da respuesta a los objetivos de la investigación.

En el Capítulo VI: Recomendaciones; después de haber recorrido por cada una de las etapas previas del estudio y haber adquirido la experiencia y conocimientos necesarios para plantear una solución lo más realista posible al problema esbozado inicialmente se presentan las recomendaciones al tema propuesto.

En Referencias; se ubica la relación de la bibliografía revisada para elaborar el presente trabajo de investigación y finalizamos con los anexos.

## Índice

	<b>Pag.</b>
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	ix
Índice de tablas	xi
Índice de figuras	xiii
Resumen	xiv
Abstract	xv
<b>I. Introducción</b>	
1.1 Antecedentes	17
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	26
1.3 Justificación	34
1.4 Formulación del problema	35
1.5 Hipótesis	36
1.6 Objetivos	37
<b>II. Marco metodológico</b>	
2.1 Variables	39
2.2 Operacionalización de variables	40
2.3 Metodología	40
2.4 Tipo de estudio	41
2.5 Diseño	42
2.6 Población	42
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	43
2.8 Métodos de análisis de datos	44
2.9 Aspectos éticos	45
<b>III. Resultados</b>	
3.1 Análisis de Confiabilidad	47
3.2 Prueba de Hipótesis	52

<b>IV. Discusión</b>	67
<b>VI. Conclusiones</b>	73
<b>VII. Recomendaciones</b>	76
<b>VIII. Referencias Bibliográficas</b>	79
<b>Anexos</b>	
Anexo A: Matriz de Consistencia	85
Anexo B: Instrumento	86
Anexo C: Certificado de validez de contenido del instrumento	91
Anexo D: Base de datos de la población	96
Anexo E: Base de datos prueba piloto	97
Anexo F: Dictamen Final	98
Anexo G: Acta de Originalidad de Tesis	99
Anexo H: Artículo científico	100

**Índice de tablas**

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Operacionalización de la Variable	40
Tabla 2. Colaboradores de la Gctic	43
Tabla 3. Estadísticas de fiabilidad	47
Tabla 4. Baremos de las variables	48
Tabla 5. Factores que limitan la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud	48
Tabla 6. Factor Institucional que limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud	49
Tabla 7. Factor personal que limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud	50
Tabla 8. Factor organizacional que limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud	51
Tabla 9. Prueba de normalidad de los datos	52
Tabla 10. Coeficientes de la regresión logística de los factores que limitan la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud	54
Tabla 11. Coeficientes de la regresión logística de los indicadores dentro del factor institucional que limitan la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud	57

Tabla 12. Coeficientes de la regresión logística de los indicadores dentro del factor personal que limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud	61
Tabla 13. Coeficientes de la regresión logística de los indicadores dentro del factor organización que limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud	64

## Índice de figuras

	<b>Pág.</b>
Figura 1. Factores que limitan la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud.	48
Figura 2. Factor Institucional que limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud	49
Figura 3. Factor personal que limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud	50
Figura 4. Factor organizacional que limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud	51
Figura 5. Pesos de los factores que limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud.	54
Figura 6. Pesos de los indicadores dentro del factor institucional que limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud	57
Figura 7. Valores de los indicadores dentro del Factor Institucional	59
Figura 8. Pesos de los indicadores dentro del factor personal que limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud	61
Figura 9. Valores de los indicadores dentro del Factor Personal	62
Figura 10. Pesos de los indicadores dentro del factor organización que limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud	64
Figura 11. Valores de los indicadores dentro del Factor Organización	66

## Resumen

Los cambios que han tenido las tecnologías de información durante los últimos tiempos no han ido a la par con los cambios que deberían haberse dado en las estructuras de las organizaciones públicas, dejando vacíos en los procesos de gestión de servicios o duplicidad de funciones que producen ineficiencia, baja calidad, excesivo tiempo en la atención y confusión en la estructura organizacional. Bajo este panorama es indudable incorporar marcos de mejores prácticas que proporcionen mejores servicios a los usuarios, y del lado de la organización una estructura más clara, eficiente y direccionada hacia los objetivos institucionales. Es por ello que surge la necesidad de establecer los factores predominantes que limitan la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud.

El paradigma de la investigación fue positivista según el enfoque cuantitativo, el método utilizado fue hipotético deductivo, tipo sustantivo de diseño no experimental, subtipo de diseño descriptivo de corte transversal exploratorio. La información se recogió de una muestra de 52 colaboradores de la Gctic; se utilizó el cuestionario como instrumento por ítems en la escala de Likert; la hipótesis se contrastó con el coeficiente de fiabilidad Alfa de Cronbach.

Luego del procesamiento de datos, se contrastó la hipótesis mediante la regresión logística y se obtuvo como conclusión que el factor predominante que limita la implementación de estándares de TI en la Gctic de EsSalud es el Institucional y el indicador denominado “Liderazgo en la toma de medidas necesarias para la consecución de los objetivos”, fue el de mayor peso.

Palabras Clave: Factores que limitan la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio, factor institucional, factor personal, factor organización.

## Abstract

The changes that have taken the Information Technology in recent times have not kept pace with the changes that should have been given in the structures of public organizations, leaving gaps in management processes, services or duplication of functions that produce inefficiency, low service quality, excessive time in attention to users and confusion in the organizational structure. Under this scenario is undoubtedly the need to incorporate best practice frameworks provide users with a service focused on themselves, greater availability and reliability in the services and the side of the organization a clear, efficient and directed towards the institutional objectives structure. That is why the need to establish the dominant factors limiting the implementation of standards-oriented IT service management on the Gctic of EsSalud.

The paradigm of the research was positivist as the quantitative approach; the method used was deductive hypothetical, of type substantive of non-experimental design, design subtype descriptive, of exploratory cross section. The information was collected from a sample of 52 employees of the Gctic; the questionnaire was used as an instrument by items in the Likert scale; the hypothesis is contrasted with the Cronbach's alpha reliability coefficient.

After data processing, the hypothesis was tested using logistic regression and was obtained as a conclusion that the predominant factor limiting the implementation of IT standards in the Gctic EsSalud is the institutional and the indicator called "Leadership in taking action it necessary for the attainment of the objectives "was the heaviest.

Keywords: Factors that limit the implementation of standards-oriented IT service management, institutional factor, personal factor, organizational factor.

## **I. Introducción**

## 1.1 Antecedentes

Como antecedentes se presentaron investigaciones que fueron valiosas para el progreso de la presente tesis.

Campos (2013), sustentó la tesis titulada *Estudio de caso: Modernización del Sistema Nacional de los Registros Públicos: Factores que permitieron la incorporación de una política pública de utilización de tecnologías de información y comunicación en el servicio público registral*, para optar el grado de Magíster en Ciencia Política y Gobierno con mención en Políticas Públicas y Gestión Pública; entre los aspectos más importantes que identificó fueron: la desmesurada duración de los procesos de atención en el servicio de registro; la carencia de comunicación entre las oficinas registrales; un sistema anacrónico para el procesamiento de la información; registros con pérdida de información crítica; una evidente falta de cuidado en el manejo de tomos y fichas e inconsistencia en los sistemas de almacenamiento de la información. Su meta primordial fue identificar los elementos esenciales por los que las tecnologías de información y comunicaciones (TIC) ingresaron en la Sunarp. El tipo de su investigación fue explicativa; el análisis de la investigación fue documental, debido a que dada la naturaleza cualitativa de su investigación, el análisis comenzó con la organización de la información; la metodología seguida fue de diseño no experimental debido a que se estudia una política pública en una entidad del Estado en la que no se crea situaciones o procesos experimentales para fines de investigación. Entre las conclusiones más importantes que obtuvo en su investigación se pueden mencionar las siguientes: en la década del 90 la Sunarp ingresó a una etapa de modernización como parte de la reforma del estado permitiendo ofrecer un mejor acceso, calidad de cobertura y servicio público a los ciudadanos, teniendo como base las tecnologías de información; el uso adecuado de tecnologías de la información en una entidad del estado que ofrece servicios públicos debe ir de la mano con una reestructuración de su organización, esto debido a que la gestión del servicio transforma su visión, provocando una mejora continua en la forma de trabajo y constante innovación tal como se indica en la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico (2007), cuando alude sobre “Las transformaciones de las Administraciones Públicas” (p. 20).

Prieto (2013), sustentó la tesis titulada *Elementos a tomar en cuenta para implementar la política de mejor atención al ciudadano a nivel nacional*, para optar el grado de Magíster en Ciencia Política y Gobierno con Mención en Políticas Públicas y Gestión Pública; el objeto para la realización de este estudio fue analizar qué circunstancias deben tenerse para que la política de mejor atención al ciudadano pueda implementarse en el ámbito nacional y cumpla con su cometido que es: “colocar al ciudadano como centro de la Gestión del Estado; acercar al Estado al ciudadano” (p. 29); también nos refiere que su trabajo despierta especial interés debido a que pone de manifiesto la importancia que estas políticas no sólo se enfoquen en un sector sino que puedan extenderse a toda la gestión pública, de tal manera que se transforme la manera en que son ofrecidos los servicios públicos en el ámbito nacional, por lo que es justificable su desarrollo. Sus principales conclusiones fueron: La nueva gestión pública está asociada íntimamente a la política de mejor atención al ciudadano, en razón que busca establecer una administración eficiente que cumpla con las expectativas y necesidades de los ciudadanos con el uso apropiado de las tecnologías de información; la política de una mejor y oportuna atención al ciudadano corresponde a los principios formulados en la Carta Iberoamericana de Calidad de la Gestión Pública (2008), que indica: “Las Administraciones Públicas iberoamericanas están al servicio de los ciudadanos y, en consecuencia, darán preferencia a la satisfacción de sus necesidades y expectativas” (p. 9); la información obtenida a lo largo de su trabajo le permitió llegar a las siguientes conclusiones con respecto a las necesidades estratégicas claves para implantar MAC en el ámbito nacional: con respecto a las principales autoridades voluntad política, un fuerte liderazgo, compromiso y responsabilidad, asignación de recursos; gestión y tecnología adecuada en cuanto a incentivos y capacitación para el personal; vincularse con el uso de las TIC y Gobierno Electrónico; retroalimentación a través de la elaboración de dispositivos de seguimiento, control y reforma de la política; contar con un soporte normativo legal que la resguarde.

Córdova (2015), presentó su tesis titulada *Problemática en el Diseño de las Políticas Públicas sobre Ciencia y Tecnología en el Perú. Estudio de caso para analizar los factores políticos que dificultan la creación del Ministerio de Ciencia y*

*Tecnología y el Servicio de Agregaduría Científica-Tecnológica*, para optar el Grado de Magíster en Ciencia Política con mención en Gestión Pública; el motivo principal de su investigación radica en el magro avance en el desarrollo del sistema de ciencia y tecnología (Sinacyt), con respecto al reciente progreso de la economía peruana a pesar de los aislados esfuerzos del Estado a través del Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (Concytec), evidenciando fragilidad institucional, una gestión deficiente, escasa sinergia entre los principales actores, insuficiente apoyo económico, casi nula voluntad política y muy poca conciencia en la opinión pública de su relevancia. Además nos dice que esta situación negativa del Sinacyt del Perú es un problema público notable según estudios de diversas entidades como la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (Cnucyd o Unctad, del inglés, United Nations Conference), organismos especializados de la ONU, el Banco Mundial, el BID y Agencias de Cooperación Internacional de diversos países desarrollados, que consideran el progreso en Ciencia y Tecnología (CyT) como uno de los principales instrumentos para que un Estado pueda emerger del subdesarrollo. Esta situación, de igual forma es considerada en las escalas de competencia de un país que hace el Foro Económico Mundial como factor preponderante para convertir una economía como la peruana que depende de sus riquezas naturales en una real “economía de crecimiento” (p.34). El objetivo principal de su investigación fue identificar cuáles son los factores que han obstaculizado que a esa fecha el Perú no tenga un Ministerio de Ciencia y Tecnología y tampoco un Sistema de Agregados Científicos; detallar las dificultades que ha tenido el Estado peruano para limitar el problema público asociado al progreso de nuestra ciencia y tecnología; Establecer las políticas que intentaron promover el avance del sistema de ciencia y tecnología, concretamente para la creación del Ministerio de Ciencia y Tecnología y del Sistema de Agregados. Los elementos principales o problemas que tratan de explicar este problema público son los siguientes: La incapacidad del sistema educativo para formar recursos humanos necesarios para crear un conjunto de investigadores calificados que puedan desarrollar el Sinacyt y esto como resultado de la poca calidad en la formación universitaria asociada a la Ciencia y Tecnología y a los escasos recursos para la atracción y retención de talento; el precario desarrollo de la organización, la gestión de la administración pública y la

infraestructura, principalmente debido al insuficiente peso político del ente rector de ciencia y tecnología en el Perú; el desarrollo de la Ciencia, Tecnología e Innovación (CTI) en el Perú no es un tema prioritario en la agenda política del Gobierno de turno; falta de fuentes de financiamiento para la promoción, transferencia y difusión tecnológica para el emprendimiento tecnológico. El autor concluye en general que es importante enfocar el tema desde la perspectiva de la ciencia política para establecer mejor lo que acontece con nuestro Sistema Nacional de Ciencia y Tecnología y cómo aportar a mejorar dicho sistema mediante la utilización de dicha perspectiva, pues con el análisis se puede observar la política en su contexto y lo que sucede dentro de ella; a esa fecha no existía un grupo importante que estuviera a favor de dar un mayor empuje a la creación del Ministerio de Ciencia y Tecnología; la mayor parte de la opinión pública no tiene conocimiento de la preponderancia de este tema; no existe información estadística actualizada sobre la medición del impacto de los factores mencionados.

Areche (2013), presentó su investigación titulada *La Gestión Institucional y la Calidad en el Servicio Educativo según la percepción de los docentes y padres de familia del 3°, 4° y 5° de secundaria del Colegio María Auxiliadora de Huamanga-Ayacucho, 2011*, para optar el Grado Académico de Magíster en Educación con mención en Gestión de la Educación; su trabajo de investigación buscó establecer la relación existente entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo a fin de determinar opciones que mejoren la eficacia de los procesos de gestión, de tal manera que el desempeño de las entidades educativas apoyen la educación completa de los educandos y con ello prepararlos para afrontar los retos de una humanidad en permanente cambio. Refiere que esto es importante, porque si no es así, correríamos el peligro de mantenernos en modelos tradicionales que no ayudan para afrontar nuevos retos. Su objetivo fundamental fue precisar la dimensión en qué la gestión institucional se vincula con la calidad de los servicios de enseñanza, según la apreciación de los educadores y padres de familia de los grados 3°, 4°, y 5° de secundaria del Colegio María Auxiliadora de Huamanga, Ayacucho en el año 2011; como objetivos específicos se propuso establecer en qué medida la calidad del servicio educativo se relaciona significativamente con la organización, el liderazgo, la innovación, la evaluación y con la investigación en la gestión

institucional, según la apreciación de los educadores y padres de familia de los grados 3º, 4º y 5º de secundaria del Colegio María Auxiliadora de Huamanga, Ayacucho en el año 2011; este estudio se desarrolló teniendo en cuenta el enfoque cuantitativo de tipo descriptivo y correlacional; a su vez corresponde a un diseño no experimental, de corte transversal; la información fue recogida mediante la técnica de la encuesta dirigida a 145 padres de familia y 21 docentes que conformaron la muestra, usándose como instrumento el cuestionario estructurado por ítems en la escala de Likert. La tesis arribó a las siguientes conclusiones: Existe una asociación significativa de la gestión institucional con la calidad de servicio educativo, con la organización, con el liderazgo, con la innovación, con la evaluación y con la investigación en la gestión institucional, siendo tales relaciones positivas y altas.

Lucio (2013), presentó su tesis titulada *Marco para la definición y adecuación de una service management office en el contexto de los servicios de tecnologías de la información*, para optar el grado de Doctor en Ciencia y Tecnología Informática; el motivo para realizar su estudio fue la necesidad de contar con un marco de referencia que proporcione elementos (objetivos, roles, procesos, estructura organizacional, prácticas, entregables, capacidades), que ofrezcan una definición para conocer lo que una oficina de gestión de servicios (SMO por sus siglas en Inglés: Service Management Office), en el contexto de los servicios de TI, deba efectuar para que una organización cuente con una solución que centralice o integre todos los servicios de tecnologías de información (ITSM por sus siglas en Inglés: Information Technology Service Management), que a su vez, valga para que la organización logre sus objetivos de negocio y no solamente la ejecución de procesos. El objetivo general propuesto fue la definición y adaptación de un marco para la implementación de una SMO, en el contexto de los servicios de TI, como una manera de definir, hacer seguimiento y control del funcionamiento de procesos en operación y transición a fin de garantizar el cumplimiento de las estrategias de servicios de TI. Para lograr este objetivo general, la autora propuso el siguiente conjunto de objetivos: Objetivo 1: Identificar las mejores prácticas en la gestión de servicios (SM, por su siglas en inglés: Service Management), estrategias basadas en una Oficina de Gestión de Proyectos (PMO, por sus siglas en inglés: Project Management Office), Six Sigma, Arquitectura Orientada al Servicio (SOA, por sus

siglas en inglés: Service Oriented Architecture), Integración de Modelos de Madurez de Capacidades (CMMI, por sus siglas en inglés: Capability Maturity Model Integration), ISO / IEC20000, Lean IT, Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información (ITIL, por sus siglas en inglés: Information Technology Infrastructure Library) y Cobit. Objetivo 2: Diseñar un marco que proporcione elementos que sirvan de referencia para la definición de lo que una SMO deba hacer para ayudar a una organización a tener un módulo centralizador o integrador de todos los servicios ITSM y que de la misma forma sea un medio para que la organización logre sus objetivos de negocio y no sólo la ejecución de los procesos. Objetivo 3: Implementar una SMO según el marco en empresas que hayan implementado ITIL. Objetivo 4: Evaluación del impacto y de los resultados de la aplicación del marco propuesto en dos casos de estudios. Según indica la autora, la naturaleza de su investigación es una combinación de estudio exploratorio (encuestas), descriptivo (entrevistas y observación) y de mejora (implementación de la propuesta) y el enfoque fue de tipo positivista e interpretativo. La información se consiguió mediante la aplicación de una encuesta en línea a gerentes de servicios de TI en empresas de Hispanoamérica donde se tienen implementados marcos de gestión de servicios de TI, especialmente ITIL, con la intención de conocer desde su punto de vista empresarial si había la necesidad de contar con una oficina de gestión de servicios de TI de acuerdo a los resultados obtenidos de la implementación de marcos de gestión de servicios de TI. La muestra consistió de 169 compañías localizadas en México (75%), Colombia (20%), Estados Unidos, Guatemala, Ecuador, República Dominicana y Brasil (cada uno el 1%); la técnica utilizada de muestreo fue no probabilística, por conveniencia. Finalmente, concluyó que los resultados de su investigación proporcionaron evidencias válidas para considerar una SMO dentro de los procesos de ITIL; generó un cambio positivo en aspectos tales como la comunicación entre colaboradores de TI y un soporte del servicio de principio a fin, lo que ha originado que los reportes operativos de servicio y de cada proceso se basen en métricas, estableciendo comités de gobierno y actos orientados a asegurar el cumplimiento de los procesos y de esta manera permitir de manera formal que los procesos y servicios se monitoreen mejorando el nivel de cumplimiento y persistencia de los procesos de ITIL, asimismo se notó un aumento en los niveles de satisfacción por parte de los usuarios en cuanto al servicio

brindado por la oficina de TI, además, consolida la función del gestor de servicios orientado al logro de metas en la definición, seguimiento y auditoría de procesos a fin de asegurar el cumplimiento de las estrategias de servicio de TI.

Escobar y Vicuña (2014), presentaron su tesis titulada *Desarrollo de un modelo de gobierno de tecnologías de la información para las instituciones públicas del Ecuador, integrado al gobierno por resultados (GPR)*, para optar el grado de Máster en Gestión de las Comunicaciones y Tecnologías de la Información; en su investigación buscaron mejorar la productividad de las organizaciones públicas del Ecuador sugiriendo un modelo de Gobierno de TI que consideraba los principales aspectos relativos a objetivos, procesos y proyectos. Nos dicen que hoy en día es cada vez más evidente la necesidad de modelos de gestión que permitan mejorar nuestros procesos internos, ser más competitivos y generar valor para las organizaciones públicas; la problemática identificada fue que: (a) Un gran número de actividades que se realizan son imprevistas, (b) No existe una buena relación con clientes internos y externos, (c) La forma en que se realiza la evaluación de metas es empírica, (d) Las áreas de TI no cuentan con procesos definidos, (e) El 50 por ciento de las empresas encuestadas informan sobre sus proyectos en el sistema GPR, y (f) Los percances que se presentan en los proyectos son gestionados inapropiadamente. Los objetivos de su investigación fueron evidenciar el estado en que se encontraban las áreas de TI de las organizaciones públicas, desde el enfoque que emplea el Gobierno de TI, dado que muchas organizaciones no contaban con una implementación de normas o buenas prácticas de TI y los procesos de cada institución eran muy personalizados a pesar que las organizaciones del estado contaban con características similares; sus objetivos específicos fueron: (a) Investigar el modo de trabajo de las áreas de TI, en 20 instituciones públicas del Ecuador; (b) desarrollar un modelo de gestión de TI que permita establecer el estado actual de alineación de las áreas de TI en las organizaciones públicas del Ecuador; (c) Integrar procesos de TI con procesos de gestión por resultados (GPR), los cuales deben alinearse a estándares y buenas prácticas de TI, de tal manera que los procesos de TI puedan estar expresados en el sistema GPR; (d) Reportar en el sistema GPR, de tal forma que se evidencie el valor que genera cada unidad operativa de TI, logrando con ello disminuir la

informalidad y acercarse a procesos más estandarizados; y (e) Definir para las áreas de TI de las organizaciones públicas de Ecuador procesos estandarizados, teniendo en cuenta que las organizaciones públicas cuentan con características y normas similares; esta investigación fue desarrollada teniendo en cuenta el enfoque cuantitativo. Entre las conclusiones más importantes en su investigación mencionaron las siguientes: (a) Identificaron propiedades que debe cumplir un modelo de gobierno de TI para adaptarse a organizaciones públicas del Ecuador, teniendo como una de las principales a las métricas para identificar el estado actual de las oficinas de TI; (b) Como resultado de la encuesta realizada y del proceso de observación en empresas públicas notaron que los directores generales consideraban a las oficinas de TI como un área de apoyo a la organización pero sin conciencia clara del impacto que tenía ésta en la obtención de los logros institucionales, el desconocimiento era tal que restaban importancia al papel que juegan las TIC en sus procesos; (c) Identificaron la correspondencia vertical efectiva entre los objetivos institucionales y los objetivos de gobierno de TI y a su vez éstos con los procesos de gobierno de TI; (d) Según su investigación, el sistema de Gobierno por Resultados (GPR) busca evaluar el cumplimiento de los procesos y proyectos a nivel operativo, por medio de indicadores que representan uno de los principales hitos del alineamiento con el patrón de gobierno de TI; (e) La característica principal de las instituciones públicas es que las oficinas de TI cumplen una función de apoyo en Ecuador y esto repercute en el nivel de progreso o desarrollo tecnológico; (f) La organización de las instituciones públicas de Ecuador, en un mayor porcentaje tienen una estructura clásica: dirección de TI, unidad de soporte técnico (mesa de ayuda), unidad de infraestructura tecnológica que gestiona la plataforma tecnológica y la unidad de desarrollo que es la encargada de las necesidades de software de la institución; y (g) Finalmente, recomendaron que las organizaciones públicas deben formalizar la aplicación de mejores prácticas para el gobierno y gestión de las Tecnologías de información dirigido a fortalecer un entorno más organizado, con más credibilidad, de tal manera que los directores de las organizaciones públicas dejen de ver a las oficinas de TI como el área que presta el servicio de internet o la reparación de computadoras sino como al área tecnológica responsable de generar valor al manejo de la información del negocio.

Mardomingo (2012), presentó su tesis titulada *Desarrollo de una Oficina de Control y Calidad de los Servicios de Tecnologías de Información - Caso de estudio: Centro Nacional de Tecnologías de Información*, para optar el grado de Magíster en Sistemas de Calidad; el motivo para realizar su trabajo de grado de maestría fue plantearse como propósito principal desarrollar una oficina de calidad y control de los servicios de tecnologías de información en el Centro Nacional de Tecnología de Información (CNTI), adscrita al Ministerio del Poder Popular para Educación Universitaria, Ciencia y Tecnología de Venezuela; dado que a mediados del año 2009 hubo una reorganización de la estructura de la Gerencia de Tecnología de Operaciones (GTO), responsable de las actividades relacionadas a tecnologías de información y comunicaciones (levantamiento de requerimientos, desarrollo de sistemas, seguridad de TI, infraestructura tecnológica); este cambio se debió a raíz de la identificación de procesos, funciones y responsabilidades que realizaban diferentes áreas al mismo tiempo provocando duplicidad de funciones y en algunos casos vacíos en los flujos, cabe precisar que la GTO consideró utilizar la Librería de Infraestructura de Tecnologías de Información (ITIL por sus siglas en Inglés: Information Technology Infrastructure Library) como modelo de referencia; como marco metodológico utilizó las 5 fases del método de investigación Acción de Baskerville (1999), el cual le permitió analizar el entorno organizacional; su objetivo general fue implementar una oficina de control y calidad de los servicios de TI para el CNTI; sus objetivos específicos fueron: (a) realizar un análisis del entorno de la organización del CNTI concretamente en la Gerencia de Tecnologías de Operaciones poniendo énfasis en las mejores prácticas de gestión de servicio de TI; (b) Implantar líneas de acción como respuesta a las necesidades identificadas en el estudio del medio; y (c) proponer un proyecto para la oficina de control y calidad de los servicios de TI del Centro Nacional de Tecnología de Información. El tipo de su investigación fue descriptivo utilizando el método documental y de tipo de diseño transversal ya que los datos recolectados los hizo en un solo momento de tiempo; la tesis concluyó en que las mejores prácticas de TI ayudan a las organizaciones a adecuarse a flujos de procesos estandarizados alineados al negocio y dando una mejor calidad de servicio y tiempos de respuesta adecuados para el bienestar de los clientes; teniendo una clara definición de los objetivos estratégicos, indicadores y mecanismos de seguimiento se puede orientar los

esfuerzos hacia una misma dirección sabiendo qué hacer y qué efecto causarán las acciones en la organización, para ello es importante formular un cuadro de control integral de tal manera que la organización no se gestione teniendo en cuenta sólo indicadores financieros sino dándole valor a los activos intangibles de la empresa, “planificar en función de pequeños logros, pequeños pasos que den indicativo de que las estrategias planteadas están dando resultados, puede ser una respuesta para disminuir la resistencia al cambio y dar respuestas a la alta gerencia” (p. 117).

## **1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística**

### **Fundamento teórico**

Al inicio de los años 80 al especificar los factores críticos de éxito de los sistemas de información, Rockart (1982) indicó que "el primero y más obvio factor crítico de éxito de los sistemas de información es el servicio" (p. 17) y según su estudio, vale mucho que el cliente perciba que ha recibido un servicio de calidad para que lo difunda en su círculo de conocidos; asimismo Marrone y Kolbe, (2011) mencionaban que hasta antes de la década de los 80 las oficinas de tecnologías de información (TI) en las organizaciones tanto públicas como privadas se concentraban primordialmente en el desarrollo de aplicaciones de software y soporte; poco a poco esto fue cambiando hacia un modelo de operación de gestión de servicio, en donde el foco ya no era el desarrollo de software sino dar una mayor calidad al servicio prestado.

Lucio (2012) también mencionó que actualmente las altas direcciones de las organizaciones exigen que sus oficinas de tecnologías de información respondan con eficiencia a nuevas oportunidades de negocio con una administración empresarial comprometida y a su vez que cumplan con las necesidades de información de sus usuarios; complementan la idea Bon, Pieper y Kolthof, (2008) indicando que mientras van ganando experiencia con metodologías orientadas a procesos de gestión de servicios de TI en las organizaciones, se ha hecho indudable la obligación de añadir marcos de mejores prácticas en la gestión de servicios de TI; en este contexto las organizaciones jerárquicas del pasado con un diseño vertical no están en condiciones de afrontar los constantes cambios del

mercado, es por ello que las organizaciones están modificando sus funciones verticales a procesos horizontales más flexibles que se extiendan a toda la organización, delegando mayor poder de decisión a sus colaboradores de menor nivel.

De la misma forma, Lucio en el año 2013 señaló que hasta hace poco tiempo las oficinas de tecnologías de la información (TI) de muchas organizaciones en el mundo se dedicaban mayormente a entregar a sus usuarios y clientes servicios operativos y de soporte; los ejecutivos consideraban a estas oficinas sólo como una herramienta operativa que apoyaba el buen desempeño de la organización. Con el avance de la tecnología (mejores equipos, redes de comunicación, software) esta práctica ha cambiado, en muchas organizaciones las oficinas de TI se han transformado en un activo estratégico, en donde los ejecutivos esperan contar con soluciones tecnológicas que mejoren los procesos de negocio, ayuden a reducir los costos, aporten ideas innovadoras y además, que estén alineadas y consoliden los objetivos institucionales, buscando que los servicios que se brindan a sus clientes internos y externos sean más eficientes y de alta calidad.

Por otro lado, las Administraciones Públicas son las herramientas que utilizan los Estados para desarrollar las políticas públicas que fomentan los gobiernos a fin de garantizar los derechos de los ciudadanos, de tal manera que se facilite la prestación de los servicios básicos y se asegure el cumplimiento de sus obligaciones cívicas forjando una sociedad de bienestar al ciudadano. Baena del Alcázar (1996) manifestó que la administración pública tradicional prioriza el cumplimiento de los procedimientos administrativos antes que la obtención de los objetivos y la satisfacción de los usuarios, las acciones administrativas son lícitas mientras sean legales; las características principales de este paradigma son que el flujo de la información es dirigido desde el Estado hacia la sociedad, esto debido a que se cree que los funcionarios y servidores públicos conocen mejor qué y cómo quieren los usuarios sus servicios, sin necesidad de consulta y la otra característica es que los resultados de la gestión no tienen mucha importancia mientras se cumplan con los procedimientos administrativos. La nueva gestión pública presume una aproximación a la metodología de las organizaciones del sector privado que están enfocadas a mejorar la calidad del servicio al cliente. Bajo este escenario “el

ciudadano se transforma en cliente del servicio público” (p. 7); por lo tanto, el eje central de la atención del servicio es el ciudadano.

Las empresas públicas en el Perú y en especial el Seguro Social de Salud, EsSalud, no son indiferentes a estos cambios, al contrario, tienen la responsabilidad de ser gestoras de ellos y estar a la vanguardia en lo que a buenas prácticas se refiere, con el objetivo de mantener una plataforma de atención ágil y transparente al ciudadano. En este contexto, la Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones de EsSalud, no está al margen del problema, la estructura orgánica de su organización, sólo ha variado en cuanto a las descripciones de sus dependencias se refiere, más no en la forma como están organizadas sus funciones y procesos, quedando en desventaja para afrontar de manera eficiente la gestión de las labores que realizan, originando vacíos de responsabilidad en la cadena de gestión de servicios, duplicidad de funciones y produciendo, en el mejor de los casos, sólo demoras en la atención de requerimientos. Es así que para mejorar esta situación con el ideal de modernizar la gestión de servicios e implementar algún marco de referencia y buenas prácticas, en el año 2009 EsSalud contrató los servicios de una empresa para realizar el desarrollo de un software que permitiría la definición, diseño, modelamiento, automatización e implementación de los procesos de negocio de EsSalud soportados por TI bajo un enfoque de estandarización; lamentablemente para la Institución el servicio no culminó satisfactoriamente básicamente por una débil gestión del proyecto. Más adelante, en el año 2013 se dieron los primeros pasos para implementar una oficina de gestión de proyectos (PMO de sus siglas en inglés Project Management Office) con el fin de monitorear y dar trazabilidad a los procesos, para ello se trató de implementar una metodología de trabajo para los proyectos de desarrollo de sistemas pero con el cambio de gestión se vio por conveniente no continuar con esta iniciativa, aunque la metodología si se ha logrado implementar de manera parcial.

### **Principio teórico**

El Seguro Social de Salud – EsSalud tiene el compromiso de ofrecer eficiencia y calidad en sus servicios con una gerencia transparente, es por ello que EsSalud

obra en base a los fundamentos que mencionamos a continuación: (a) La Constitución Política del Perú considera como valores fundamentales de nuestra sociedad al derecho a la salud y a la seguridad social; (b) El artículo 4º de la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado indica que el proceso de modernización de la gestión del Estado tiene como intención primordial la procura de mejores grados de eficiencia del aparato estatal, de forma que se alcance una eficiente atención a la ciudadanía, priorizando y mejorando el uso de los recursos públicos; (c) La Ley N° 29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud, que determina el marco legal del aseguramiento universal en salud, a fin de establecer el pleno derecho y gradual de todo ciudadano a la salud en seguridad social; (d) La Ley N° 26790, Ley del Seguro Social de Salud, ordena que el Seguro Social de Salud - EsSalud es una organización que respalda el derecho a la seguridad social en salud, concediendo alcance de sus servicios a sus asegurados dándoles beneficios de prevención, fomento, recuperación y subsidios para la atención de su salud.

De acuerdo al Plan Estratégico Institucional 2014-2016 de EsSalud, su visión es: “Ser una institución que lidere el proceso de universalización de la seguridad social, en el marco de una política de inclusión social del Estado” y su misión: “Somos una institución de seguridad social de salud que persigue el bienestar de los asegurados y su acceso oportuno a prestaciones de salud, económicas, integrales y de calidad, mediante una gestión transparente y eficiente” (p. 60).

Dentro de los objetivos estratégicos propuestos en su Plan Estratégico Institucional 2014-2016, cabe resaltar el Objetivo Estratégico 2, el cual refiere:

Dar una atención completa a los asegurados, con los más altos esquemas de calidad, bajo el modelo de determinación del Estado con el bienestar de los asegurados; fortalecer la confianza de los asegurados, transformar el modelo de atención por uno cimentado en la atención primaria y proceder sobre los determinantes sociales de la salud, con atención en los aspectos de prevención y promoción, teniendo para ello el soporte técnico de la OPS/OMS (EsSalud: Plan Estratégico Institucional, 2014-2016, p. 63).

Bajo este objetivo se menciona el Objetivo Específico 2.1:

Alcanzar un alto nivel de bienestar de los usuarios renovando la calidad de los servicios de salud. Como estrategia para conseguir este objetivo, en el ítem 2.1.2 indica: “Desarrollar una plataforma de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) que integre y automatice los procesos prestacionales y administrativos, que tenga impacto en el conjunto del sistema nacional de salud y seguridad social (Sistema Unificado de Información, Plan Nacional de Conectividad en todos los CAS, TelEsSalud)”. (EsSalud: Plan Estratégico Institucional 2012 – 2016, p. 70)

Como puede observarse, hay un fuerte compromiso institucional para mejorar la calidad del servicio ofrecido a sus asegurados, derechohabientes y público en general que tenga necesidad de requerir de sus servicios.

### **Enfoque teórico**

El enfoque de Prieto en su investigación del año 2013, mencionaba que a inicios del año 2002, se publicó la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, la cual establecía en su capítulo II, Proceso de Modernización de la Gestión del Estado:

Artículo 4.- Propósito del proceso de modernización de la gestión del Estado. La evolución de modernizar la gestión del Estado tiene como objetivo fundamental obtener un mayor grado de eficacia del aparato estatal, de tal forma que se alcance una mayor calidad de atención al ciudadano, prevaleciendo y perfeccionando el destino de los recursos públicos. El propósito es conseguir un Estado: (a) Enfocado al ciudadano; (b) Con vías de participación ciudadana efectivas; (c) Menos centralizado y concentrado; (d) Claro en su gestión; (e) Con funcionarios públicos calificados y adecuadamente remunerados. (Ley N° 27658, 2002, pp. 1-2).

La Ley también señala en su capítulo III, De las Relaciones del Estado con el Ciudadano:

Artículo 11.- Compromisos de los servidores y funcionarios del Estado. Los colaboradores y funcionarios del Estado sin detrimento de las establecidas en otras normas, están obligados a: (a) Privilegiar, en el desempeño de sus funciones, el bienestar de las necesidades del ciudadano; (b) Dispensar un servicio imparcial, oportuno, confiable, predecible y de bajo costo al ciudadano; (c) Dar información solicitada en forma oportuna a los ciudadanos. (Ley N° 27658, 2002, p. 3).

Tal como podemos ver, esta ley destaca la importancia del bienestar del ciudadano como eje principal de la modernización de la gestión del Estado, de tal manera que pueda ofrecer servicios eficientes, oportunos, confiables y a un costo accesible para todos, proporcionando vías efectivas de participación ciudadana.

Las tecnologías de información (TI) durante los últimos tiempos han tenido un formidable avance en las organizaciones; estos cambios tecnológicos han provocado la evolución de la era mecánica a la era de la información, en la que todo tiene una comunicación más rápida y dinámica y es en este contexto que surgen procesos de trabajo soportados en el uso de servicios de TI. Es por ello que mientras más son las organizaciones que están adquiriendo experiencia con metodologías orientadas a procesos de gestión de servicios de TI se ha hecho indudable la urgencia de añadir prácticas más eficientes en la gestión de servicios de TI, ya que dentro de las ventajas que proveen al cliente / usuario podemos mencionar: (a) Brindar un servicio de TI centrado en el cliente; (b) Adecuada gestión de la calidad del servicio, oportunidad de entrega del requerimiento, confianza en sus procesos de negocio y bajo costo de los servicios que se brinda; (c) Mejora en la comunicación con la organización a través de contactos claramente identificados. La organización también obtiene ventajas cuando se implementan marcos de referencia: (a) Obtener una organización más visible, efectiva y orientada hacia los objetivos propuestos; (b) Una estructura de procesos eficiente proporciona un

excelente marco de trabajo pensando en los clientes de los servicios de TI. (Bon, de Jong y Kolthof, 2008, pp. 13-14).

Esto nos lleva a considerar que adquirir niveles altos de calidad en las oficinas de tecnologías de información no sólo involucra el empleo de buenas prácticas en marcos de servicios de TI, sino que obtener estos niveles de calidad y eficiencia demanda ir más allá de la implementación y/o aplicación de estrategias por sí solas. Por esta razón, puede necesitarse en algunos casos constituir una oficina de gestión de servicios dentro del organigrama de la institución, de tal manera que se cerciore luego de implementarse cualquier marco de referencia su uso y continuidad.

### **Definiciones de la variable**

En el libro Fundamentos de ITIL Vol. 3, Bon, De Jong y Kolthof (2008), refirieron que el Gobierno de TI es un marco todavía poco desarrollado que aún cuenta con pocos estándares y marcos de trabajo reconocidos y si bien es cierto que no se tiene un estándar internacional respecto al concepto de Gobierno de TI y todo lo relacionado con él, una definición que ha recibido mayor aprobación es la de Van Grembergen:

“El Gobierno de TI consiste en un íntegro marco de estructuras, procesos y mecanismos relacionales. Las estructuras implican la existencia de funciones de responsabilidad, como los ejecutivos y responsables de las cuentas de TI, así como diversos comités de TI. Los procesos se refieren a la monitorización y a la toma de decisiones estratégicas de TI. Los mecanismos relacionales incluyen las alianzas y la participación de la empresa/organización de TI, el diálogo en la estrategia y el aprendizaje compartido” (Bon, De Jong y Kolthof, 2008, p. 14).

Para ITIL, el rol del Gobierno de TI en el ciclo de vida de servicio es asegurar que las normas y capacidades se efectúen y que los métodos requeridos se sigan correctamente. El Gobierno de TI define los papeles, compromisos, indicadores y toma de acciones para mitigar cualquier incidente identificado. Es significativo

destacar que el Gobierno de TI y la gestión de servicios de TI están visiblemente diferenciados, esto debido a que el Gobierno de TI admite que se produzca un escenario en el que otros puedan gestionar sus tareas de una manera eficaz, como consecuencia el Gobierno y la gestión deben tratarse como entidades autónomas.

De acuerdo a la ISACA Knowledge Center, el COBIT es un marco de Gobierno de TI y contiene una serie de herramientas de soporte que permite a los gestores mitigar las necesidades de control y riesgos del negocio. COBIT ofrece un conjunto de reglas claras y buenas prácticas para el control de TI en las organizaciones, asimismo, destaca el desempeño normativo, permite a las organizaciones mejorar el valor logrado alineado a la gestión de TI y simplifica la implementación de propio marco COBIT.

Sobre la gestión de servicios, ITIL nos dice: “La gestión de servicios es un conjunto de capacidades organizativas especializadas cuyo fin es generar valor para los clientes en forma de servicios” (p. 16). El propósito principal de un servicio es generar valor para el cliente de tal manera que el cliente se sienta satisfecho de los resultados obtenidos. Ahora bien, los resultados obedecen a la ejecución de tareas y pueden estar sujetos a muchas restricciones, pero los servicios mejoran ostensiblemente el rendimiento y reducen el efecto de las restricciones y todo esto aumenta la posibilidad de obtener los efectos deseados.

Una buena práctica es una guía o procedimiento que ha demostrado su eficacia en la práctica y puede transformarse en un sólido respaldo para las organizaciones que desean mejorar su gestión. Un marco de referencia (framework) puede considerarse como un conjunto de buenas prácticas, el cual no está sujeto a requisitos obligatorios para poderse implementar; las instituciones pueden escoger dentro del marco cuáles prácticas implementar y cuáles no. Esta característica es importante, debido a que las organizaciones tal vez no cuenten con los recursos necesarios para la adopción de todas las prácticas que se detallan en un marco de referencia. En cambio, mayormente las instituciones adoptan al inicio un grupo básico de prácticas para un pequeño conjunto de procesos y van ampliando su uso a medida que exista un avance en su implementación. Un estándar se define como un documento que comprende una técnica aprobada de

un conjunto de requisitos que una organización debe cumplir para ser certificada. Los estándares no son obligatorios, sin embargo, para el proceso de certificación, la organización debe exhibir pruebas de que ha puesto en marcha todos los controles obligatorios definidos en el estándar. (Lucio 2013, pp. 165-166)

### **1.3 Justificación**

El presente trabajo de investigación permitió identificar el factor limitante para la implementación de estándares en Tecnologías de Información orientados a la gestión de servicio en la Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones que por su condición de administrar los servicios de tecnologías de información de EsSalud en el territorio nacional afecta a una población de 10,754,665 asegurados (clientes externos), 40,009 trabajadores (clientes internos) y público en general que pueda necesitar acceder a los servicios que brinda. El propósito de este trabajo es establecer el factor que explique mejor el por qué no se han implementado estándares de TI orientados a mejorar la gestión del servicio que se brinda a los usuarios de la Gctic de EsSalud, de tal manera que este sea más eficiente, innovador y que facilite una verdadera calidad de servicio.

#### **Justificación práctica**

Esta investigación representó una importante ocasión para establecer en EsSalud, cuáles son los factores y en qué medida limitan la implementación de estándares en Tecnologías de Información orientados a la gestión de servicio en la Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones que presentan en la ejecución de los procesos de gestión de servicios.

Otro de los aportes de este trabajo, es que ha permitido identificar de acuerdo a los factores que limitan la implementación de estándares TI en la Gctic de EsSalud aspectos para mejorar la calidad del servicio que presta esta Gerencia Central a sus usuarios internos y externos.

#### **Justificación metodológica**

La regresión logística (RL) es la variedad en donde se estima la aportación de diferentes elementos en la ocurrencia de un evento simple. En general, la RL es

apropiada cuando la variable de respuesta Y es politómica (acepta más de una categoría de respuesta, tales como totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo).

Actualmente la RL es una de las técnicas estadístico inferenciales más utilizadas en la producción científica. Nace en los años 60, su divulgación estribaba en solucionar el problema de la estimación de los coeficientes. El algoritmo de Walker Duncan para la obtención de los estimadores de máxima probabilidad vino a solucionar en parte este problema, pero era de naturaleza tal que el uso de computadoras era imprescindible.

La propuesta metodológica es relativamente nueva en la Universidad César Vallejo y permite a otros metodólogos investigar el modelo de regresión logística que forma parte del conjunto de métodos estadísticos en el área de gestión pública que aún no se había trabajado profusamente.

### **Justificación teórica**

En el pensamiento moderno de la aplicación de estándares de TI, la ventaja de las instituciones enfocadas a procesos radica que se pueden proyectar facilitando una metodología enfocada al cliente, mejorando la alineación entre la organización de TI y los clientes, “esta tendencia ha tenido considerable atención bajo el nombre de Alineación entre el negocio y las TI (BITA)” (ITIL Foundation, p7).

## **1.4 Formulación del problema**

### **Problema general**

¿Cuál es el factor predominante que limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud?

## **Problemas específicos**

### **Problema específico 1**

¿Cuál es el indicador predominante dentro del factor institucional que limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud?

### **Problema específico 2**

¿Cuál es el indicador predominante dentro del factor personal que limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud?

### **Problema específico 3**

¿Cuál es el indicador predominante dentro del factor organizacional que limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud?

## **1.5 Hipótesis**

### **Hipótesis general**

La hipótesis general de este trabajo es que el factor predominante que limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud es el factor Institucional.

### **Hipótesis específicas**

#### **Hipótesis específica 1**

El indicador predominante dentro del factor institucional que limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud es el liderazgo que determina las acciones que sean necesarias para la obtención de los objetivos propuestos.

### Hipótesis específica 2

El indicador predominante dentro del factor personal que limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud es la motivación.

### Hipótesis específica 3

El indicador predominante dentro del factor organizacional que limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud es recursos humanos.

## **1.6 Objetivos**

### **Objetivo general**

Determinar el factor predominante que limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud.

### **Objetivos específicos**

#### Objetivo específico 1

Establecer el indicador predominante dentro del factor institucional que limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud.

#### Objetivo específico 2

Establecer el indicador predominante dentro del factor personal que limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud.

#### Objetivo específico 3

Establecer el indicador predominante dentro del factor organizacional que limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud.

## **II. Marco metodológico**

## **2.1 Variables**

### **Definición conceptual**

La variable se denomina: Factores que limitan la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud 2015, se define como aquellos elementos que de alguna manera restringen o impiden la creación de una oficina de TI orientada a la gestión de servicio al cliente / usuario de la Gctic de EsSalud. La dimensión de la variable es Factores que limitan la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud.

### **Definición operacional**

La variable se compone de las siguientes dimensiones: (a) Dimensión 1: Factores Institucionales que limitan la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio.- Son un conjunto de acciones referidas a la vigilancia, control y ejecución de los gestiones, dispositivos y normas necesarias para el logro de los propósitos de la organización de acuerdo a la normativa vigente. La gestión institucional, conlleva un fuerte compromiso de sus colaboradores con la organización sin dejar de lado los valores y principios de eficacia y eficiencia en las acciones ejecutadas; (b) Dimensión 2: Factores Personales que limitan la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio.- Están compuestos por características, actitudes, emociones y creencias del colaborador que no constituyen una condición o estado de salud, más bien se puede decir que son inherentes al sujeto como son la falta de conocimiento o de habilidad, falta de motivación o falta de capacidad. Cabe señalar que estas características pueden ser modificadas por el sujeto de manera consciente; (c) Dimensión 3: Factores de organización que limitan la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio.- Están compuestos por los recursos de infraestructura, de información, financieros, de capital humano y otros, que de manera sistematizada y regulada por una serie de normas, logran una determinada finalidad y condicionan la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio.

## 2.2 Operacionalización de variables

Tabla 1.

### *Operacionalización de la Variable*

Variable	Definición conceptual	Dimensiones de la variable	Indicadores	Escala de medición
Factores que limitan la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud 2015	Se define como aquellos elementos que de alguna manera restringen o impiden la creación de una oficina de TI orientada a la gestión de servicio al cliente / usuario de la Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones (Gctic) de EsSalud.	Factores Institucionales que limitan la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio	Investigación de nuevas tecnologías con el fin de brindar una gestión de servicio eficiente a los usuarios	Escala Ordinal
		Factores Personales que limitan la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio	Liderazgo en la toma de medidas necesarias para la consecución de los objetivos	
		Factores de organización que limitan la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio	Innovación en el empleo de estándares de TI con predisposición al cambio	
			Conocimiento	
			Motivación	
			Capacidad	
			Recursos humanos	
			Información	
			Físicos	

## 2.3 Metodología

La presente investigación se enmarca dentro del paradigma positivista en razón que está centrada en la objetividad de las cosas, busca los orígenes de los fenómenos sociales con independencia de los estados subjetivos de las personas, su finalidad es explicar, verificar y buscar evidencias culminando en la realización

de mediciones para ser contrastada a través de la hipótesis. (Meza, Luis, 2002, pp. 4-5)

El enfoque del presente trabajo de investigación fue cuantitativo, debido a las características que posee: (a) Se planteó un problema de estudio concreto; (b) Se revisó los antecedentes del tema de estudio que constituyeron el marco teórico; (c) Se realizó la recolección de datos; (d) Se hizo el análisis de datos mediante procedimientos estadísticos; (e) se obtuvo resultados. Sánchez y Reyes (2015) indican que Corina Schmelkes en el año 1988 presentó un enfoque de clasificación en razón a los propósitos de la investigación, según el cual el enfoque cuantitativo hace uso de la estadística descriptiva o inferencial para el procesamiento de los datos (pp. 50-51). Hernández, Fernández y Baptista (2010) mencionan que el enfoque cuantitativo de la investigación se vale de la recopilación de datos con el fin de comprobar la hipótesis mediante el análisis estadístico. Al respecto también nos dicen:

El enfoque cuantitativo en las ciencias sociales tiene su raíz primordialmente en el trabajo de Auguste Comte (1798-1857) y Émile Durkheim (1858-1917). Ellos plantearon que el estudio sobre los problemas sociales debe ser “científico”, dicho de otra forma, que al fenómeno social debería aplicársele el mismo método que se manejaba con éxito en las ciencias naturales. (p. 4)

El método de investigación utilizado fue el hipotético deductivo, que según Sánchez y Reyes (2015): el método hipotético deductivo parte de un conjunto de ideas más generales arribando a resultados particulares que luego se pueden comprobar experimentalmente. (p. 59)

## **2.4 Tipo de estudio**

La investigación es de tipo sustantivo debido a que trata de dar respuesta a problemas fundamentales, está destinada a describir, explicar o prever un fenómeno; para esto busca antecedentes que permitan organizar una teoría científica. (Sánchez y Reyes, 2015, p. 45)

Hernández, Fernández y Baptista (2010) mencionan al respecto que “las teorías sustantivas son de naturaleza ‘local’ (se relacionan con una situación y un contexto particular). Sus explicaciones se circunscriben a un ámbito determinado, pero poseen riqueza interpretativa y aportan nuevas visiones de un fenómeno”. (p. 493)

## **2.5 Diseño**

El diseño de la investigación es no experimental, esto debido a que en un estudio de estas características el investigador no genera ninguna situación, sino que sólo se observa situaciones preexistentes. En la investigación no experimental no se tiene control sobre las variables independientes ni se puede influir sobre ellas. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 149)

La investigación se encuentra dentro del nivel descriptivo, que según Sánchez y Reyes (2015) es un estudio que está enfocado en explicar un fenómeno mediante su investigación en un determinado espacio de tiempo y lugar, su objetivo es recopilar información sobre la situación actual de un hecho. (p. 49)

El método del diseño es de corte transversal debido a que se “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 151)

## **2.6 Población**

“Una población o universo es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 174). La población del presente trabajo de investigación son colaboradores de la Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones (Gctic) de EsSalud.

Tabla 2.

*Colaboradores de la Gctic*

Dependencias		Colaboradores
Despacho de la Gctic		4
Oficina de Seguridad Informática		3
Gerencia de Desarrollo de Sistemas	Despacho de la Gerencia de Desarrollo de Sistemas	2
	Sub Gerencia de Desarrollo de Sistemas Administrativos	7
	Sub Gerencia de Desarrollo de Sistemas Asistenciales	7
	Despacho de la Gerencia de Producción	2
Gerencia de Producción	Sub Gerencia de Soporte al Usuario	10
	Sub Gerencia de Comunicaciones	9
	Sub Gerencia de Operaciones TI	8
Total Colaboradores		52

**Muestra**

“Para el proceso cuantitativo la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, éste deberá ser representativo de dicha población” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 173). Para el presente trabajo de investigación, como se accedió a la totalidad de la población, no fue necesario extraer una muestra.

**2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Sánchez y Reyes (2015) nos dice que “Las técnicas son los medios por los cuales se procede a recoger información requerida de una realidad o fenómeno en función de los objetivos de la investigación” (p. 163); la técnica de recopilación de datos para el presente trabajo de investigación fue la encuesta, que no es otra cosa que un cuestionario de preguntas que tienen relación con el enfoque del tema de investigación. En cuanto a la validez, en general, se refiere a que todo instrumento debe cumplir con medir lo que se ha planteado medir. La validez de contenido se refiere cuando los ítems de un instrumento conforman una muestra particular de los

indicadores que mide, es decir, se espera que el instrumento sea un apropiado modelo del contenido examinado (Sánchez y Reyes, 2015, pp. 164-167).

En este caso se ha utilizado la “validez de expertos o face validity”, la cual hace referencia al valor en que supuestamente un instrumento de medición mide la variable en cuestión, de acuerdo con “voces calificadas”. Se encuentra vinculada a la validez de contenido. Normalmente se establece mediante la evaluación del instrumento ante expertos (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 204). Se recolectaron opiniones sobre conceptos que se relacionaban con el planteamiento del problema mediante la participación de especialistas en el tema en una reunión grupal de enfoque (focus group) y se realizó una prueba piloto con una población de 30 individuos que no pertenecían a la muestra.

El procesamiento de datos se realizó con el SPSS v21; para la confiabilidad del instrumento se empleó el alfa de Cronbach cuya función fue verificar la correlación entre los ítems; así mismo se utilizó el análisis confirmatorio para verificar o constatar la comprensión de los ítems por los sujetos de la prueba piloto.

Para la prueba de la normalidad de los datos se utilizó el estadístico Kolmogorow – Smirnov (>30) como prueba de decisión estadística utilizando la regresión logística para el procesamiento final de los resultados.

## **2.8 Métodos de análisis de datos**

### **Análisis de Confiabilidad**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) “Se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto produce iguales resultados” (p. 200). Es decir, la confiabilidad colabora en establecer si los resultados son relacionados. Para el análisis de los datos se utilizó el software SPSS v21.

Se obtuvo la confiabilidad del instrumento mediante la prueba Alfa de Cronbach; se efectuó el análisis de la normalidad utilizando la prueba de decisión Kolmogorov – Smirnov por ser una muestra mayor de 30 individuos cuyos datos resultaron no normales tomando la decisión de utilizar un estadístico no paramétrico denominado regresión logística (RL).

## **2.9 Aspectos éticos**

En el presente trabajo de investigación, se han seguido los siguientes preceptos éticos: (a) La información recogida respeta la autoría y las fuentes, (b) Se protegió en la investigación no sólo la libertad y la vida de los sujetos sino también su integridad física, psíquica y social, (c) Se obtuvo un consentimiento pleno e informado de los sujetos que participaron en la investigación, (d) Las personas tuvieron conocimiento que tenían derecho a retirarse de la exploración cuando lo desearan sin venganzas en su contra, (e) Los informes de la investigación son ciertos en cuanto a los materiales y métodos como a los resultados.

### **III. Resultados**

En el presente capítulo se muestra el proceso para desarrollar el análisis cuantitativo de la investigación. Se expone la secuencia del análisis, conteniendo estadísticas descriptivas y análisis no paramétricos. El enfoque en general de esta sección se orienta en los manejos y la interpretación de los métodos, más que en las operaciones de cálculo, esto es debido a que en los últimos tiempos los análisis se efectúan con el soporte de una computadora y ya no se realizan manualmente. Se expone la discusión de los resultados, culminando con los contrastes de prueba de hipótesis.

### 3.1 Análisis de Confiabilidad

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) “La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (p. 200). Es decir la confiabilidad nos ayuda a determinar si los resultados son coherentes. Se usó la prueba Alfa de Cronbach con una población de estudio de 52 encuestados para estimar la confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos. La escala de valores que determina la confiabilidad está dada por valores entre 0 y 1:

Tabla 3.

#### *Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
.930	33

Fuente: Base de datos

Como se puede ver en la Tabla 3, los valores del Alfa de Cronbach para el instrumento de la variable fue de 0,930 lo que indica muy alta confiabilidad y consistencia interna.

Tabla 4.

*Baremos de las variables*

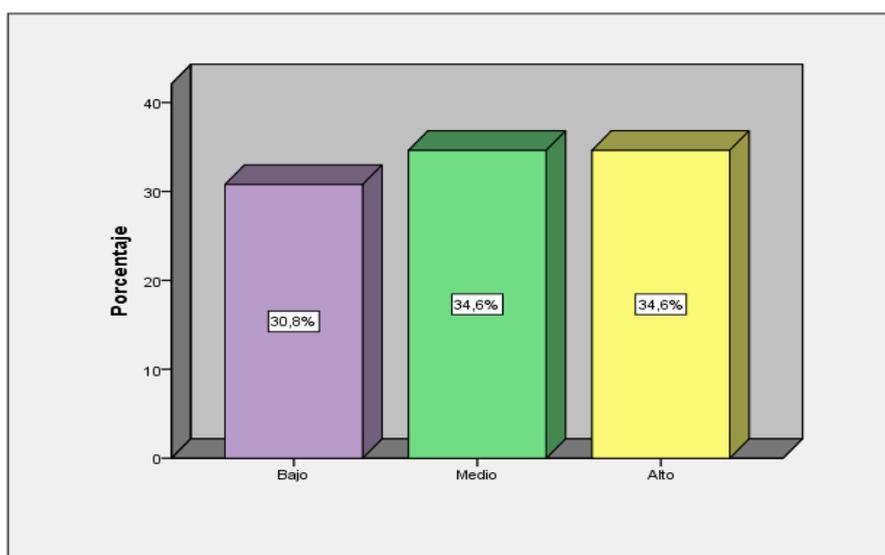
Variable/dimensión	Bajo	Medio	Alto
Implementación de estándares			
TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud	Menos 74	75-93	94 a +
Factor Institucional	Menos 25	26-32	33 a +
Factor Personal	Menos 25	26- 30	31 a +
Factor Organización	Menos 21	22- 30	31 a +

Los baremos o categorías son producto de la suma de los ítems en cada una de las variables o dimensiones, dicho puntaje se clasificó según la tabla 4 para su interpretación cualitativa. Así mismo, los puntos de corte son el percentil 33 y 67 de los rangos originales del cuestionario.

Tabla 5.

*Factores que limitan la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	16	30.8
Medio	18	34.6
Alto	18	34.6
Total	52	100.0



*Figura 1.* Factores que limitan la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud.

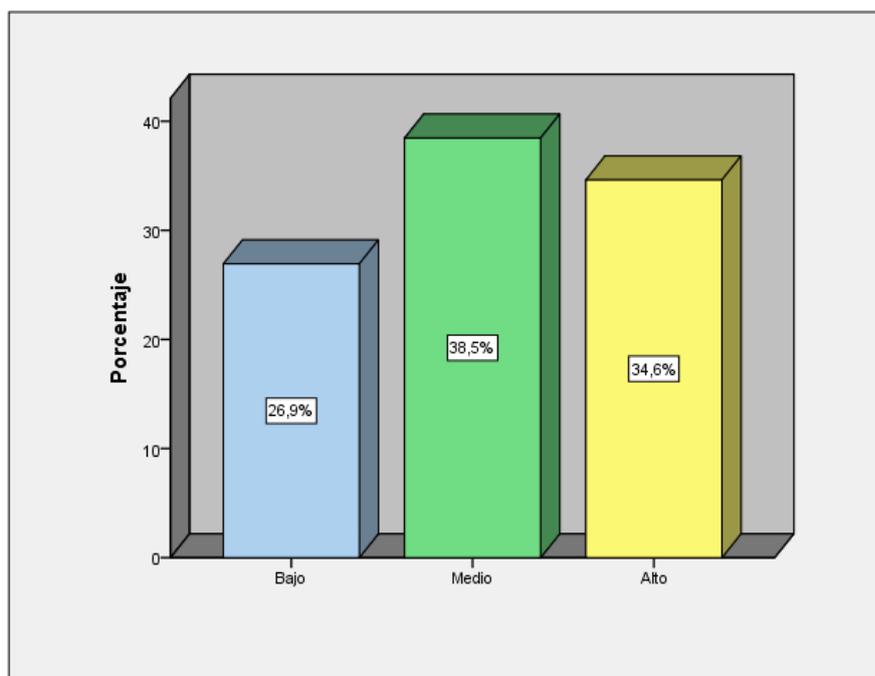
### Interpretación:

De la tabla 5 y figura 1, se puede observar que el 34.6% de los encuestados piensan que los factores estudiados limitan en un nivel alto o medio la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud, mientras que el 30.8% de los mismos consideran que los factores estudiados limitan en un nivel bajo la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud.

Tabla 6.

*Factor Institucional que limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	14	26.9
Medio	20	38.5
Alto	18	34.6
Total	52	100.0



*Figura 2. Factor Institucional que limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud*

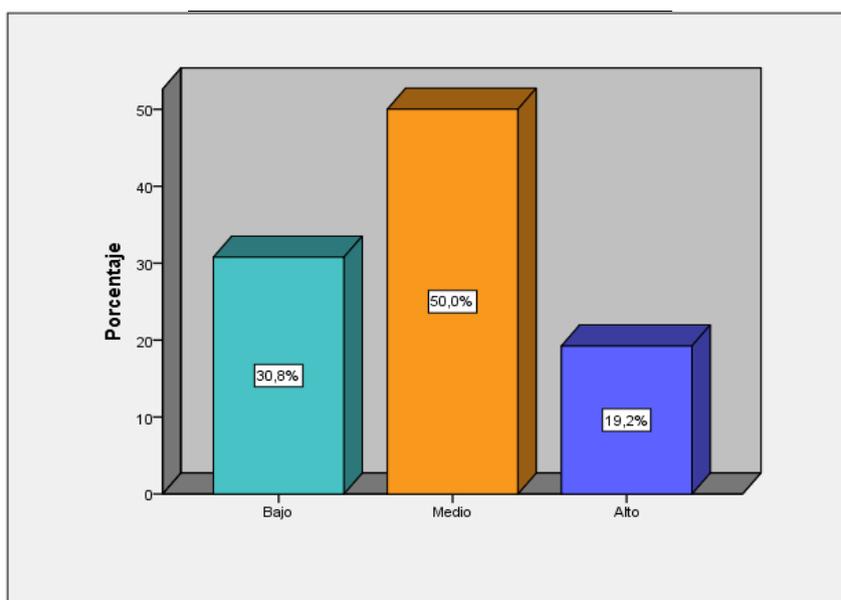
### Interpretación:

De la tabla 6 y figura 2, se observa que el 34.6% de los encuestados consideran que el factor institucional estudiado limita en un nivel alto la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud, mientras que el 38.5% de los encuestados consideran que el factor institucional limita en un nivel medio la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud y el 26.9% de los encuestados consideran que el factor estudiado limita en un nivel bajo la implementación de los mismos de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud.

Tabla 7.

*Factor personal que limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	16	30.8
Medio	26	50.0
Alto	10	19.2
Total	52	100.0



*Figura 3. Factor personal que limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud*

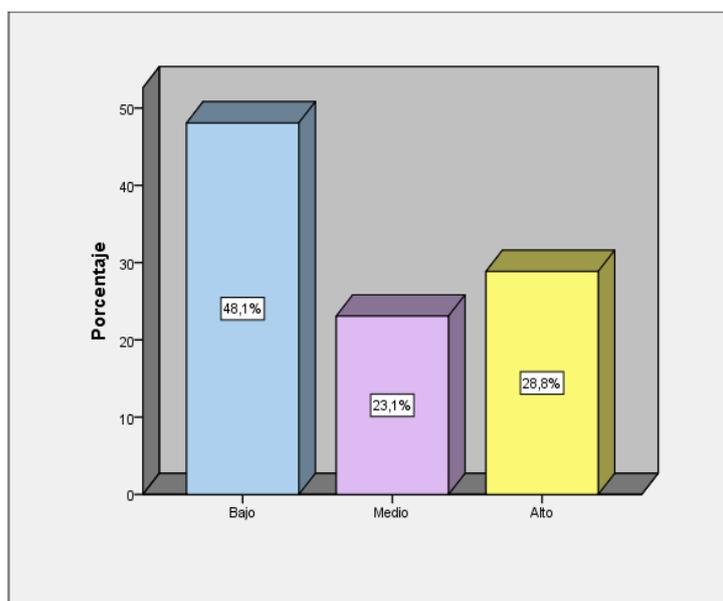
### Interpretación:

De la tabla 7 y figura 3, se observa que el 50% de los encuestados consideran que el factor personal estudiado limita en un nivel medio la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud, mientras que el 30.8% de los mismos consideran que el factor estudiado limita en un nivel bajo la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud y el 19.2% de los encuestados consideran que el factor estudiado incide en un nivel alto la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud.

Tabla 8.

*Factor organizacional que limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	25	48.1
Medio	12	23.1
Alto	15	28.8
Total	52	100.0



*Figura 4. Factor organizacional que limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud*

### Interpretación:

De la tabla 8 y figura 4, se observa que el 48.1% de los encuestados consideran que el factor organizacional estudiado limita en un nivel bajo en la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud, mientras que el 28.8% de los mismos consideran que el factor estudiado limita en un nivel alto en la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud y el 23.1% de los encuestados consideran que el factor estudiado limita en un nivel medio en la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud.

### 3.2 Prueba de Hipótesis

La contrastación de las hipótesis se probó mediante la regresión logística, debido a que según la prueba de normalidad de datos, la variable y los factores no presentan normalidad en los datos, ya que su valor “p” es menor al valor de significación teórica  $\alpha = 0.05$ .

Se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov ya que el tamaño de la muestra es considerada como grande (52 encuestas).

Tabla 9.

#### *Prueba de normalidad de los datos*

Variable / dimensión	Kolmogorov – Smirnov			Resultado
	Estadístico	gl	Sig.	
Implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud	,227	52	,000	No normal
Factor Institucional	,225	52	,000	No normal
Factor Personal	,257	52	,000	No normal
Factor Organización	,306	52	,000	No normal

## **Hipótesis general**

### **Hipótesis de Investigación**

El factor predominante que limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud es el factor Institucional.

### **Hipótesis Estadística**

**H<sub>0</sub>** : No existen diferencias en los factores que limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud

**H<sub>1</sub>** : Existen diferencias en los en los factores limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud.

### **Nivel de Significación**

El nivel de significación teórica es  $\alpha = 0.05$ , que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

### **Función de Prueba**

Se realizó por medio de la regresión logística ya que la variable y los factores no presentan normalidad en los datos (ver Tabla 9). Además, el predominante (o factor/indicador que aporta más) es el coeficiente de la regresión logística (B) con mayor valor sin tomar en cuenta el signo (es decir, en valor absoluto).

El coeficiente de la regresión logística (B), muestra el peso que tiene cada factor (o indicador) sobre la variable, ello significa que, cuando el coeficiente es más grande el peso sobre la variable también es grande (mayor predominancia), caso contrario, si el coeficiente es pequeño el peso sobre la variable también es pequeño, o dicho de otra manera, un coeficiente alto incrementa la probabilidad de que un encuestado (o evaluado) tenga un nivel alto en la variable respecto a otro encuestado (o evaluado) que tenga un nivel bajo en la variable.

Por otro lado, el valor de odds ratio  $< \text{Exp}(B) >$  muestra si el factor (o indicador) es protector o de riesgo. Protector si  $\text{Exp}(B)$  es menor a 1, riesgo si

Exp(B) es mayor a 1, siempre y cuando cumpla en que la unidad no esté incluida en el intervalo de confianza del Exp(B).

### Regla de decisión

Rechazar  $H_0$  cuando la significación observada “ $p$ ” de los coeficientes del modelo logístico es menor que  $\alpha$ .

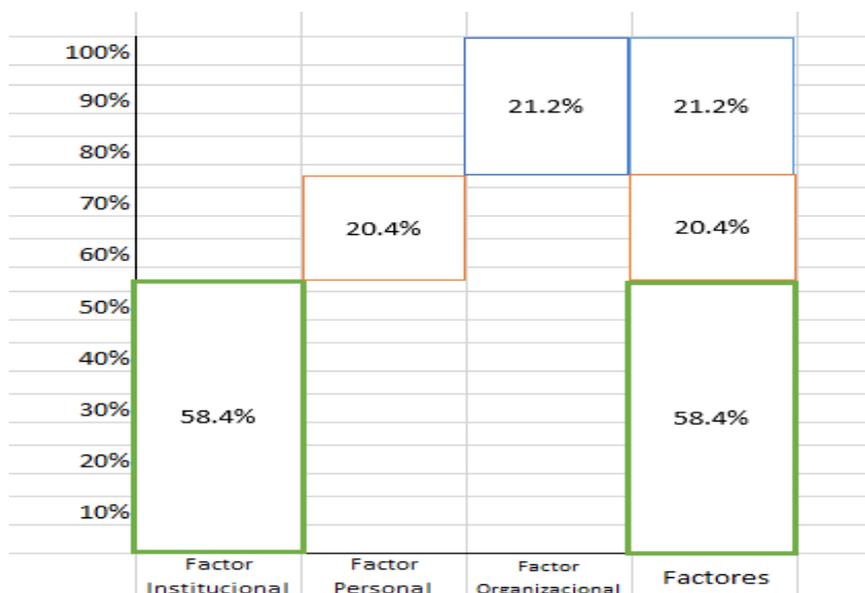
No rechazar  $H_0$  cuando la significación observada “ $p$ ” de los coeficientes del modelo logístico es mayor que  $\alpha$ .

### Cálculos

Tabla 10.

*Coefficientes de la regresión logística de los factores que limitan la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud*

Factores	B	Error estándar	Sig.	Exp(B)	95% C.I. para EXP(B)	
					Inferior	Superior
Factor Institucional	1.578	.628	.012	4.845	1.414	16.600
Factor Personal	-.552	.477	.247	.576	.226	1.465
Factor Organización	-.574	.465	.217	.563	.226	1.401



*Figura 5. Pesos de los factores que limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud.*

Se observa en la figura 5 que el factor de mayor peso es el factor Institucional.

### **Conclusión**

Como el valor de significación observada (Sig.) es menor al valor de significación teórica  $\alpha = 0.05$  en uno de los factores, se rechaza la hipótesis nula. Por consiguiente Existen diferencias en los factores que limita la implementación de estándares TI en la Gctic de EsSalud.

A la luz de los resultados, (Tabla 10 y Figura 5) el factor institucional presenta una significancia Sig.= 0.012 (< 5%), mientras que los factores personal (Sig.= 0.247) y organización (Sig.= 0.217) se desechan por superar la significancia teórica ( $\alpha = 0.05$ ); además indica un mayor coeficiente de regresión logística ( $B = 1.578$ ) y por ende aporta más a la limitación de la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud. Así mismo, este factor presenta un odds ratio ( $\text{Exp}(B)$ ) = 4.845, indicando que es un factor de riesgo, esto significa que un encuestado tiene 4.845 veces de posibilidad de calificar como “bajo la influencia” del factor institucional en la limitación de la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud respecto a otro encuestado que se considera fuera de la influencia del factor institucional en la limitación de la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud.

Por lo tanto, se acepta la hipótesis general de investigación y se establece que el factor que predomina es el Institucional.

### **Primera Hipótesis específica**

#### **Hipótesis de Investigación**

El indicador predominante dentro del factor institucional que limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud es el Liderazgo en la toma de medidas necesarias para la consecución de los objetivos.

### **Hipótesis Estadística**

**H<sub>0</sub>** : No existen diferencias en los indicadores dentro del factor institucional que limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud.

**H<sub>1</sub>** : Existen diferencias en los indicadores dentro del factor institucional que limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud.

### **Nivel de Significación**

El nivel de significación teórica es  $\alpha = 0.05$ , que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

### **Función de Prueba**

Se realizó por medio de la regresión logística ya que la variable y los factores no presentan normalidad en los datos (ver Tabla 9). Además, el predominante (o factor/indicador que aporta más) es el coeficiente de la regresión logística con mayor valor sin tomar en cuenta el signo (es decir, en valor absoluto).

El coeficiente de la regresión logística, muestra el peso que tiene cada factor (o indicador) sobre la variable, ello significa que, cuando el coeficiente es más grande el peso sobre la variable también es grande, caso contrario, si el coeficiente es pequeño el peso sobre la variable también es pequeño, o dicho de otra manera, un coeficiente alto incrementa la probabilidad de que un encuestado (o evaluado) tenga un nivel alto en la variable respecto a otro encuestado (o evaluado) que tenga un nivel bajo en la variable.

Por otro lado, el valor de odds ratio  $< \text{Exp}(B) >$  muestra si el factor (o indicador) es protector o de riesgo. Protector si  $\text{Exp}(B)$  es menor a 1, riesgo si  $\text{Exp}(B)$  es mayor a 1, siempre y cuando cumpla en que la unidad no esté incluida en el intervalo de confianza del  $\text{Exp}(B)$ .

## Regla de decisión

Rechazar  $H_0$  cuando la significación observada " $p$ " de los coeficientes del modelo logístico es menor que  $\alpha$ .

No rechazar  $H_0$  cuando la significación observada " $p$ " de los coeficientes del modelo logístico es mayor que  $\alpha$ .

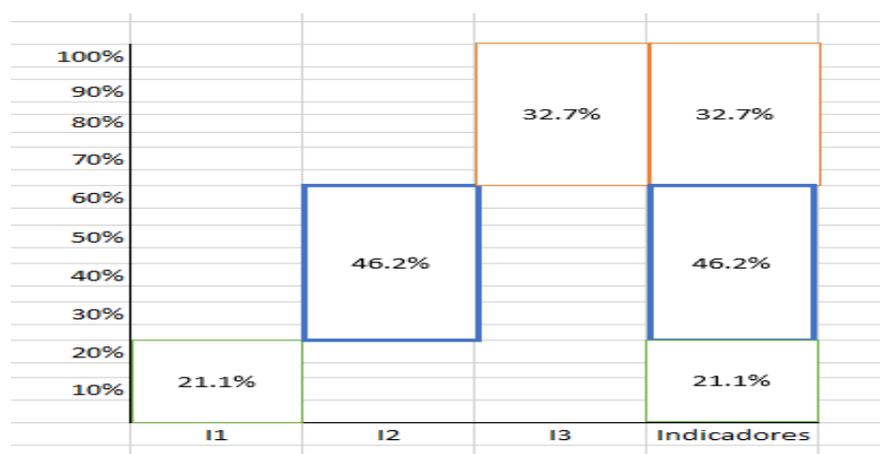
## Cálculos

Tabla 11.

*Coefficientes de la regresión logística de los indicadores dentro del factor institucional que limitan la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud*

Indicadores	B	Error estándar	Sig.	Exp(B)	95% C.I. para EXP(B)	
					Inferior	Superior
I1 Investigación de nuevas tecnologías con el fin de brindar una gestión de servicio eficiente a los usuarios	.305	.128	.017	1.357	1.055	1.745
I2 Liderazgo en la toma de medidas necesarias para la consecución de los objetivos	-.667	.202	.001	.513	.346	.762
I3 Innovación en el empleo de estándares de TI con predisposición al cambio	.473	.196	.016	1.604	1.093	2.356

Fuente: Base de datos



*Figura 6. Pesos de los indicadores dentro del factor institucional que limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud*

El indicador dentro del factor institucional de mayor peso es el indicador I2 denominado “Liderazgo en la toma de medidas necesarias para la consecución de los objetivos”.

### **Conclusión**

Como el valor de significación observada (Sig.) es menor al valor de significación teórica  $\alpha = 0.05$  en uno de los indicadores, se rechaza la hipótesis nula. Por consiguiente existen diferencias en los indicadores dentro del factor institucional que limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud.

A la luz de los resultados (Tabla 11 y Figura 6), el indicador I2 denominado “Liderazgo en la toma de medidas necesarias para la consecución de los objetivos” presenta una significancia Sig. = 0.001 (< 5%) y un mayor coeficiente de regresión logística (B = -0.667) con respecto a los indicadores de Investigación (B = 0.305) e Innovación (B = 0.473) y por ende aporta más a la limitación de la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud. Así mismo, este indicador dentro del factor institucional presenta un odds ratio (Exp(B)) = 0.513, significando que es un factor protector y además significa que un encuestado tiene 0.513 veces más de posibilidad de calificar como bajo la influencia del indicador dentro del factor institucional en la limitación de la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud respecto a otro encuestado que considera un nivel alto la influencia del indicador dentro del factor institucional en la limitación de la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud. En la Figura 7 se puede apreciar los valores de significancia (Sig.), predominancia (B) y factor Odds Ratio (Exp(B)) para los indicadores dentro del factor Institucional.

Por lo tanto, se acepta la primera hipótesis específica de investigación, ya que el indicador dentro del factor institucional que predomina es el indicador I2 denominado “Liderazgo en la toma de medidas necesarias para la consecución de los objetivos”.

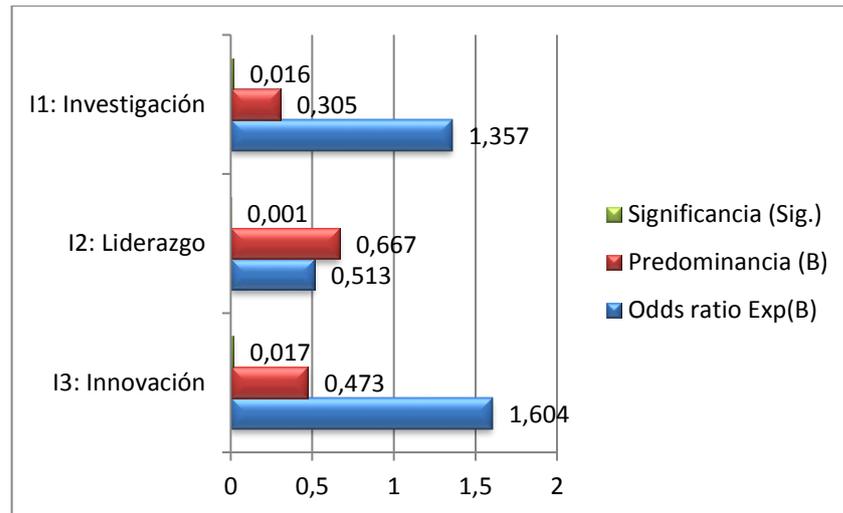


Figura 7. Valores de los indicadores dentro del Factor Institucional

## Segunda Hipótesis específica

### Hipótesis de Investigación

El indicador predominante dentro del factor personal que limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud es la motivación.

### Hipótesis Estadística

**H<sub>0</sub>** : No existen diferencias en los indicadores dentro del factor personal que limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud

**H<sub>1</sub>** : Existen diferencias en los indicadores dentro del factor personal que limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud

### Nivel de Significación

El nivel de significación teórica es  $\alpha = 0.05$ , que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

## **Función de Prueba**

Se realizó por medio de la regresión logística ya que la variable y los factores no presentan normalidad en los datos (ver Tabla 9). Además, el predominante (o factor/indicador que aporta más) es el coeficiente de la regresión logística con mayor valor sin tomar en cuenta el signo (es decir, en valor absoluto).

El coeficiente de la regresión logística, muestra el peso que tiene cada factor (o indicador) sobre la variable, ello significa que, cuando el coeficiente es más grande el peso sobre la variable también es grande, caso contrario, si el coeficiente es pequeño el peso sobre la variable también es pequeña, o dicho de otra manera, un coeficiente alto incrementa la probabilidad de que un encuestado (o evaluado) tenga un nivel bajo la influencia de la variable respecto a otro encuestado (o evaluado) que tenga un nivel fuera de la influencia en la variable.

Por otro lado, el valor de odds ratio  $< \text{Exp}(B) >$  muestra si el factor (o indicador) es protector o de riesgo. Protector si  $\text{Exp}(B)$  es menor a 1, riesgo si  $\text{Exp}(B)$  es mayor a 1, siempre y cuando cumpla en que la unidad no esté incluida en el intervalo de confianza del  $\text{Exp}(B)$ .

## **Regla de decisión**

Rechazar  $H_0$  cuando la significación observada " $p$ " de los coeficientes del modelo logístico es menor que  $\alpha$ .

No rechazar  $H_0$  cuando la significación observada " $p$ " de los coeficientes del modelo logístico es mayor que  $\alpha$ .

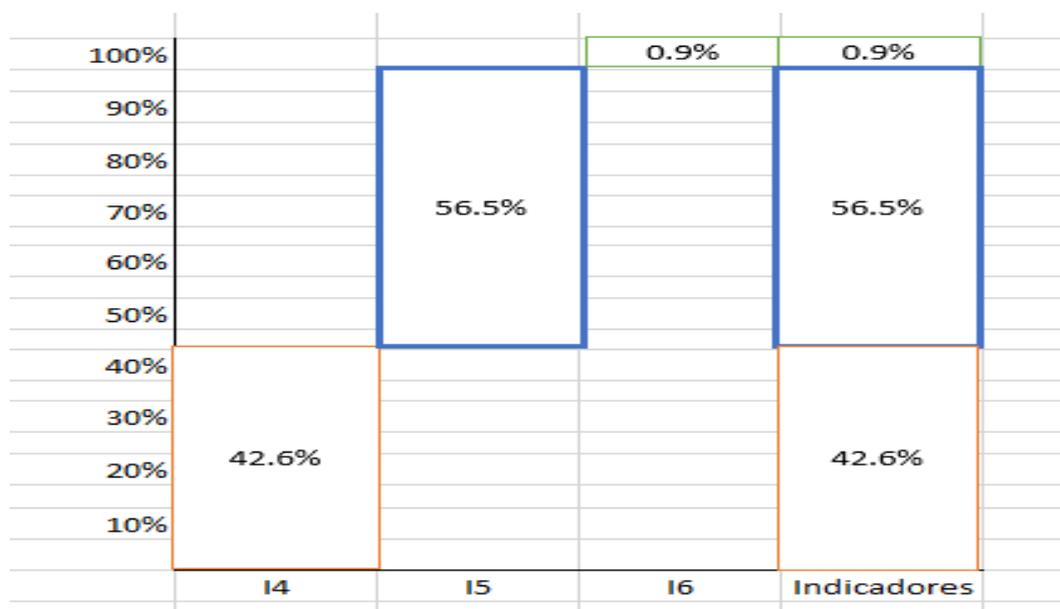
## Cálculos

Tabla 12.

*Coefficientes de la regresión logística de los indicadores dentro del factor personal que limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud*

Indicadores	B	Error estándar	Sig.	Exp(B)	95% C.I. para EXP(B)	
					Inferior	Superior
I4 Conocimiento	-1.724	.579	.003	.178	.057	.555
I5 Motivación	2.289	.852	.007	9.865	1.858	52.377
I6 Capacidad	.037	.259	.888	1.037	.624	1.724

Fuente: Base de datos



*Figura 8. Pesos de los indicadores dentro del factor personal que limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud*

El indicador dentro del factor personal de mayor peso es el indicador I5 denominado "Motivación".

## Conclusión

Como el valor de significación observada (Sig.) es menor al valor de significación teórica  $\alpha = 0.05$  en uno de los indicadores, se rechaza la hipótesis nula. Por

consiguiente existen diferencias en los indicadores dentro del factor personal que limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud.

A la luz de los resultados (Tabla 12 y Figura 8), el indicador I5 denominado “Motivación” presenta una significancia Sig.= 0.007 (< 5%) mientras que los indicadores de Conocimiento y Capacidad muestran una significancia de 0.003 y 0.888 respectivamente; además el indicador I5 (Motivación) presenta un mayor coeficiente de regresión logística (B = 2.289) en comparación con los coeficientes de conocimiento (B= -1.724) y de Capacidad (B= 0.037) y por ende aporta más la limitación de la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud. Así mismo, este indicador dentro del factor personal presenta un odds ratio (Exp(B)) = 9.865 significando que es un factor de riesgo y además significa que un encuestado tiene 9.865 veces más de posibilidad de calificar como alta la influencia del indicador dentro del factor personal en la limitación de la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud respecto a otro encuestado que considera un nivel bajo la influencia del indicador dentro del factor personal en la limitación de la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic. En la Figura 9 se puede apreciar los valores de significancia (Sig.), predominancia (B) y factor Odds Ratio (Exp(B)) para los indicadores dentro del factor Personal.

Por lo tanto, se acepta la segunda hipótesis específica de investigación, ya que el indicador dentro del factor personal que predomina es el indicador I5 denominado “motivación”.

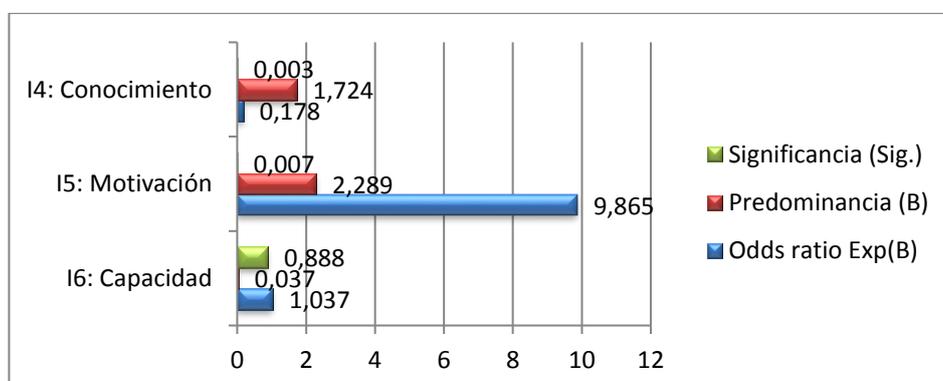


Figura 9. Valores de los indicadores dentro del Factor Personal

### **Tercera Hipótesis específica**

#### **Hipótesis de Investigación**

El indicador predominante dentro del factor organizacional que limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud es Recursos Humanos.

#### **Hipótesis Estadística**

**H<sub>0</sub>** : No existen diferencias en los indicadores dentro del factor organización que limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud.

**H<sub>1</sub>** : Existen diferencias en los indicadores dentro del factor organización que limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud.

#### **Nivel de Significación**

El nivel de significación teórica es  $\alpha = 0.05$ , que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

#### **Función de Prueba**

Se realizó por medio de la regresión logística ya que la variable y los factores no presentan normalidad en los datos (ver Tabla 9). Además, el predominante (o factor/indicador que aporta más) es el coeficiente de la regresión logística con mayor valor sin tomar en cuenta el signo (es decir, en valor absoluto).

El coeficiente de la regresión logística, muestra el peso que tiene cada factor (o indicador) sobre la variable, ello significa que, cuando el coeficiente es más grande el peso sobre la variable también es grande, caso contrario, si el coeficiente es pequeño el peso sobre la variable también es pequeña, o dicho de otra manera, un coeficiente alto incrementa la probabilidad de que un encuestado (o evaluado) tenga un nivel alto en la variable respecto a otro encuestado (o evaluado) que tenga un nivel bajo en la variable.

Por otro lado, el valor de odds ratio  $< \text{Exp}(B) >$  muestra si el factor (o indicador) es protector o de riesgo. Protector si  $\text{Exp}(B)$  es menor a 1, riesgo si  $\text{Exp}(B)$  es mayor a 1, siempre y cuando cumpla en que la unidad no esté incluida en el intervalo de confianza del  $\text{Exp}(B)$ .

### Regla de decisión

Rechazar  $H_0$  cuando la significación observada " $p$ " de los coeficientes del modelo logístico es menor que  $\alpha$ .

No rechazar  $H_0$  cuando la significación observada " $p$ " de los coeficientes del modelo logístico es mayor que  $\alpha$ .

### Cálculos

Tabla 13.

*Coefficientes de la regresión logística de los indicadores dentro del factor organización que limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud*

Indicadores	B	Error estándar	Sig.	Exp(B)	95% C.I. para EXP(B)	
					Inferior	Superior
I7 Recursos Humanos	-.205	.139	.042	.815	.620	1.071
I8 Información	.066	.133	.017	1.069	.824	1.386
I9 Físicos	.145	.116	.211	1.156	.921	1.451

Fuente: Base de datos

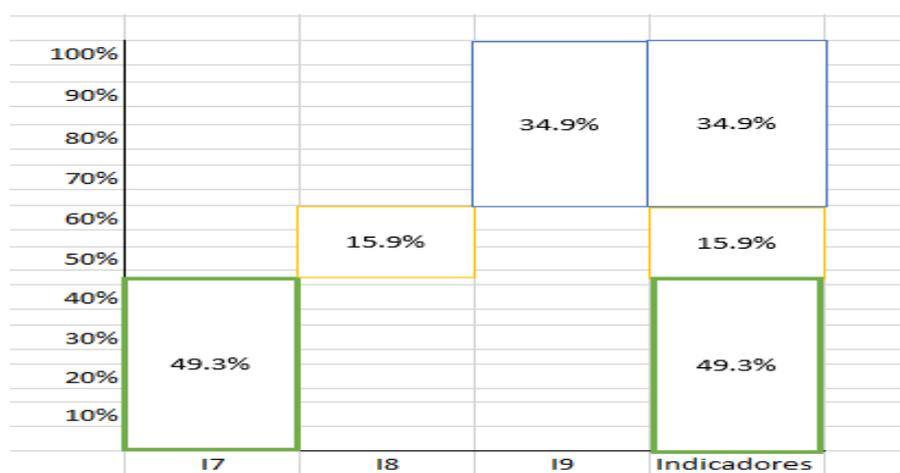


Figura 10. Pesos de los indicadores dentro del factor organización que limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud

El indicador dentro del factor organización de mayor peso es el indicador I7 denominado “Recursos Humanos”.

### **Conclusión**

Como el valor de significación observada (Sig.) es menor al valor de significación teórica  $\alpha = 0.05$  en uno de los indicadores, se rechaza la hipótesis nula. Por consiguiente Existen diferencias en los indicadores dentro del factor organización que limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud.

A la luz de los resultados (Tabla 13 y Figura 10), el indicador I7 denominado “Recursos Humanos”. ( $B = -0.205$ ) presenta mayor coeficiente y por ende aporta más a la limitación de la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud. Así mismo, este indicador dentro del factor organización presenta un odds ratio ( $\text{Exp}(B) = 0.815$ ), significando que es un factor protector y además significa que un encuestado tiene 0.815 veces más de posibilidad de calificar como bajo la influencia del indicador dentro del factor organización en la limitación de la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud respecto a otro encuestado que considera un nivel fuera de la influencia del indicador dentro del factor organización en la limitación la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud. En la Figura 11 se puede apreciar los valores de significancia (Sig.), predominancia (B) y factor Odds Ratio ( $\text{Exp}(B)$ ) para los indicadores dentro del factor Organización.

Por lo tanto, se acepta la tercera hipótesis específica de investigación, ya que el indicador dentro del factor organización que predomina es el indicador I7 denominado “Recursos Humanos”.

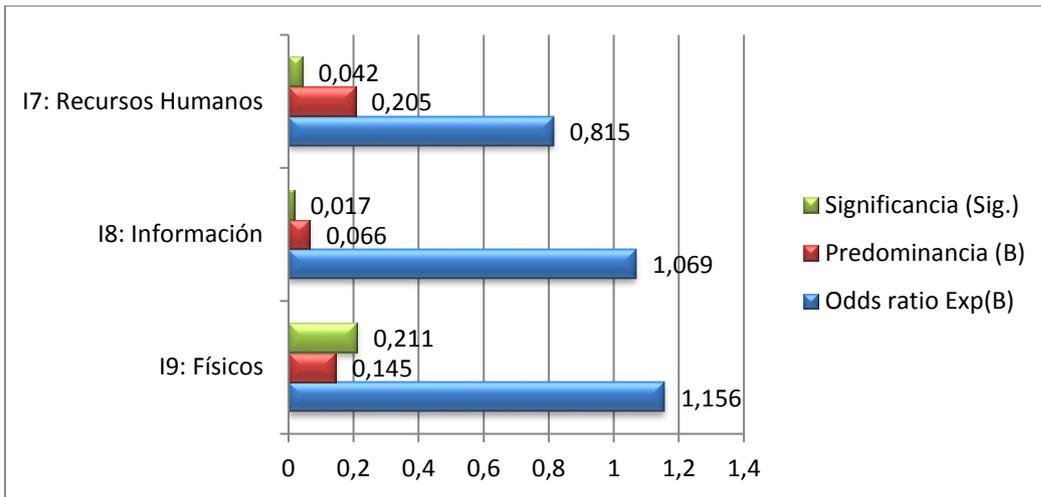


Figura 11. Valores de los indicadores dentro del Factor Organización

## **IV. Discusión**

Los resultados del presente trabajo de investigación comprueban las hipótesis propuestas. Se confirma que el factor predominante que limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud es el Factor Institucional, así como también se corrobora que el indicador dentro del Factor Institucional que más peso tiene es el de Liderazgo; el indicador de Motivación es el que predomina dentro del Factor Personal y el indicador de Recursos Humanos es el que más peso tiene dentro del Factor Organización.

El Factor Institucional presenta una Sig.= 0.012, mientras que el Factor Personal y el Factor Organización tuvieron valores de Significancia iguales a 0.247 y 0.217 respectivamente. El Factor Institucional obtuvo el mayor coeficiente de regresión logística  $B= 1.578$  en comparación con el Factor Personal  $B= -0.552$  y el Factor Organización  $B= -0.574$ . Así mismo, El Factor Institucional alcanzó  $\text{Exp}(B)= 4.845$  considerado como un factor de riesgo mientras que los Factores Personal y Organización son factores protectores por los valores  $\text{Exp}(B)$  obtenidos iguales a 0.576 y 0.563 respectivamente.

De acuerdo a la percepción de los colaboradores de la Gctic de EsSalud y a la luz de los resultados el Factor Institucional tiene la mayor significancia, es la variable con mayor predominancia o mayor peso y es considerado como un factor de riesgo o más limitante en la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud, esta hipótesis se relaciona con lo que menciona Córdova en su tesis *Problemática en el Diseño de las Políticas Públicas sobre Ciencia y Tecnología en el Perú. Estudio de caso para analizar los factores políticos que dificultan la creación del Ministerio de Ciencia y Tecnología y el Servicio de Agregaduría Científica-Tecnológica* del año 2015, en el sentido que se evidencia una fragilidad institucional, escasa sinergia entre los principales actores para revertir la situación actual y una casi nula voluntad política. Si bien es cierto que en la mayoría de instituciones públicas y EsSalud no escapa a ello, el día a día sumerge a los gestores y colaboradores en una vorágine que no deja mucho tiempo si no es para resolver problemas inmediatos, aun así, es necesario que los gestores de la Gctic dispongan la ejecución de las acciones necesarias para revertir este hecho y para ello es indispensable contar con el patrocinio ejecutivo y disponer de

los recursos necesarios, tal como manifiesta Prieto en su tesis *Elementos a tomar en cuenta para implementar la política de mejor atención al ciudadano a nivel nacional* del año 2013 que coincide en mencionar que se necesita voluntad política, un fuerte liderazgo, compromiso y responsabilidad, asignación de recursos; retroalimentación a través de la elaboración de dispositivos de seguimiento y control, y contar con un soporte normativo legal que la resguarde. Y es que el respaldo ejecutivo es muy importante, la dirección tiene que entender que la Gctic tiene que considerarse como un socio estratégico para mejorar la calidad del servicio que se entrega a los asegurados, derechohabientes, público en general y colaboradores, impulsando un cambio en la cultura organizacional tal como nos dice Lucio en su tesis doctoral *Marco para la definición y adecuación de una Service Management Office en el contexto de los servicios de tecnologías de la información* del año 2013, la evidencia indica que de acuerdo al grado de acercamiento y relación que existe entre las oficinas de TI y el negocio, en los casos que se percibe a TI como socio estratégico la probabilidad de invertir en estrategias de ITSM-ITIL es de entre 90% y 100%, mientras que cuando es débil la relación, no se considera la posibilidad de dicha inversión (p. 182). Ahora bien, la estructura organizacional actual de la Gctic no ayuda a la consecución del logro, en especial de la Gerencia de Desarrollo de Sistemas, toda vez que su disposición se encuentra en función de los sistemas que atiende afectando la trazabilidad de los procesos. A todo esto, Lucio también menciona, que es necesario implementar una Oficina de Gestión de Servicios que realice un permanente monitoreo y auditoría de los procesos aplicando indicadores tangibles para evaluar el desempeño de la gestión de calidad del servicio de TI. Esto también lo confirma Campos en su tesis *Estudio de caso: Modernización de la Sunarp: Factores que permitieron la incorporación de una política pública de utilización de tecnologías de información y comunicación en el servicio público registral* del año 2013, cuando indica que el uso adecuado de las TI en una entidad del estado que ofrece servicios públicos debe ir de la mano con una reestructuración de la institución cuando nos habla de su experiencia en Sunarp con la incorporación de una política pública de utilización de TI en el servicio público registral y esto debido a que la gestión del servicio transforma su visión, provocando una mejora continua en la forma de trabajo y constante innovación tal como se indica en la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico (2007), cuando

alude sobre “Las transformaciones de las Administraciones Públicas”. Ahora bien, todo lo mencionado no es más que el camino que nos lleva a estar preparados para poder dar un mejor servicio al ciudadano como menciona Prieto (2013), que la nueva gestión pública debe estar asociada íntimamente a la política de mejor atención al ciudadano, en razón que busca establecer una administración eficiente que cumpla con las expectativas y necesidades de los ciudadanos con el uso apropiado de las tecnologías de información.

El indicador predominante dentro del factor institucional que limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud es el indicador Liderazgo que se define como la acción de tomar las medidas necesarias para la consecución de los objetivos propuestos dentro de la normativa vigente.

El indicador Liderazgo obtuvo una significancia de 0.001 frente a 0.017 y 0.016 de los indicadores de Investigación e Innovación respectivamente y un coeficiente de predominancia  $B = -0.667$  superior a los 0.305 de Investigación y 0.473 de Innovación; además, obtuvo un valor  $\text{Exp}(B) = 0.513$  mientras que el indicador Investigación tuvo un  $\text{Exp}(B) = 1.357$  y el indicador Innovación tuvo  $\text{Exp}(B) = 1.604$ .

De acuerdo a la percepción de los colaboradores de la Gctic de EsSalud y a la vista de los resultados obtenidos el indicador Liderazgo tiene la mayor significancia y es el indicador con mayor predominancia (Tabla 11), sin embargo, es considerado como un factor protector en la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud. Areche (2013) menciona que en el 2007 Chuye “comprobó que el liderazgo del director es un factor vital en la promoción del cambio de una organización” y esto es muy cierto pero lamentablemente entre los años 2013 al 2015 la Gctic de EsSalud ha tenido tres gerentes centrales, lo que obviamente se constituye en un inconveniente para dar un mínimo de continuidad a los proyectos trazados, toda vez que cuando ingresa un nuevo gestor tendrá que tomarse algún tiempo para comprender toda la problemática de una institución tan compleja como es EsSalud y luego de enterarse como funciona al poco tiempo es reemplazado por otro funcionario.

El indicador Motivación dentro del Factor Personal presenta significancia al igual que el indicador Conocimiento, pero el mayor coeficiente de predominancia lo presenta el indicador Motivación y por ende aporta más la limitación de la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud y además, es considerado como un factor riesgo (Tabla 12). Algo que no se puede dejar de lado es la motivación del talento humano, como mencionan Escobar y Vicuña (2013), no sólo por la escasez de colaboradores con que se cuenta sino por el riesgo que representa el que sean ellos los artífices para ejecutar las tareas que conllevan la atención y en el caso de EsSalud los colaboradores de la Gctic son los llamados a realizar tareas que conllevan la atención de más de 10 millones de asegurados (usuarios externos) y más de cuarenta mil colaboradores en todo el territorio nacional (usuarios internos).

Dentro del factor Organización y de acuerdo a los resultados obtenidos (Tabla 13) los indicadores de Recursos Humanos e Información son los que presentan significancia pero el que muestra mayor coeficiente de predominancia (B) y por ende aporta más a la limitación de la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud es el indicador de Recursos Humanos. Sin embargo, es considerado como un factor protector. Ahora bien, el indicador Recursos Humanos está referido al aporte del conjunto de los colaboradores de la Gctic a la institución como una entidad que de manera sistematizada y regulada por normas, logran una determinada finalidad, este resultado indica bajo la percepción de los colaboradores de la Gctic de EsSalud que se necesita mejorar como conjunto en cantidad, capacidad y/o calidad pero ellos mismos no se ven como un factor de riesgo. Ahora bien, Lucio (2013) nos dice que un factor crítico de éxito para la implementación de una oficina de gestión de servicios son los recursos humanos ubicados en los sitios clave, en los procesos adecuados y con el nivel y experiencia necesarios para tal fin.

Es importante mencionar que alrededor del 80% de colaboradores de la Gctic están bajo el régimen de los Decretos Legislativos 276 y 728 y tienen más de 40 años de edad, mientras que el restante 20% aproximadamente pertenecen al régimen del Decreto Legislativo 1057 y en su mayoría no pasan de los 30 años de

edad. Podríamos preguntarnos en qué medida la edad y el tipo de contrato influye en la percepción de los factores que limitan la implementación de estándares.

Finalmente, esta investigación puede dar las pautas o principios para una investigación futura que conlleve a la implementación de una oficina de gestión de servicios (SMO) que contribuya en la implementación de estándares de TI orientados a la gestión de servicio, de tal manera que se instituya un dispositivo permanente no sólo para la trazabilidad de los procesos sino para establecer una mejora continua con resultados medibles y así contribuir con una mejor atención al ciudadano.

## **VI. Conclusiones**

Luego del análisis y discusión de los resultados del presente trabajo de investigación debemos recordar que el objetivo general fue determinar el factor predominante que limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud y los objetivos específicos fueron establecer los indicadores predominantes dentro de los factores institucional, personal y organizacional que limitan la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud.

La Gctic es el órgano de apoyo encargado de planificar, diseñar, implementar y evaluar las tecnologías de información y comunicaciones de EsSalud. La importancia de la Gctic y por ende de esta investigación radica en que su labor afecta a una población de más de 10 millones de clientes externos (asegurados y derechohabientes), más de 40 mil clientes internos (colaboradores de EsSalud) y público en general que pueda acceder a los servicios que brinda.

A la vista de los resultados obtenidos y de acuerdo a la percepción de los encuestados, ha permitido llegar a las siguientes conclusiones:

**Primera:**

Se estableció que el factor predominante que limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud es el Factor Institucional. Asimismo, se determinó que el indicador dentro del factor Institucional más limitante es el indicador de Liderazgo. En cuanto a esto, el respaldo del Consejo Ejecutivo es muy importante para realizar un cambio estructural en EsSalud, para ello se tiene que entender que la Gctic no sólo es un órgano de apoyo sino más bien debe considerarse como un socio estratégico para mejorar la calidad del servicio que se entrega a los clientes (asegurados, derechohabientes y colaboradores), para ello, es fundamental impulsar un cambio en la cultura organizacional, pero este cambio lamentablemente no se va a dar por propia iniciativa, es importante que la Gctic ejerza el suficiente liderazgo para promover las modificaciones necesarias para implementar estándares o marcos de referencia con el fin de implementar orgánicamente una oficina de gestión de servicios que supervise la trazabilidad de los sistemas de información en producción así como

también asegurar la calidad de los nuevos desarrollos o mejoras a los aplicativos en uso con la finalidad de que cumplan con los estándares establecidos y con las expectativas de satisfacción de los usuarios finales de tal manera que la Gctic de EsSalud adquiera una organización más flexible y articulada en concordancia con el desarrollo de las tecnologías de información actuales.

**Segunda:**

El indicador dentro del factor Personal más limitante es el indicador de Motivación. Este tema es muy importante dado que se puede apreciar una falta de involucramiento de los colaboradores debido a que no se encuentran motivados con las tareas que realizan. Este tema está relacionado con la falta de liderazgo que perciben los colaboradores en el sentido que no tienen una idea clara ni definida de la dirección hacia donde deben dirigir sus esfuerzos. Un colaborador con los objetivos claros de qué esperan sus jefes de él, tiene una mayor oportunidad de priorizar actividades y ser más productivo en las tareas que le encomienden.

**Tercera:**

El indicador dentro del factor Organización más limitante es el indicador de Recursos Humanos. Aquí es evidente la necesidad de mejorar o repotenciar el servicio de soporte al usuario que por la falta de personal que realice esta tarea y la inexistencia de un sistema que soporte las atenciones que se brinda causa malestar en los usuarios teniendo en cuenta que en la actualidad la computadora personal es la principal herramienta de trabajo de los colaboradores de las áreas administrativas, es por ello que se hace necesario fortalecer este punto.

## **VII. Recomendaciones**

En el escenario de las tecnologías de información existen múltiples y variados marcos de referencia y estándares de TI orientados a segmentos del universo de las tecnologías de información y cada cual en mayor o menor medida tienen la finalidad de implementar buenas prácticas en TI, es por ello que debe revisarse con cuidado con cuál o con que combinación de ellos optamos para el mejor funcionamiento de nuestra institución.

**Primera:**

Un trabajo en conjunto con la Oficina Central de Planificación y Desarrollo para la adecuación del MOF y el ROF de la Gctic de tal manera que esté acorde a los cambios actuales que viene teniendo las tecnologías de información en cuanto a la gestión del servicio se refiere.

**Segunda:**

Las Oficinas de Soporte Informático de las Redes Asistenciales deberían tener un vínculo directo con la Gctic con el fin de establecer, implantar y mantener las estrategias de TI en el ámbito nacional. Para ello se debe coordinar con la Gerencia Central de Salud la dependencia de las Oficinas de Soporte Informático de las Redes Asistenciales de tal manera que orgánicamente dependan de la Gctic con el fin de ejercer el liderazgo que se espera en materia de tecnologías de información.

**Tercera:**

Mantener el almacenamiento y procesamiento de la base de datos y de los diferentes aplicativos de la institución de manera centralizada que por definición es responsabilidad de la Gctic, impidiendo el acceso a la información en forma directa a la base de datos por personal no autorizado que pueda ocasionar alteraciones o sustracciones de la información.

**Cuarta:**

Dar una mejor atención a los clientes internos de la Gctic con un soporte técnico de calidad; esto se puede proporcionar mediante la tercerización del servicio de tal manera que con un adecuado acuerdo de niveles de servicio se pueda gestionar

de la manera más eficiente y los ahora pocos colaboradores de esta unidad funjan de supervisores del servicio prestado con la debida capacitación para ejercer tal función.

## **VIII. Referencias Bibliográficas**

- Areche, V. (2013). *La Gestión Institucional y la Calidad en el Servicio Educativo según la percepción de los docentes y padres de familia del 3°, 4° y 5° de secundaria del Colegio "María Auxiliadora" de Huamanga-Ayacucho, 2011*, (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Descargado en línea en: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4011/1/Areche\\_zv.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4011/1/Areche_zv.pdf) f. Fecha de consulta: 08/02/2016.
- Baena del Alcázar, M. (1996). *La implantación de la 'Nueva Gestión Pública en el 'viejo' continente: la experiencia anglosajona como modelo*. II Congreso Español de C<sup>a</sup> Política y de la Administración. Santiago de Compostela. Descargado en línea en: <http://www.uned.es/113016/archivos/documento65-aecpa-gespublica-1996.pdf> Fecha de consulta: 10/11/2015.
- Baskerville, Richard (1999). *Investigating Information Systems with Action Research Tutorial*, Communications of the Association for Information Systems, Volume 2, article 19. Computer Information Systems Department of Georgia State University. Descargado en línea en: <http://www.uio.no/studier/emner/matnat/ifi/INF9930/v12/undervisningsmateriale/Baskerville-1999-IS-Action-Research.pdf>. Fecha de consulta: 12/12/2015
- Bon, J., Pieper, M. & Kolthof, A. (2008). *Fundamentos de la Gestión de Servicios de TI: Basada en ITIL*, itSMF International. ISBN: 978 90 8753 028 0. Descargado en línea en: [http://datateca.unad.edu.co/contenidos/210114/Fundamentos\\_de\\_gestion\\_de\\_servicios\\_de\\_TI.pdf](http://datateca.unad.edu.co/contenidos/210114/Fundamentos_de_gestion_de_servicios_de_TI.pdf). Fecha de consulta: 15/12/2015
- Bon, J. V., de Jong, A. & Kolthof, A. (2008). *Fundamentos de la Gestión de Servicios de TI: Basada en ITIL, Volumen 3*. (V. H. Publishing, Ed.). itSMF International. ISBN: 978 90 8753 060 0.
- Campos, Y. (2013). *Estudio de caso: Modernización del Sistema Nacional de los Registros Públicos: Factores que permitieron la incorporación de una política pública de utilización de tecnologías de información y comunicación*

- en el servicio público registral*, (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú. Descargado en línea en: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4871>. Fecha de consulta: 12/11/2015
- Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (2007). *Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico*. Descargado en línea en: <http://www.clad.org/documentos/declaraciones/cartagobelec.pdf/view>. Fecha de consulta: 18/02/2016.
- Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (2008). *Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública*. Descargado en línea en: <http://old.clad.org/documentos/declaraciones/carta-iberoamericana-de-calidad-en-la-gestion-publica/view>. Fecha de consulta: 10/02/2016.
- Córdova, M. (2015). *Problemática en el Diseño de las Políticas Públicas sobre Ciencia y Tecnología en el Perú. Estudio de caso para analizar los factores políticos que dificultan la creación del Ministerio de Ciencia y Tecnología y el Servicio de Agregaduría Científica-Tecnológica*, (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú. Descargado en línea en: [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/6264/CORDOVA\\_CUBA\\_MIGUEL\\_FERNANDO\\_PROBLEMATICA.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/6264/CORDOVA_CUBA_MIGUEL_FERNANDO_PROBLEMATICA.pdf?sequence=1). Fecha de consulta: 08/11/2015.
- Escobar, A. & Vicuña C. (2014). *Desarrollo de un modelo de gobierno de tecnologías de la información para las instituciones públicas del Ecuador, integrado al gobierno por resultados (GPR)*, (Tesis de Maestría). Escuela Politécnica Nacional de Ecuador. Descargado en línea en: <http://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/8751>. Fecha de consulta: 25/10/2015.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México DF: McGraw Hill
- Lucio, T. (2013). *Marco para la definición y adecuación de una "service management office" en el contexto de los servicios de tecnologías de la información*, (Tesis Doctoral). Universidad Carlos III de Madrid. Descargado

en línea en: <http://hdl.handle.net/10016/18079>. Fecha de consulta: 13/10/2015.

Lucio, T. (2012). *Hacia una Oficina de Gestión de Servicios en el ámbito de ITIL*, Asociación Española para la Gobernanza, la Gestión y la Medición de las Tecnologías de la Información – Revista de Procesos y Métricas, 12-28. ISSN: 1698-2029. Descargado en línea en: <http://www.aemes.org/biblioteca/revistas-de-procesos-y-metricas/numeros-publicados/category/42-2012.html>.

Mardomingo, C. (2012). *Desarrollo de una Oficina de Control y Calidad de los Servicios de Tecnologías de Información – Caso de Estudio: Centro Nacional de Tecnologías de Información*, (Tesis de Maestría). Universidad Católica Andrés Bello. Descargado en línea en: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS3598.pdf>. Fecha de consulta: 11/12/2015.

Marrone, M. & Kolbe, L. (2011). Impact of IT Service Management Frameworks on the IT Organization. *Business & Information Systems Engineering*, 3(1), 5–18. doi:10.1007/s12599-010-0141-5. Descargado en línea en: <http://link.springer.com/article/10.1007%2Fs12599-010-0141-5>. Fecha de consulta: 15/11/2015.

Meza, L. (2002). Metodología de la Investigación Educativa: Posibilidades de Integración. Instituto Tecnológico de Costa Rica. Descargado en línea en: <http://www.redalyc.org/pdf/166/16612113.pdf>. Fecha de consulta: 13/01/2016.

Prieto, T. (2013). Elementos a tomar en cuenta para implementar la política de *mejor atención al ciudadano a nivel nacional*, (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú. Descargado en línea en: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4873>. Fecha de consulta: 15/11/2015.

Rockart, J. (1982). *The Changing Role of the Information Systems Executive: A Critical Success Factors Perspective*. April 1982 CISR WP#85. Center for Information Systems Research Sloan School of Management,

Massachusetts Institute of Technology. Descargado en línea en: <http://dspace.mit.edu/bitstream/handle/1721.1/2010/SWP-1297-08770929-CISR-085.pdf?sequence=1>. Fecha de consulta: 21/11/2015.

Sánchez H. & Reyes C. (2015). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Editado por Business Support Aneth SRL Lima – Perú. Quinta Edición.

Vidal, A. (2012). Plan Estratégico Institucional 2012-2016 del Seguro Social de Salud – ESSALUD

## **Anexos**

### Anexo A: Matriz de Consistencia

Título: “Factores que limitan la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud”							
Autor: Jesús César Peraltilla Acevedo							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES		METODOLOGÍA		
PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL					
¿Cuál es el factor predominante que limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud?	Determinar el factor predominante que limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud.	El factor predominante que limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud es el factor Institucional.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Rangos	<p><b>Paradigma:</b> <i>Positivista</i></p> <p><b>Enfoque:</b> <i>Cuantitativo</i></p> <p><b>Investigación de Tipo:</b> <i>Sustantiva</i></p> <p><b>Nivel:</b> <i>Explicativo</i></p> <p><b>Diseño de investigación:</b> <i>No Experimental</i></p> <p><b>Corte:</b> <i>Transversal</i></p> <p><b>Método de Investigación:</b> <i>Hipotético deductivo</i></p> <p><b>Población:</b> <i>Colaboradores de la Gctic de EsSalud</i></p> <p><b>Muestra:</b> 52</p>
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	Factor Institucional	Investigación de nuevas tecnologías con el fin de brindar una gestión de servicio eficiente a los usuarios	1, 2	Nunca Casi Nunca algunas Veces	
¿Cuál es el indicador predominante dentro del factor institucional que limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud?	Establecer el indicador predominante dentro del factor institucional que limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud	El indicador predominante dentro del factor institucional que limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud es el Liderazgo en la toma de medidas necesarias para la consecución de los objetivos		Liderazgo en la toma de medidas necesarias para la consecución de los objetivos	3, 4, 5, 6		
¿Cuál es el indicador predominante dentro del factor personal que limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud?	Establecer el indicador predominante dentro del factor personal que limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud	El indicador predominante dentro del factor personal que limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud es la motivación.		Innovación en el empleo de estándares de TI con predisposición al cambio	7, 8, 9, 10, 11		
¿Cuál es el indicador predominante dentro del factor organización que limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud?	Establecer el indicador predominante dentro del factor organización que limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud	El indicador predominante dentro del factor organizacional que limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud es recursos humanos.	Factor Personal	Conocimiento	12, 13, 14, 15, 16, 17, 18	Casi Siempre	
				Motivación	19, 20, 21, 22	Siempre	
				Capacidad	23, 24		
¿Cuál es el indicador predominante dentro del factor organización que limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud?	Establecer el indicador predominante dentro del factor organización que limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud	El indicador predominante dentro del factor organizacional que limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud es recursos humanos.	Factor Organización	Recursos Humanos	25, 26, 27, 28, 29, 30		
				Información	31, 32, 33		
				Físicos	34, 36		

## Anexo B: Instrumento

Cuestionario de Factores que limitan la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud

Estimado colaborador el presente instrumento es parte de un trabajo de investigación cuyos resultados serán utilizados estrictamente para fines académicos.

Instrucciones: Marque con un aspa la alternativa que usted estime conveniente:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Completamente insatisfecho	Algo insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Algo satisfecho	Completamente satisfecho
No				Si

ITEMS		ESCALA				
Dimensión 1: Factor Institucional		1	2	3	4	5
1	El nivel de desarrollo de una Oficina / departamento de Gestión de Servicios limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud.					
2	El nivel de uso de métricas para evaluar el desempeño de la gestión de calidad del servicio de TI en la Gctic de EsSalud, es un aspecto que limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio.					
3	El avance en el uso de marcos de buenas prácticas de gestión de servicio de TI limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic.					
4	En la Gctic, la actual estructura organizacional limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic.					
5	El grado del uso de microgerencia o microgestión en la Gctic limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic.					

6	Las juntas / reuniones de planificación de actividades entre funcionarios y colaboradores son escasas lo cual limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic.					
7	El nivel de delegación de funciones para la toma de decisiones por los colaboradores limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic.					
8	El nivel de comunicación oportuna ante incidentes por parte de la Gctic es una limitante para la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic.					
9	El avance en políticas de innovación de estándares de TI en la Gctic es una limitante para la implementación de estándares de TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic.					
10	En nivel de implementación de una PMO (Project Management Office / Oficina de Gestión de Proyectos), para el mantenimiento de estándares de procesos es incipiente y ello limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic.					
11	El progreso en desarrollar un plan para implementar modelos de gestión en la administración pública que fomenten una mejora continua de los procesos limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic.					
12	El adelanto que tiene la Gctic para mejorar su protocolo en seguridad informática conforme al avance de TI limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic.					
Dimensión 2: Factor Personal						
13	El grado de conocimiento de los colaboradores de la Gctic en ITIL u otro patrón de TI limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic.					
14	El nivel de conocimiento en la Gctic sobre el concepto de Service Management Office (Oficina/departamento de gestión de servicios) es un aspecto que limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic.					

15	En EsSalud, el personal de la Gctic que es capacitado no realiza la réplica del conocimiento adquirido convirtiéndose en una limitante para la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic.					
16	El avance en desarrollar un plan de recuperación ante desastres o a veces conocido como un plan de continuidad del negocio o plan de contingencia de procesos de negocio limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic.					
17	El nivel de motivación de los colaboradores de la Gctic en relación con el uso del método / metodología de trabajo que se lleva a cabo en cuánto a gestión de servicios limitan la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic.					
18	El grado de motivación de los colaboradores de la Gctic hacia su actual estructura organizacional limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic.					
19	El nivel de satisfacción de los colaboradores de la Gctic en relación a los servicios que brinda a sus clientes / usuarios es una limitante para la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic.					
20	La participación de los colaboradores de la Gctic en la implementación de una estrategia de IT Service Management (gestión de servicios de TI), limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic.					
21	La aprobación de la Gctic como un socio capacitado para la entrega de servicios (implementación, soporte, etc.) oportunamente a sus usuarios limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic.					
22	La cantidad de colaboradores de la Gctic para atender los requerimientos de las dependencias usuarias de EsSalud limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic.					

23	La capacitación de los colaboradores de la Gctic para atender los requerimientos de las dependencias usuarias de EsSalud limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic.					
Dimensión 3: Factor Organizacional						
24	En la Gctic, el avance en la implementación de una oficina / área de metodologías de desarrollo de sistemas (CMMI, SOA, Prosoft, y/o similares) limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic.					
25	En la Gctic, el avance en la implementación de una oficina / área de metodologías de mejora continua (Six Sigma, Lean IT y/o similares) limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic.					
26	En la Gctic, el avance en la implementación de una oficina / área de gobierno de TI limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic.					
27	En la Gctic, el avance en la implementación de una oficina / área de métodos y procedimientos (ISO, MAGTIC, SOX, y similares) limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic.					
28	El avance en la ejecución de un marco de buenas prácticas en gestión de servicio limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic.					
29	La elaboración oportuna de un plan de capacitación acorde a las necesidades limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic.					
30	El nivel de información de los objetivos trazados como metas de la Gctic hacia sus colaboradores limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic.					
31	La estrategia de la Gctic en relación con el plan estratégico de EsSalud limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic.					
32	El avance en implementar una herramienta de Help / Service Desk limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic.					

33	Los recursos físicos de la Gctic con respecto a la infraestructura tecnológica para atender a las dependencias de EsSalud limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic.					
----	--	--	--	--	--	--

Gracias

### Anexo C: Certificado de validez de contenido del instrumento

Factores que Limitan la Implementación de Estándares TI Orientados a la Gestión de Servicio en la Gctic de EsSalud.

Nº	DIMENSIONES / ítems DIMENSIÓN 1: Factores Institucionales	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	El nivel de desarrollo de una Oficina / departamento de Gestión de Servicios limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud.	✓		✓		✓		
2	El nivel de uso de métricas para evaluar el desempeño de la gestión de calidad del servicio de TI en la Gctic de EsSalud, es un aspecto que limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio.	✓		✓		✓		
3	El avance en el uso de marcos de buenas prácticas de gestión de servicio de TI limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic.	✓		✓		✓		
4	En la Gctic, la actual estructura organizacional limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic.	✓		✓		✓		
5	El grado del uso de microgerencia o microgestión en la Gctic limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic.	✓		✓		✓		
6	Las juntas / reuniones de planificación de actividades entre funcionarios y colaboradores son escasas lo cual limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic.	✓		✓		✓		
7	El nivel de delegación de funciones para la toma de decisiones por los colaboradores limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic.	✓		✓		✓		

8	El nivel de comunicación oportuna ante incidentes por parte de la Gctic es una limitante para la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic.	✓		✓		✓		
Nº	<b>DIMENSIONES / ítems</b>	<b>Pertinencia<sup>1</sup></b>		<b>Relevancia<sup>2</sup></b>		<b>Claridad<sup>3</sup></b>		<b>Sugerencias</b>
	<b>DIMENSIÓN 1: Factores Institucionales</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	El avance en políticas de innovación de estándares de TI en la Gctic es una limitante para la implementación de estándares de TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic.	✓		✓		✓		
10	En nivel de implementación de una PMO (Project Management Office / Oficina de Gestión de Proyectos), para el mantenimiento de estándares de procesos es incipiente y ello limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic.	✓		✓		✓		
11	El progreso en desarrollar un plan para implementar modelos de gestión en la administración pública que fomenten una mejora continua de los procesos limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic.	✓		✓		✓		
12	El adelanto que tiene la Gctic para mejorar su protocolo en seguridad informática conforme al avance de TI limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: Factores Personales</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	El grado de conocimiento de los colaboradores de la Gctic en ITIL u otro patrón de TI limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic.	✓		✓		✓		
14	El nivel de conocimiento en la Gctic sobre el concepto de Service Management Office (Oficina/departamento de gestión de servicios) es un aspecto que limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic.	✓		✓		✓		

15	En EsSalud, el personal de la Gctic que es capacitado no realiza la réplica del conocimiento adquirido convirtiéndose en una limitante para la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic.	✓		✓		✓		
Nº	<b>DIMENSIONES / ítems</b>	<b>Pertinencia<sup>1</sup></b>		<b>Relevancia<sup>2</sup></b>		<b>Claridad<sup>3</sup></b>		<b>Sugerencias</b>
	<b>DIMENSIÓN 2: Factores Personales</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
16	El avance en desarrollar un plan de recuperación ante desastres o a veces conocido como un plan de continuidad del negocio o plan de contingencia de procesos de negocio limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic.	✓		✓		✓		
17	El nivel de motivación de los colaboradores de la Gctic en relación con el uso del método / metodología de trabajo que se lleva a cabo en cuánto a gestión de servicios limitan la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic.	✓		✓		✓		
18	El grado de motivación de los colaboradores de la Gctic hacia su actual estructura organizacional limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic.	✓		✓		✓		
19	El nivel de satisfacción de los colaboradores de la Gctic en relación a los servicios que brinda a sus clientes / usuarios es una limitante para la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic.	✓		✓		✓		
20	La participación de los colaboradores de la Gctic en la implementación de una estrategia de IT Service Management (gestión de servicios de TI), limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic.	✓		✓		✓		

21	La aprobación de la Gctic como un socio capacitado para la entrega de servicios (implementación, soporte, etc.) oportunamente a sus usuarios limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic.	✓		✓		✓		
22	La cantidad de colaboradores de la Gctic para atender los requerimientos de las dependencias usuarias de EsSalud limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic.	✓		✓		✓		
N°	<b>DIMENSIONES / ítems</b>	<b>Pertinencia<sup>1</sup></b>		<b>Relevancia<sup>2</sup></b>		<b>Claridad<sup>3</sup></b>		<b>Sugerencias</b>
	<b>DIMENSIÓN 2: Factores Personales</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
23	La capacitación de los colaboradores de la Gctic para atender los requerimientos de las dependencias usuarias de EsSalud limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: Factores Organizacionales</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
24	En la Gctic, el avance en la implementación de una oficina / área de metodologías de desarrollo de sistemas (CMMI, SOA, Prosoft, y/o similares) limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic.	✓		✓		✓		
25	En la Gctic, el avance en la implementación de una oficina / área de metodologías de mejora continua (Six Sigma, Lean IT y/o similares) limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic.	✓		✓		✓		
26	En la Gctic, el avance en la implementación de una oficina / área de gobierno de TI limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic.	✓		✓		✓		
27	En la Gctic, el avance en la implementación de una oficina / área de métodos y procedimientos (ISO, Magtic, SOX, y similares) limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic.	✓		✓		✓		

28	El avance en la ejecución de un marco de buenas prácticas en gestión de servicio limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic.	✓		✓		✓		
29	La elaboración oportuna de un plan de capacitación acorde a las necesidades limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic.	✓		✓		✓		
30	El nivel de información de los objetivos trazados como metas de la Gctic hacia sus colaboradores limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic.	✓		✓		✓		
Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	DIMENSIÓN 3: Factores Organizacionales	Si	No	Si	No	Si	No	
31	La estrategia de la Gctic en relación con el plan estratégico de EsSalud limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic.	✓		✓		✓		
32	El avance en implementar una herramienta de Help / Service Desk limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic.	✓		✓		✓		
33	Los recursos físicos de la Gctic con respecto a la infraestructura tecnológica para atender a las dependencias de EsSalud limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

15 de marzo del 2015

Apellidos y nombres del juez validador: Medina Coronado, Daniela

DNI: 10626175

Especialidad del evaluador: Metodología de la Investigación – Psicología de la Educación y Desarrollo Humano.



-----  
Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia. se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Anexo D: Base de datos de la población

Encuestado	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	
1	2	2	1	1	2	2	2	3	2	3	1	1	3	2	4	2	1	2	3	2	2	1	4	2	2	2	2	2	1	2	4	1	2	
2	3	2	2	2	2	3	3	3	4	1	3	1	2	2	4	4	4	4	5	2	1	4	4	4	4	2	4	2	4	4	3	2	5	
3	4	2	4	4	4	2	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	3	3	3	4	4	2	3	3	3	2	4	5	4	4	3	2	2	
4	3	2	4	2	3	4	3	2	4	3	4	4	2	3	2	4	2	2	4	4	3	2	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	2	
5	5	4	4	3	2	4	2	4	2	4	3	1	2	2	2	3	2	2	3	4	3	2	3	2	2	2	2	2	4	5	3	1	4	2
6	1	2	2	1	2	4	2	3	1	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	3	2	2	3	2	2	2	2	
7	4	1	1	2	2	3	3	4	4	1	3	1	2	1	4	4	4	4	5	2	1	4	4	4	4	2	4	2	4	4	3	2	5	
8	4	4	4	4	2	2	2	2	4	2	4	2	2	2	2	4	2	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2
9	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	2	3	3	3	4	4	2	3	3	3	2	4	5	4	4	3	2	2	
10	2	1	2	1	2	4	2	2	2	2	3	2	1	1	2	3	2	3	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	1	4	3	
11	3	2	4	2	3	4	3	2	4	3	4	4	2	3	2	4	2	2	4	4	3	2	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	2	
12	3	2	4	1	3	4	3	2	4	3	4	5	2	3	2	4	2	2	4	4	3	2	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	
13	2	1	2	1	2	4	2	2	2	2	3	2	1	1	1	3	2	3	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1	3	
14	2	2	2	4	2	3	2	2	4	2	3	4	2	3	2	3	3	4	3	2	2	4	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	
15	1	1	2	1	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	3	4	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	
16	2	1	2	2	2	4	2	2	2	2	3	2	1	1	1	3	2	3	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	1	4	3	
17	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
18	2	2	2	1	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	2	2	2	2	3	4	4	2	4	
19	4	4	4	2	2	4	1	4	1	2	1	4	2	2	1	1	3	2	2	2	4	2	4	4	2	2	2	4	4	2	4	4	2	
20	1	2	2	2	1	4	2	2	1	2	1	4	2	1	2	2	5	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	3	2	3	
21	2	2	2	4	2	3	2	2	4	2	3	4	2	3	2	3	3	4	3	2	2	4	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	
22	5	3	1	1	3	4	4	4	3	3	2	3	2	1	1	4	3	3	3	1	1	2	1	3	3	2	5	2	1	1	1	2	1	
23	1	2	2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	
24	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	
25	5	5	5	2	5	4	2	3	5	5	5	5	1	1	2	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
26	3	4	2	1	1	3	2	2	2	1	1	2	1	3	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	
27	2	1	2	1	2	2	3	4	2	1	2	4	3	2	4	4	2	2	2	2	4	1	4	2	2	2	1	2	3	3	4	4	2	
28	2	2	1	2	2	3	4	2	2	2	3	2	2	2	2	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	
29	5	4	4	3	2	4	2	1	3	1	2	2	1	2	2	3	2	2	3	4	3	2	3	2	2	2	2	4	4	3	2	4	2	
30	2	1	2	1	2	2	4	3	1	1	2	4	3	2	4	4	3	3	4	3	3	1	1	2	2	2	2	2	3	4	3	3	1	
31	1	2	2	1	2	2	3	3	2	2	1	3	1	2	4	4	3	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	
32	2	2	2	2	2	3	4	3	2	2	3	2	2	2	2	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	
33	2	4	4	3	4	4	4	2	5	4	4	2	2	2	4	2	2	2	3	4	2	3	2	2	2	4	4	4	2	4	4	4		
34	2	2	2	4	4	3	2	2	4	2	3	4	2	3	2	3	3	4	3	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	
35	2	3	3	1	3	2	2	2	1	2	2	5	3	2	1	2	2	1	2	2	3	1	3	2	2	1	2	3	2	5	3	3	2	
36	2	2	2	2	2	1	4	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	
37	2	2	2	2	2	4	3	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	1	2	4	2	3	2	4	2	
38	2	3	4	2	3	4	4	3	4	5	3	2	1	1	2	4	2	2	2	2	3	2	1	2	4	4	4	4	4	3	3	4	1	
39	2	4	2	1	1	3	2	2	2	1	1	2	1	3	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	
40	1	2	1	1	2	4	3	1	2	2	2	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	1	2	2	2	3	5	4	4	2	3	
41	2	1	2	2	2	2	3	4	2	1	2	4	3	2	4	4	2	2	2	2	2	1	4	4	2	2	2	2	3	3	3	2	4	2
42	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	
43	1	2	2	2	3	4	3	2	2	3	2	4	2	3	2	4	2	2	2	2	2	2	4	4	3	3	4	4	4	2	2	2	2	
44	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1	1	
45	5	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	4	1	2	3	2	2	2	1	4	5	3	1	1	2	
46	2	2	4	3	2	4	2	4	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	4	4	3	5	2	2	
47	4	2	3	3	4	2	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	3	3	3	4	4	2	3	3	3	2	4	5	4	3	2	2	2	
48	3	3	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	2	2	
49	2	1	3	1	2	2	2	4	2	1	2	3	3	2	4	4	2	3	1	2	3	1	4	2	2	2	1	2	3	3	4	2	2	
50	3	4	4	2	5	4	2	3	3	5	5	5	1	1	2	2	2	2	2	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	4	
51	2	2	3	2	3	4	3	3	4	3	4	2	3	2	1	4	2	3	4	4	3	2	4	4	4	2	4	4	4	3	2	3	2	
52	1	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	1	1	

Anexo E: Base de datos prueba piloto

Encuestado	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	
1	3	2	1	1	2	3	2	3	2	3	1	1	3	2	4	2	1	2	3	2	2	1	4	2	2	2	2	2	1	2	4	1	2	
2	4	4	1	2	2	4	3	4	4	1	3	1	2	2	4	4	4	4	5	2	1	4	4	4	4	2	4	2	4	4	3	2	5	
3	4	2	4	4	4	2	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	3	3	3	4	4	2	3	3	3	2	4	5	4	4	3	2	2	
4	3	2	4	2	3	4	3	2	4	3	4	4	2	3	2	4	2	2	4	4	3	2	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	2	
5	5	4	4	3	2	4	2	4	3	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	4	3	2	3	2	2	2	2	2	4	5	3	1	4	2
6	1	2	2	1	2	4	2	3	1	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	1	1	3	2	4	2	4	3	2	4	3	2	
7	4	1	1	2	2	3	3	4	4	1	3	1	2	1	4	4	4	4	5	2	1	4	4	4	4	2	4	2	4	4	3	2	5	
8	4	4	4	4	2	2	2	2	4	2	4	2	2	2	2	4	2	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	
9	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	2	3	3	3	4	4	2	3	3	3	2	4	5	4	4	3	2	2	
10	3	2	4	2	3	4	3	2	4	3	4	4	2	3	2	4	2	2	4	4	3	2	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	2	
11	3	2	4	1	3	4	3	2	4	3	4	5	2	3	2	4	2	2	4	4	3	2	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	
12	2	1	2	1	2	4	2	2	2	2	3	2	1	1	2	3	2	3	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	1	4	3	
13	1	1	2	1	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	3	4	3	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	
14	4	4	4	2	2	4	1	4	1	2	1	4	2	2	1	1	3	2	2	2	4	2	4	4	2	2	2	4	4	2	4	4	2	
15	2	1	2	2	2	4	2	2	2	2	3	2	1	1	1	3	2	3	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	1	4	3	
16	2	2	2	4	2	3	2	2	4	2	3	4	2	3	2	3	3	4	3	2	2	4	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	
17	5	5	5	2	5	4	2	3	5	5	5	5	1	1	2	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
18	1	2	2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	
19	5	4	4	3	2	4	2	1	3	1	2	2	1	2	2	3	2	2	3	4	3	2	3	2	2	2	2	2	4	4	3	2	4	2
20	2	2	1	2	2	3	4	2	2	2	3	2	2	2	2	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	
21	1	2	2	2	1	4	2	2	1	2	1	4	2	1	2	2	5	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	3	2	3	
22	2	1	2	1	2	2	3	4	2	1	2	4	3	2	4	4	2	2	2	2	4	1	4	2	2	2	2	1	2	3	3	4	4	2
23	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	
24	2	2	2	4	4	3	2	2	4	2	3	4	2	3	2	3	3	4	3	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	
25	2	3	4	2	3	4	4	3	4	5	3	2	1	1	2	4	2	2	2	2	3	2	1	2	4	4	4	4	4	3	3	4	1	
26	2	3	3	1	3	2	2	2	1	2	2	5	3	2	1	2	2	1	2	2	3	1	3	2	2	1	2	3	2	5	3	3	2	
27	1	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	1	1	
28	2	1	3	1	2	2	2	4	2	1	2	3	3	2	4	4	2	3	1	2	3	1	4	2	2	2	1	2	3	3	4	2	2	
29	1	2	2	2	3	4	3	2	2	3	2	4	2	3	2	4	2	2	2	2	2	2	4	4	3	3	4	4	4	2	2	2	2	
30	2	2	3	2	3	4	3	3	4	3	4	2	3	2	1	4	2	3	4	4	3	2	4	4	4	2	4	4	4	3	2	3	2	

**Anexo F: Dictamen Final****ESCUELA DE POSTGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**COMISIÓN REVISORA DE TESIS – LIMA  
UNIDAD DE POSGRADO****Dictamen Final**

Vista la Tesis:

**“FACTORES QUE LIMITAN LA IMPLEMENTACIÓN DE ESTÁNDARES TI  
ORIENTADOS A LA GESTIÓN DE SERVICIO EN LA GCTIC DE ESSALUD –  
AÑO 2015”**

Y encontrándose levantadas las observaciones prescritas en el Dictamen, de los graduandos:

**Bach. JESÚS CÉSAR PERALTILLA ACEVEDO**

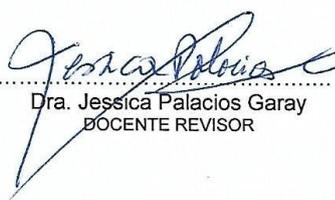
Considerando:

Que se encuentra conforme a lo dispuesto por el artículo 21 del Reglamento de investigación de postgrado 2013. El informe de tesis culmina con el acto de sustentación en la última sesión del IV ciclo, previa opinión favorable del asesor metodólogo, ante un Jurado designado por la Jefatura de la Oficina de Investigación. La Comisión revisora **DECLARA:**

Que la presente Tesis se encuentra expedita para ser sustentada, previa Resolución que le ordene la Unidad de Posgrado, en cumplimiento al artículo 7 del mismo instrumento normativo.

Comuníquese y archívese

Lima, 15 de mayo del 2016

  
.....  
Dra. Doris Elida Fuster Guillén  
ASESORA  
.....  
Dra. Jessica Palacios Garay  
DOCENTE REVISOR

## Anexo G: Acta de Originalidad de Tesis



### Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis

Yo, Doris E. Fuster Guillén asesora del curso de Desarrollo de Proyecto de Investigación y revisor de la tesis del estudiante Jesús César Peraltilla Acevedo titulada Factores que limitan la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la GCTIC de EsSalud 2015, constato que la misma tiene un índice de similitud del ....15..... % verificable en el reporte de originalidad del programa *Turnitin*.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender, la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 13 de Mayo del 2016

---

DNI: 09968395

## Anexo H: Artículo científico

### 1. Título

Factores que limitan la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la GCTIC de EsSalud 2015.

### 2. Autor

Bach. Jesús César Peraltilla Acevedo, email: cesar.peraltilla@gmail.com

### 3. Resumen

La presente investigación se centra temporalmente en el año 2015, buscando identificar los factores que limitan la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones del Seguro Social de Salud del Perú, órgano encargado de planificar, diseñar, implementar y evaluar las tecnologías de información y comunicaciones de la institución.

El propósito de este trabajo es establecer cual es el factor más limitante del por qué no se han implementado estándares de TI orientados a mejorar la gestión del servicio de TI que se brinda a los usuarios de la Gctic de EsSalud, de tal manera que este sea más eficiente, innovador y que facilite una verdadera calidad de servicio. La importancia de este trabajo radica en que el ejercicio de la Gctic afecta directamente a una población de 10,754,665 asegurados (clientes externos), 40,009 trabajadores (clientes internos) y público en general que necesite acceder a los servicios que brinda.

En cuanto a la metodología utilizada, se encuentra enmarcada dentro del paradigma positivista según el enfoque cuantitativo; el método utilizado fue hipotético deductivo, de tipo sustantivo de diseño no experimental, subtipo de diseño descriptivo de corte transversal exploratorio. La información se recogió de una muestra de 52 colaboradores de la Gctic; se utilizó el cuestionario en la escala de Likert y para su confección la técnica del grupo de discusión; se utilizó el coeficiente de fiabilidad Alfa

de Cronbach. Luego del procesamiento de datos, se contrastó la hipótesis mediante la regresión logística y se obtuvo como conclusión que el factor predominante que limita la implementación de estándares de TI en la Gctic de EsSalud fue el factor institucional y el indicador denominado “Liderazgo en la toma de medidas necesarias para la consecución de los objetivos”, fue el de mayor peso.

#### 4. Palabras Clave

Factores que limitan la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio, factor institucional, factor personal, factor organización.

#### 5. Abstract

This research focuses temporarily in 2015, seeking to identify the factors limiting the implementation of standards in IT oriented service management in the Central Management of Information Technology and Communications of the Social Health Insurance of Peru, this office is responsible for planning, designing, implementing and evaluating information technologies and communications of the institution.

The purpose of this work is to establish the most limiting factor, why they have not been implemented IT standards aimed at improving the management of IT service for the Gctic users of the EsSalud, so that this is more efficient, innovative and to provide a true quality of service. The importance of this work is that the activities of the Gctic directly affects a population of 10,754,665 insured (external customers), 40.009 employees (internal customers) and the general public need to access the services provided.

The paradigm of the research was positivist; quantitative approach; the method used was deductive hypothetical, of type substantive of non-experimental design, design subtype descriptive, of exploratory cross section. The information was collected from a sample of 52 employees of the Gctic; the questionnaire was used as an instrument by

items in the Likert scale and its preparation technique was used focus group; the hypothesis was contrasted with the Cronbach's alpha reliability coefficient.

After data processing, the hypothesis was tested using logistic regression and was obtained as a conclusion that the predominant factor limiting the implementation of IT standards in the Gctic of EsSalud was the institutional factor and indicator called "Leadership in making necessary for achieving the objectives", it was the most weight.

## 6. Keywords

Factors that limit the implementation of standards-oriented IT service management, institutional factor, personal factor, organizational factor.

## 7. Introducción

El tema de estudio se enmarca dentro de la línea de investigación de Dirección. Su importancia estriba en identificar los factores que limitan la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones del Seguro Social de Salud del Perú, órgano encargado de planificar, diseñar, implementar y evaluar las tecnologías de información y comunicaciones de la institución.

Al inicio de los años 80 al especificar los factores críticos de éxito de los sistemas de información, Rockart (1982) indicó que "el primero y más obvio factor crítico de éxito de los sistemas de información es el servicio" (p. 17) y Marrone y Kolbe, (2011) mencionaban que hasta antes de la década de los 80 las oficinas de tecnologías de información (TI) en las organizaciones se concentraban primordialmente en el desarrollo de aplicaciones de software y soporte; poco a poco esto ha ido cambiando hacia un modelo de operación de gestión de servicio, en donde el foco ya no era el desarrollo de software sino dar una mayor calidad al servicio prestado. En el año 2012 Lucio mencionó que "los cambios tecnológicos han marcado la transición entre la era industrial y la era de

la información, en la que todo está interconectado y funciona de una manera más rápida y dinámica” (p. 15) y esto es muy cierto, en los tiempos actuales las tecnologías de información tienen un desarrollo increíble en el mundo, provocando un impacto muy importante en todo orden de cosas. El uso de PCs, redes de comunicaciones, teléfonos inteligentes, internet ha hecho que las oficinas de TI de las organizaciones tengan que cambiar radicalmente el enfoque de trabajo y de los servicios que proporcionan; han saltado de ser una oficina de soporte técnico a convertirse en un valor importante para la organización, pero aún muchas oficinas de TI tienen dificultades para adaptarse a estos cambios y es que en la mayoría de los casos siguen manteniendo estructuras orgánicas tradicionales que no se ajustan a las nuevas realidades y dada su rigidez no permiten incorporarles marcos de referencia o estándares de TI.

Pero no todo es tecnología, no podemos dejar de lado que en sí misma la tecnología no satisface las necesidades de los usuarios sino que sirve de apoyo en la gestión del servicio que se le brinda y es por ello que para alcanzar un estatus de calidad en la gestión pública es necesario que se oriente hacia una política transversal de tal manera que trascienda a través de cada una de los ciclos de la gestión de servicio y atención de los usuarios y en esa medida se convierta en nuevos paradigmas de relación entre la gestión pública y los ciudadanos.

## 8. Metodología

Se encuentra enmarcada dentro del paradigma positivista según el enfoque cuantitativo; el método fue hipotético deductivo de tipo sustantivo y subtipo multivariado dentro del nivel explicativo de diseño no experimental de corte transversal exploratorio. La información se recogió de una población de 52 colaboradores de la Gctic; se utilizó el cuestionario como instrumento por ítems en la escala de Likert y para su confección se

recurrió a la técnica del grupo de discusión con la participación de especialistas en el tema; la hipótesis se contrastó con el coeficiente de fiabilidad Alfa de Cronbach.

## 9. Resultados

Conforme a la prueba Alfa de Cronbach, la confiabilidad del instrumento de recolección de datos arrojó un valor de 0,930 lo que indica muy alta confiabilidad y consistencia interna. De acuerdo a los resultados obtenidos se observó que el 34.6% de los encuestados piensan que los factores estudiados limitan en un nivel medio o alto la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud, mientras que el 30.8% de los mismos consideran que los factores estudiados limitan en un nivel bajo la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud.

El 34.6% de los encuestados considera que el factor institucional estudiado limita en un nivel alto, mientras que el 38.5% de los mismos considera que el factor estudiado limita en un nivel medio y el 26.9% de los encuestados considera que el factor estudiado limita en un nivel bajo. El 19.2% de los encuestados considera que el factor personal estudiado limita en un nivel alto, mientras que el 50% de los encuestados considera que el factor estudiado incide en un nivel medio y el 30.8% de los mismos considera que el factor estudiado limita en un nivel bajo. El 28.8% de los encuestados considera que el factor organizacional estudiado limita en un nivel alto, mientras que el 23.1% de los encuestados considera que el factor estudiado limita en un nivel medio y el 48.1% de los mismos considera que el factor estudiado limita en un nivel bajo.

La contrastación de las hipótesis se probó mediante la regresión logística debido a que según la prueba de normalidad de datos Kolmogorov – Smirnov la variable y los factores no presentan normalidad en los datos, ya que su valor “p” es menor al valor de significación teórica  $\alpha = 0.05$ . De acuerdo a los resultados, el factor institucional ( $B =$

1.578) presenta mayor coeficiente y por ende aporta más a la limitación de la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud. Así mismo, este factor presenta un odds ratio ( $\text{Exp}(B)$ ) = 4.845, significando que es un factor de riesgo y además expresa que un encuestado tiene 4.845 veces de posibilidad de calificar como alta la influencia del factor institucional respecto a otro encuestado que considera un nivel bajo la influencia del factor institucional. Por lo tanto, se acepta la hipótesis general de investigación, ya que el factor que predomina es el institucional.

De acuerdo a los resultados, el indicador I2 denominado “Liderazgo en la toma de medidas necesarias para la consecución de los objetivos” ( $B = -0.667$ ) presenta mayor coeficiente y por ende aporta más a la limitación de la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud. Así mismo, este indicador dentro del factor institucional presenta un odds ratio ( $\text{Exp}(B)$ ) = 0.513, significando que es un factor protector y además significa que un encuestado tiene 0.513 veces más de posibilidad de calificar como alta la influencia del indicador dentro del factor institucional respecto a otro encuestado que considera un nivel bajo de la influencia del indicador dentro del factor institucional en limitación de la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud. Por lo tanto, se acepta la primera hipótesis específica de investigación, ya que el indicador dentro del factor institucional que predomina es el indicador I2 denominado “Liderazgo en la toma de medidas necesarias para la consecución de los objetivos”.

De acuerdo a los resultados, el indicador I5 denominado “motivación” ( $B = 2.289$ ) presenta mayor coeficiente y por ende aporta más la limitación de la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud. Así mismo, este indicador dentro del factor personal presenta un odds ratio

$(\text{Exp}(B)) = 9.865$  significando que es un factor de riesgo y además significa que un encuestado tiene 9.865 veces más de posibilidad de calificar como alta la influencia del indicador dentro del factor personal en la limitación de la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud respecto a otro encuestado que considera un nivel bajo la influencia del indicador dentro del factor personal en la limitación de la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic. Por lo tanto, se acepta la segunda hipótesis específica de investigación, ya que el indicador dentro del factor personal que predomina es el indicador I5 denominado “motivación”.

De acuerdo a los resultados, el indicador I7 denominado “recursos humanos”.  $(B = - 0.205)$  presenta mayor coeficiente y por ende aporta más a la limitación de la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud. Así mismo, este indicador dentro del factor organización presenta un odds ratio  $(\text{Exp}(B)) = 0.815$ , significando que es un factor protector y además significa que un encuestado tiene 0.815 veces más de posibilidad de calificar como alta la influencia del indicador dentro del factor organización respecto a otro encuestado que considera un nivel bajo la influencia del indicador dentro del factor organización. Por lo tanto, se acepta la tercera hipótesis específica de investigación, ya que el indicador dentro del factor organización que predomina es el indicador I7 denominado “recursos humanos”.

## 10. Discusión

Los resultados del presente trabajo de investigación comprueban las hipótesis propuestas. Se confirma que el factor predominante que limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud es el Factor Institucional, así como también se corrobora que el indicador dentro del Factor Institucional que más peso tiene es el de Liderazgo; el indicador de Motivación es el que predomina dentro del Factor

Personal y el indicador de Recursos Humanos es el que más peso tiene dentro del Factor Organización.

El Factor Institucional tiene la mayor significancia, es la variable con mayor predominancia o mayor peso y es considerado como un factor de riesgo o más limitante en la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud, esta hipótesis se relaciona con lo que menciona Córdova (2015), en el sentido que se evidencia una fragilidad institucional, escasa sinergia entre los principales actores para revertir la situación actual y una casi nula voluntad política. Si bien es cierto que en la mayoría de instituciones públicas y EsSalud no escapa a ello, el día a día sumerge a los gestores y colaboradores en una vorágine que no deja mucho tiempo si no es para resolver problemas inmediatos, aun así, es necesario que los gestores de la Gctic dispongan la ejecución de las acciones necesarias para revertir este hecho y para ello es indispensable contar con el patrocinio ejecutivo y disponer de los recursos necesarios, tal como manifiesta Prieto (2013) que coincide en mencionar que se necesita voluntad política, un fuerte liderazgo, compromiso y responsabilidad, asignación de recursos; retroalimentación a través de la elaboración de dispositivos de seguimiento y control, y contar con un soporte normativo legal que la resguarde. Y es que el respaldo ejecutivo es muy importante, la dirección tiene que entender que la Gctic tiene que considerarse como un socio estratégico para mejorar la calidad del servicio que se entrega a los asegurados, derechohabientes, público en general y colaboradores, impulsando un cambio en la cultura organizacional tal como nos dice Lucio (2013), la evidencia indica que de acuerdo al grado de acercamiento y relación que existe entre las oficinas de TI y el negocio, en los casos que se percibe a TI como socio estratégico la probabilidad de invertir en estrategias de ITSM-ITIL es de entre 90% y 100%, mientras que cuando es débil la relación, no se considera la posibilidad de dicha inversión (p. 182). Ahora bien, la

estructura organizacional actual de la Gctic no ayuda a la consecución del logro, en especial de la Gerencia de Desarrollo de Sistemas, toda vez que su disposición se encuentra en función de los sistemas que atiende afectando la trazabilidad de los procesos. A todo esto, Lucio también menciona, que es necesario implementar una Oficina de Gestión de Servicios que realice un permanente monitoreo y auditoría de los procesos aplicando indicadores tangibles para evaluar el desempeño de la gestión de calidad del servicio de TI. Esto también lo confirma Campos (2013), cuando indica que el uso adecuado de las TI en una entidad del estado que ofrece servicios públicos debe ir de la mano con una reestructuración de la institución cuando nos habla de su experiencia en Sunarp con la incorporación de una política pública de utilización de TI en el servicio público registral y esto debido a que la gestión del servicio transforma su visión, provocando una mejora continua en la forma de trabajo y constante innovación tal como se indica en la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico (2007), cuando alude sobre “Las transformaciones de las Administraciones Públicas”. Ahora bien, todo lo mencionado no es más que el camino que nos lleva a estar preparados para poder dar un mejor servicio al ciudadano como menciona Prieto (2013), que la nueva gestión pública debe estar asociada íntimamente a la política de mejor atención al ciudadano, en razón que busca establecer una administración eficiente que cumpla con las expectativas y necesidades de los ciudadanos con el uso apropiado de las tecnologías de información.

El indicador predominante dentro del factor institucional que limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud es el indicador Liderazgo.

El indicador Liderazgo tiene la mayor significancia y es el indicador con mayor predominancia, sin embargo, es considerado como un factor protector en la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de

EsSalud. Areche (2013) menciona que en el 2007 Chuye “comprobó que el liderazgo del director es un factor vital en la promoción del cambio de una organización” y esto es muy cierto pero lamentablemente entre los años 2013 al 2015 la Gctic de EsSalud ha tenido tres gerentes centrales, lo que obviamente se constituye en un inconveniente para dar un mínimo de continuidad a los proyectos trazados, toda vez que cuando ingresa un nuevo gestor tendrá que tomarse algún tiempo para comprender toda la problemática de una institución tan compleja como es EsSalud y luego de enterarse como funciona al poco tiempo es reemplazado por otro funcionario.

El indicador Motivación dentro del Factor Personal presenta significancia al igual que el indicador Conocimiento, pero el mayor coeficiente de predominancia lo presenta el indicador Motivación y por ende aporta más la limitación de la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud y además, es considerado como un factor riesgo. Algo que no se puede dejar de lado es la motivación del talento humano, como mencionan Escobar y Vicuña (2013), no sólo por la escasez de colaboradores con que se cuenta sino por el riesgo que representa el que sean ellos los artífices para ejecutar las tareas que conllevan la atención y en el caso de EsSalud los colaboradores de la Gctic son los llamados a realizar tareas que conllevan la atención de más de 10 millones de asegurados (usuarios externos) y más de cuarenta mil colaboradores en todo el territorio nacional (usuarios internos).

Dentro del factor Organización y de acuerdo a los resultados obtenidos los indicadores de Recursos Humanos e Información son los que presentan significancia pero el que muestra mayor coeficiente de predominancia (B) y por ende aporta más a la limitación de la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud es el indicador de Recursos Humanos. Sin embargo, es considerado como un factor protector. Ahora bien, el indicador Recursos Humanos está referido al

aporte del conjunto de los colaboradores de la Gctic a la institución como una entidad que de manera sistematizada y regulada por normas, logran una determinada finalidad, este resultado indica bajo la percepción de los colaboradores de la Gctic de EsSalud que se necesita mejorar como conjunto en cantidad, capacidad y/o calidad pero ellos mismos no se ven como un factor de riesgo. Ahora bien, Lucio (2013) nos dice que un factor crítico de éxito para la implementación de una oficina de gestión de servicios son los recursos humanos ubicados en los sitios clave, en los procesos adecuados y con el nivel y experiencia necesarios para tal fin.

Es importante mencionar que alrededor del 80% de colaboradores de la Gctic están bajo el régimen de los Decretos Legislativos 276 y 728 y tienen más de 40 años de edad, mientras que el restante 20% aproximadamente pertenecen al régimen del Decreto Legislativo 1057 y en su mayoría no pasan de los 30 años de edad. Podríamos preguntarnos en qué medida la edad y el tipo de contrato influye en la percepción de los factores que limitan la implementación de estándares.

Finalmente, esta investigación puede dar las pautas o principios para una investigación futura que conlleve a la implementación de una oficina de gestión de servicios (SMO) que contribuya en la implementación de estándares de TI orientados a la gestión de servicio, de tal manera que se instituya un dispositivo permanente no sólo para la trazabilidad de los procesos sino para establecer una mejora continua con resultados medibles y así contribuir con una mejor atención al ciudadano.

## 11. Conclusiones

Luego del análisis y discusión de los resultados del presente trabajo de investigación debemos recordar que el objetivo general fue determinar el factor predominante que limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud

y los objetivos específicos fueron establecer los indicadores predominantes dentro de los factores institucional, personal y organizacional que limitan la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud.

La Gctic es el órgano de apoyo encargado de planificar, diseñar, implementar y evaluar las tecnologías de información y comunicaciones de EsSalud. La importancia de la Gctic y por ende de esta investigación radica en que su labor afecta a una población de más de 10 millones de clientes externos (asegurados y derechohabientes), más de 40 mil clientes internos (colaboradores de EsSalud) y público en general que pueda acceder a los servicios que brinda.

Se estableció que el factor predominante que limita la implementación de estándares TI orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud es el Factor Institucional. Asimismo, se determinó que el indicador dentro del factor Institucional más limitante es el indicador de Liderazgo. En cuanto a esto, el respaldo del Consejo Ejecutivo es muy importante para realizar un cambio estructural en EsSalud, para ello se tiene que entender que la Gctic no sólo es un órgano de apoyo sino más bien debe considerarse como un socio estratégico para mejorar la calidad del servicio que se entrega a los clientes (asegurados, derechohabientes y colaboradores), para ello, es fundamental impulsar un cambio en la cultura organizacional, pero este cambio lamentablemente no se va a dar por propia iniciativa, es importante que la Gctic ejerza el suficiente liderazgo para promover las modificaciones necesarias para implementar estándares o marcos de referencia con el fin de implementar orgánicamente una oficina de gestión de servicios que supervise la trazabilidad de los sistemas de información en producción así como también asegurar la calidad de los nuevos desarrollos o mejoras a los aplicativos en uso con la finalidad de que cumplan con los estándares establecidos y con las expectativas de satisfacción de los usuarios finales de

tal manera que la Gctic de EsSalud adquiriera una organización más flexible y articulada en concordancia con el desarrollo de las tecnologías de información actuales.

El indicador dentro del factor Personal más limitante es el indicador de Motivación. Este tema es muy importante dado que se puede apreciar una falta de involucramiento de los colaboradores debido a que no se encuentran motivados con las tareas que realizan. Este tema está relacionado con la falta de liderazgo que perciben los colaboradores en el sentido que no tienen una idea clara ni definida de la dirección hacia donde deben dirigir sus esfuerzos. Un colaborador con los objetivos claros de qué esperan sus jefes de él, tiene una mayor oportunidad de priorizar actividades y ser más productivo en las tareas que le encomienden.

El indicador dentro del factor Organización más limitante es el indicador de Recursos Humanos. Aquí es evidente la necesidad de mejorar o repotenciar el servicio de soporte al usuario que por la falta de personal que realice esta tarea y la inexistencia de un sistema que soporte las atenciones que se brinda causa malestar en los usuarios teniendo en cuenta que en la actualidad la computadora personal es la principal herramienta de trabajo de los colaboradores de las áreas administrativas, es por ello que se hace necesario fortalecer este punto.

## 12. Referencias

- Areche, V. (2013). *La Gestión Institucional y la Calidad en el Servicio Educativo según la percepción de los docentes y padres de familia del 3°, 4° y 5° de secundaria del Colegio "María Auxiliadora" de Huamanga-Ayacucho, 2011*, (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Descargado en línea en: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4011/1/Areche\\_zv.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4011/1/Areche_zv.pdf). Fecha de consulta: 08/02/2016.
- Baena del Alcázar, M. (1996). *La implantación de la 'Nueva Gestión Pública en el 'viejo' continente: la experiencia anglosajona como modelo*. II Congreso Español de C<sup>a</sup> Política y de la Administración. Santiago de Compostela. Descargado en línea en: <http://www.uned.es/113016/archivos/documento65-aecpa-gespublica-1996.pdf> Fecha de consulta: 10/11/2015.
- Baskerville, Richard (1999). *Investigating Information Systems with Action Research Tutorial*, Communications of the Association for Information Systems, Volume 2, article 19. Computer Information Systems Department of Georgia State University. Descargado en línea en: <http://www.uio.no/studier/emner/matnat/ifi/INF9930/v12/undervisningsmateriale/Baskerville-1999-IS-Action-Research.pdf>. Fecha de consulta: 12/12/2015
- Bon, J., Pieper, M. & Kolthof, A. (2008). *Fundamentos de la Gestión de Servicios de TI: Basada en ITIL*, itSMF International. ISBN: 978 90 8753 028 0. Descargado en línea en: [http://datateca.unad.edu.co/contenidos/210114/Fundamentos\\_de\\_gestion\\_de\\_servicios\\_de\\_TI.pdf](http://datateca.unad.edu.co/contenidos/210114/Fundamentos_de_gestion_de_servicios_de_TI.pdf). Fecha de consulta: 15/12/2015
- Bon, J. V., de Jong, A. & Kolthof, A. (2008). *Fundamentos de la Gestión de Servicios de TI: Basada en ITIL*, Volumen 3. (V. H. Publishing, Ed.). itSMF International. ISBN: 978 90 8753 060 0.
- Campos, Y. (2013). *Estudio de caso: Modernización del Sistema Nacional de los Registros Públicos: Factores que permitieron la incorporación de una política pública de utilización de tecnologías de información y comunicación en el servicio público registral*, (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú. Descargado en línea en: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4871>. Fecha de consulta: 12/11/2015
- Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (2007). *Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico*. Descargado en línea en: <http://www.clad.org/documentos/declaraciones/cartagobelec.pdf/view>. Fecha de consulta: 18/02/2016.
- Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (2008). *Carta iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública*. Descargado en línea en: <http://old.clad.org/documentos/declaraciones/carta-iberoamericana-de-calidad-en-la-gestion-publica/view>. Fecha de consulta: 10/02/2016.

- Córdova, M. (2015). *Problemática en el Diseño de las Políticas Públicas sobre Ciencia y Tecnología en el Perú. Estudio de caso para analizar los factores políticos que dificultan la creación del Ministerio de Ciencia y Tecnología y el Servicio de Agregaduría Científica-Tecnológica*, (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú. Descargado en línea en: [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/6264/CORDOVA\\_CUBA\\_MIGUEL\\_FERNANDO\\_PROBLEMATICA.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/6264/CORDOVA_CUBA_MIGUEL_FERNANDO_PROBLEMATICA.pdf?sequence=1). Fecha de consulta: 08/11/2015.
- Escobar, A. & Vicuña C. (2014). *Desarrollo de un modelo de gobierno de tecnologías de la información para las instituciones públicas del Ecuador, integrado al gobierno por resultados (GPR)*, (Tesis de Maestría). Escuela Politécnica Nacional de Ecuador. Descargado en línea en: <http://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/8751>. Fecha de consulta: 25/10/2015.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México DF: McGraw Hill
- Lucio, T. (2013). *Marco para la definición y adecuación de una "service management office" en el contexto de los servicios de tecnologías de la información*, (Tesis Doctoral). Universidad Carlos III de Madrid. Descargado en línea en: <http://hdl.handle.net/10016/18079>. Fecha de consulta: 13/10/2015.
- Lucio, T. (2012). *Hacia una Oficina de Gestión de Servicios en el ámbito de ITIL, Asociación Española para la Gobernanza, la Gestión y la Medición de las Tecnologías de la Información – Revista de Procesos y Métricas*, 12-28. ISSN: 1698-2029. Descargado en línea en: <http://www.aemes.org/biblioteca/revistas-de-procesos-y-metricas/numeros-publicados/category/42-2012.html>.
- Mardomingo, C. (2012). *Desarrollo de una Oficina de Control y Calidad de los Servicios de Tecnologías de Información – Caso de Estudio: Centro Nacional de Tecnologías de Información*, (Tesis de Maestría). Universidad Católica Andrés Bello. Descargado en línea en: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS3598.pdf>. Fecha de consulta: 11/12/2015.
- Marrone, M. & Kolbe, L. (2011). Impact of IT Service Management Frameworks on the IT Organization. *Business & Information Systems Engineering*, 3(1), 5–18. doi:10.1007/s12599-010-0141-5. Descargado en línea en: <http://link.springer.com/article/10.1007%2Fs12599-010-0141-5>. Fecha de consulta: 15/11/2015.
- Meza, L. (2002). *Metodología de la Investigación Educativa: Posibilidades de Integración*. Instituto Tecnológico de Costa Rica. Descargado en línea en: <http://www.redalyc.org/pdf/166/16612113.pdf>. Fecha de consulta: 13/01/2016.
- Prieto, T. (2013). *Elementos a tomar en cuenta para implementar la política de mejor atención al ciudadano a nivel nacional*, (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú. Descargado en línea en:

<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4873>. Fecha de consulta: 15/11/2015.

- Rockart, J. (1982). *The Changing Role of the Information Systems Executive: A Critical Success Factors Perspective*. April 1982 CISR WP#85. Center for Information Systems Research Sloan School of Management, Massachusetts Institute of Technology. Descargado en línea en:  
<http://dspace.mit.edu/bitstream/handle/1721.1/2010/SWP-1297-08770929-CISR-085.pdf?sequence=1>. Fecha de consulta: 21/11/2015.
- Sánchez H. y Reyes C. (2015). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Editado por Business Support Aneth SRL Lima – Perú. Quinta Edición.
- Vidal, A. (2012). Plan Estratégico Institucional 2012-2016 del Seguro Social de Salud – ESSALUD

**DECLARACIÓN JURADA****DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN  
PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO**

Yo, Jesús César Peraltilla Acevedo, estudiante (x), egresado ( ), docente ( ), del Programa de Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 06018468, con el artículo titulado:

“Factores que limitan la implementación de estándares ti orientados a la gestión de servicio en la Gctic de EsSalud 2015”

Declaro bajo juramento que:

- 5) El artículo pertenece a mi autoría.
- 6) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 7) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicado ni presentado anteriormente para alguna revista.
- 8) De identificarse 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.
- 9) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima, 27 de mayo del 2016



Jesús César Peraltilla Acevedo