



**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.