

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



**ESCUELA DE POSGRADO**

**TESIS**

**ITIL V3 Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA OFICINA DE  
SERVICIOS INFORMÁTICOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN – 2018**

**PRESENTADO POR:**

**CARLOS RAUL MARQUEZ ALVAREZ**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN INGENIERÍA DE  
SISTEMAS**

**ASESOR:**

**Mo. Elvis Richar Sánchez García**

**HUACHO - 2021**

**ITIL V3 Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA OFICINA DE  
SERVICIOS INFORMÁTICOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN – 2018**

**CARLOS RAUL MARQUEZ ALVAREZ**

**TESIS DE MAESTRÍA**

**ASESOR: Mo. Elvis Richar Sánchez García**

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN  
ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRO EN INGENIERÍA DE SISTEMAS  
HUACHO  
2021**

## **DEDICATORIA**

Gracias a mi familia por el apoyo constante en la formación académica y profesional, A mis padres por las bases morales que me inculcaron y a mis hijos que son la razón de mi vida.

*Carlos Raúl Márquez Álvarez*

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecer a mis maestros que con su consejo y sugerencias pude cumplir con las metas que me tracé en la vida.

*Carlos Raúl Márquez Álvarez*

# ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>iv</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>x</b>

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

<b>1.1 Descripción de la realidad problemática</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Formulación del problema</b>	<b>2</b>
<b>1.2.1 Problema general</b>	<b>2</b>
<b>1.2.2 Problemas específicos</b>	<b>2</b>
<b>1.3 Objetivos de la investigación</b>	<b>2</b>
<b>1.3.1 Objetivo general</b>	<b>2</b>
<b>1.3.2 Objetivos específicos</b>	<b>3</b>
<b>1.4 Justificación de la investigación</b>	<b>3</b>
<b>1.5 Delimitaciones del estudio</b>	<b>4</b>
<b>1.6 Viabilidad del estudio</b>	<b>5</b>

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

<b>2.1 Antecedentes de la investigación</b>	<b>6</b>
<b>2.1.1 Investigaciones internacionales</b>	<b>6</b>
<b>2.1.2 Investigaciones nacionales</b>	<b>7</b>
<b>2.2 Bases teóricas</b>	<b>8</b>
<b>2.3 Bases filosóficas</b>	<b>13</b>
<b>2.4 Definición de términos básicos</b>	<b>13</b>
<b>2.5 Hipótesis de investigación</b>	<b>14</b>
<b>2.5.1 Hipótesis general</b>	<b>14</b>
<b>2.5.2 Hipótesis específicas</b>	<b>14</b>
<b>2.6 Operacionalización de las variables</b>	<b>15</b>

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

<b>3.1 Diseño metodológico</b>	<b>17</b>
<b>3.2 Población y muestra</b>	<b>17</b>
<b>3.2.1 Población</b>	<b>18</b>

3.2.2 Muestra	18
3.3 Técnicas de recolección de datos	18
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información	19
<b>CAPÍTULO IV</b>	
<b>RESULTADOS</b>	
4.1 Análisis de resultados	20
4.2 Contrastación de hipótesis	36
<b>CAPÍTULO V</b>	
<b>DISCUSIÓN</b>	
5.1 Discusión de resultados	44
<b>CAPÍTULO VI</b>	
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	
6.1 Conclusiones	47
6.2 Recomendaciones	48
<b>REFERENCIAS</b>	<b>49</b>
7.1 Fuentes documentales	49
7.2 Fuentes bibliográficas	49
7.3 Fuentes hemerográficas	50
7.4 Fuentes electrónicas	50
<b>ANEXOS</b>	<b>51</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1: Variable X – ITIL V3</b>	<b>15</b>
<b>Tabla 2: Variable Y – Calidad de Servicio</b>	<b>16</b>
<b>Tabla 3: Diseño ITIL</b>	<b>20</b>
<b>Tabla 4: Transición ITIL</b>	<b>23</b>
<b>Tabla 5: Operación ITIL</b>	<b>26</b>
<b>Tabla 6: Atención</b>	<b>29</b>
<b>Tabla 7: Seguridad</b>	<b>32</b>
<b>Tabla 8: Confiabilidad</b>	<b>34</b>
<b>Tabla 9: Correlación entre ITIL V3 (IV) y la calidad del servicio (CS)</b>	<b>37</b>
<b>Tabla 10: Correlación entre ITIL V3 (IV) y la calidad de la atención (CA)</b>	<b>39</b>
<b>Tabla 11: Correlación entre ITIL V3 (IV) y la calidad en la seguridad (CSG)</b>	<b>40</b>
<b>Tabla 12: Correlación entre ITIL V3 (IV) y la calidad en la confiabilidad (CC)</b>	<b>42</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1: Estructura ITIL v3 Ciclo de vida de Servicios</b>	<b>9</b>
<b>Grafica 1. Pregunta 1 – Variable X</b>	<b>21</b>
<b>Grafica 2. Pregunta 13 – Variable X</b>	<b>22</b>
<b>Grafica 3. Pregunta 20 – Variable X</b>	<b>24</b>
<b>Grafica 4. Pregunta 24 – Variable X</b>	<b>25</b>
<b>Grafica 5. Pregunta 26 – Variable X</b>	<b>27</b>
<b>Grafica 6. Pregunta 33 – Variable X</b>	<b>28</b>
<b>Grafica 7. Pregunta 7 – Variable Y</b>	<b>30</b>
<b>Grafica 8. Pregunta 16 – Variable Y</b>	<b>31</b>
<b>Grafica 9. Pregunta 17 – Variable Y</b>	<b>33</b>
<b>Grafica 10. Pregunta 20 – Variable Y</b>	<b>33</b>
<b>Grafica 11. Pregunta 23 – Variable Y</b>	<b>35</b>
<b>Grafica 12. Pregunta 25 – Variable Y</b>	<b>36</b>



## RESUMEN

**Objetivo:** El presente trabajo de investigación tiene como objetivo el Identificar la relación entre ITIL V3 y la calidad del servicio en los usuarios de la oficina de servicios informáticos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en el 2018. **Materiales y Métodos:** El tipo de investigación que se realizó fue básica, de nivel correlacional y de diseño no experimental de tipo transversal. Teniendo una población de 220 usuarios de las cuales se tomó una muestra de 86 usuarios, la técnica que se empleo fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario con 48 ítems para la variable X y 27 ítems para la variable Y, con una prueba de Chi-cuadrada de Pearson. **Resultados:** Se demostró la hipótesis alterna al hallar el valor  $p = 0,000$  y ser menor a 0,05; teniendo una correlación positiva, por lo tanto, se acepta  $H_1$ . **Conclusiones:** Existe relación significativa entre ITIL V3 y la calidad del servicio en los usuarios de la oficina de servicios informáticos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en el 2018.

**Palabras claves:** ITIL, Calidad, Calidad del servicio, Tecnología de calidad

## **ABSTRACT**

**Objective:** The purpose of this research is to identify the relationship between ITIL V3 and the quality of service in the users of the office of computer services of the National University José Faustino Sánchez Carrión in 2018. **Materials and Methods:** The type of Research that was carried out was basic, correlational and non-experimental design of a transversal type. Having a population of 220 users from which a sample of 86 users was taken, the technique used was the survey and the instrument was the questionnaire with 48 items for variable X and 27 items for variable Y, with a test of Pearson's chi-square. **Results:** The alternative hypothesis was demonstrated by finding the value  $p = 0.000$  and being less than 0.05; having a positive correlation, therefore H1 is accepted. **Conclusions:** There is a significant relationship between ITIL V3 and the quality of service in users of the office of computer services of the National University José Faustino Sánchez Carrión in 2018.

**Keywords:** ITIL, Quality, Quality of service, Quality technology.

# INTRODUCCIÓN

Las necesidades que se nos presentan cada día nos llevan a tomar medidas preventivas para la solución de estas, dentro de estas soluciones se nos muestran la metodología ITIL en su tercera versión de aplicación; las instituciones públicas y privadas se ven en la necesidad de solicitar e implantar este tipo de tecnología que es derivada de las tecnologías de información y comunicación. Con la aplicación de esta metodología, nuestra casa superior de estudio brindara un servicio de calidad, basado en sus principios fundamentales las que beneficiaran al usuario o cliente del sistema de uso.

El proyecto de investigación de tesis de presenta los siguientes ítems:

Capítulo I: Planteamiento del Problema; nos presenta la descripción de la realidad problemática, formulación del problema, objetivos de la investigación, justificación de la investigación, delimitación del estudio y la viabilidad del estudio.

Capítulo II: Marco teórico; nos presenta antecedentes de la investigación, bases teóricas, definición de términos básicos, hipótesis de la investigación y la operacionalización de la variable.

Capítulo III: Metodología; nos presenta el diseño metodológico, la población y muestra, técnicas de recolección de datos y técnicas para el procesamiento de la información.

Capítulo IV: Resultados; nos presenta análisis de resultados y contrastación de hipótesis.

Capítulo V: Discusión; nos presenta la discusión de los resultados.

Capítulo VI: en este capítulo nos presenta las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

# **CAPÍTULO I**

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 Descripción de la realidad problemática**

En nuestros días las empresas, instituciones pública y privadas se ven abarrotadas de múltiples necesidades, tanto físicas, lógicas y materiales; las cuales contribuirá en la mejora de la organización institucional. Los constantes cambios tecnológicos nos llevan al mejoramiento del servicio que brindan las organizaciones. La continuidad de esta mejora se verá reflejada en la calidad del plan estratégico que ejecutaran los responsables del mantenimiento del sistema o plataforma de comunicación.

La organización tiene la obligación de desarrollar e implementar programas que procesen información masiva, claro basadas en la aplicación de herramientas tecnológicas, la cual es una necesidad primordial en la actualidad. Las instituciones públicas prestan una gran variedad de servicio a la comunidad; las cuales se sostiene las tecnologías de información que cumplen un papel muy importante garantizando la satisfacción plena del usuario.

ITIL en su tercera versión nos muestra una variedad de soluciones a etas necesidades, brindando una comodidad a la hora de las consultas o peticiones, incrementando la productividad en los diferentes servicios o áreas de gestión, las cuales son carencias que sufre nuestra casa superior de estudio. Por esta razón se busca la implementación de la metodología ITIL v.3 para poder automatizar y administrar adecuadamente la información que tiene nuestra casa superior de estudio.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Qué relación existe entre ITIL V3 y la calidad del servicio en los usuarios de la oficina de servicios informáticos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en el 2018?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- ¿Qué relación existe entre ITIL V3 y la calidad de la atención del servicio en los usuarios de la oficina de servicios informáticos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en el 2018?
- ¿Qué relación existe entre ITIL V3 y la calidad en la seguridad del servicio en los usuarios de la oficina de servicios informáticos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en el 2018?
- ¿Qué relación existe entre ITIL V3 y la calidad en la confiabilidad del servicio en los usuarios de la oficina de servicios informáticos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en el 2018?

## **1.3 Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo general**

Identificar la relación entre ITIL V3 y la calidad del servicio en los usuarios de la oficina de servicios informáticos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en el 2018.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Analizar la relación entre ITILV3 y la calidad de la atención del servicio en los usuarios de la oficina de servicios informáticos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en el 2018.
- Analizar la relación entre ITIL V3 y la calidad en la seguridad del servicio en los usuarios de la oficina de servicios informáticos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en el 2018.
- Analizar la relación entre ITIL V3 y la calidad en la confiabilidad del servicio en los usuarios de la oficina de servicios informáticos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en el 2018.

## **1.4 Justificación de la investigación**

### **1.4.1. Justificación teórica**

El presente estudio de investigación busca el conocimiento de las diferentes metodologías de sistemas suaves que permitirán la organización y administración de sus recursos informáticos, por este motivo nos basamos en la metodología ITIL v.3, a su vez poder mejorar la implementación en las tecnologías de información, las cuales incrementan el uso de buenas prácticas de gestión dentro de nuestra casa superior de estudio.

### **1.4.2. Justificación práctica**

La aplicación de la metodología ITIL v.3 dentro de la gestión administrativa institucional mejoro y soluciono múltiples necesidades de los usuarios, clientes, servicios y puntos de referencia que contiene la plataforma de esta institución. Además, podemos mencionar que se logró identificar el punto de inicio para el desarrollo tecnología y así poder suplir las consultas o necesidades.

### **1.4.3. Justificación metodológica**

El presente trabajo de investigación de tesis se basa metodológicamente en el principio de mejorar; la cual se tomará las ventajas de una herramienta tecnológica llamada ITIL y que a su vez influirá en la calidad del servicio de la institución, o lo tanto aplicaremos un cuestionario para la variable X compuesta de 33 ítems y otro cuestionario para la variable Y compuesta de 27 ítems.

## **1.5 Delimitaciones del estudio**

### **1.5.1. Delimitación espacial**

El presente proyecto de investigación se llevó a cabo en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, que se ubica en la Provincia de Huaura de la Región de Lima – Provincia, que atiende la oficina de servicio informáticos de forma intensiva las diferentes unidades de servicios que cuenta dicha institución de educación superior en nuestra región.

### **1.5.2. Delimitación social**

El grupo social objeto de estudio estuvo conformado por todos los usuarios que son atendidos por la oficina de servicios informáticos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en la provincia de Huaura, sin hacer ninguna diferenciación de clase social y profesional, con características que se han descritos en los ítems anteriores.

### **1.5.3. Delimitación temporal**

El proyecto de investigación se desarrolló durante d los meses de agosto a diciembre, cubriendo todas las etapas del proyecto de investigación.

#### **1.5.4. Delimitación conceptual**

Se propone el desarrollo y funcionamiento de la metodología ITIL V3 y la calidad de servicio en estudio, está dirigida a unificar e integrar conceptos, definiciones, procedimientos, normas y estándares, flujo de información y comunicaciones, como elementos esenciales para las consultas o transacciones económicas y la calidad del servicio institucional.

#### **1.6 Viabilidad del estudio**

El Proyecto reunió características, condiciones técnicas y operativas que aseguran el cumplimiento de los objetivos de la investigación. Las etapas de la investigación y sus componentes que lo conforman están enmarcadas dentro del contexto del presupuesto y cronograma, que trata de consolidar sus procesos y etapas de investigación de tesis de posgrado.



## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes de la investigación**

##### **2.1.1 Investigaciones internacionales**

(García M. , 2014), “Propuesta e implementación de modelo para la gestión de servicios TI en áreas de soporte y mantenimiento”, nos manifestó en su trabajo de investigación de posgrado que el modelo fue generado a través de un proceso de investigación acción, adaptando estándares de clase mundial para estos efectos como son ITIL y COBIT; basado en los resultados que mostraron una mejora en los tiempos de respuesta (más de un 13% de mejora en SLA), la disminución de incidentes graves (una baja de un 11%), mejoras en la priorización de requerimientos y tareas, además de aportar un flujo de trabajo y de caracterización de incidencias a la base de conocimientos de la empresa.

(Quintero, 2017), “Modelo basado en ITIL para la Gestión de los Servicios de TI en la Cooperativa de Caficultores de Manizales”, en su trabajo de investigación de tesis concluyo que la propuesta se valida mediante la aplicación en el Servicio de Soporte a usuarios, derivándose los procesos ITIL de Gestión de Incidentes y Gestión de Peticiones. Basado en los resultados que mostraron el modelo fue desarrollado según la metodología mencionada, soportada en el Ciclo Deming, enfocado a la mejora continua de procesos y columna vertebral del ciclo de vida del servicio propuesto.

(Soto, 2014), “Diseño e implementación de un modelo de gestión de service desk basado en ITIL V3 para PDVSA Ecuador”, en su trabajo de investigación de tesis de posgrado, concluye que la implementación de un modelo de gestión de información mejora el rendimiento del sistema en su totalidad. Esto basados en los resultados que contemplaron las metodologías de Metodología de Evaluación de Procesos (PAM) de ISACA.

### **2.1.2 Investigaciones nacionales**

(Melgarejo, 2018), “ITIL V3 para la calidad de los servicios de los usuarios de las instituciones educativas JEC-UGEL-05, 2017”, en su trabajo de investigación de tesis llega a la conclusión que Gestión Educativa Local UGEL-05 al contar con procesos más concisos a efectos de la implementación de ITIL V3 y tecnología empleada, logró mejorar la calidad de servicio brindado al usuario. Esto basado en los resultados donde se pudo apreciar que la aplicación del modelo de servicio educativo Jornada Escolar Completa (JEC) en la actualidad, a quienes mediante un cuestionario permitieron llegar a la conclusión de la calidad de servicio que se brinda al usuario.

(García A. , 2016) , “Implantación de los procesos de gestión de incidentes y gestión de problemas según ITIL V.3.0 en el área de tecnología de información de la gerencia regional de transportes y comunicaciones”, en su trabajo de investigación llega a la conclusión que el proceso de incidencias, se hacía un poco tedioso, debido a que se tiene abundante información de todos los equipos por áreas. Esto basado en los resultados que mostraron que los incidentes y problemas presentados en la gerencia de transportes y comunicaciones (Fallos en la impresora, Fallos en el sistema, Fallos en el acceso a internet y cambio de cualquier dispositivo de hardware).

(Ruiz, 2014), “ITIL V3 como soporte en la mejora del proceso de gestión de incidencias en la mesa de ayuda de la Sunat Sedes Lima y Callao”, nos manifiesta en su trabajo

de investigación de tesis la conclusión que se debe de aplicar progresivamente el conjunto de buenas prácticas de ITIL v3, a las gestiones que interactúan con la Gestión de Incidencias, como son la Gestión de Problemas, la Gestión de Cambios y la Gestión de Requerimientos. Esto fundamentado en el resultado del servicio de soporte se dividió en varios niveles de atención, se estableció un único punto de contacto con el usuario y se minimizaron los cuellos de botella, se observa los usuarios incrementaron su grado de satisfacción.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1. ITIL.**

(Aenor, 2010) nos manifiesta que:

Es un conjunto de publicaciones que recogen las buenas prácticas en la gestión de servicios de las TI. Define un modelo de procesos bastante amplio que abarca desde la definición de la estrategia hasta la gestión de las infraestructuras. El éxito y la fama de ITIL se han fundamentado en la calidad de sus buenas prácticas y en la flexibilidad para que las empresas pudieran adaptarlas a sus necesidades (p.12)

Dentro del desarrollo de este tipo de tecnología nos muestra que la versión 3 de ITIL respeta los principales procesos del soporte y la provisión del servicio ya definido en la versión anterior (ver figura 1). “También saca a la luz muchas de las actividades de gestión de TI no reflejadas anteriormente, ampliando su alcance a más de 20 procesos. Esta versión pone mayor énfasis en la integración de TI con el negocio”. (Aenor, 2010)



**Figura 1: Estructura ITIL v3 Ciclo de vida de Servicios**

**Nota:** (Aenor, 2010)

Podemos mencionar los procesos de ITIL, donde deben de cumplir las siguientes características:

- El rendimiento se puede denominar como cuantitativo.
- Contiene respuestas especializadas.
- El cliente de termino es el que recepción el resultado.
- Los casos son inicios a procesos continuos.

#### **2.2.1.1. Gestión de Eventos.**

(Osiatis, 2018), “ITIL define a un evento como cualquier suceso detectable o discernible que tiene importancia para la gestión de la infraestructura de TI o para la entrega de un servicio de TI, así como para la evaluación del impacto que podría causar una desviación sobre los servicios”

### **2.2.1.2. Gestión de Incidencias.**

“ITIL define a una incidencia como una interrupción no planificada o una reducción de la calidad de un servicio de TI. El fallo de un elemento de configuración que no haya afectado todavía al servicio también se considera una incidencia.” (Bon, 2008),

### **2.2.1.3. Gestión de Problemas.**

(Bon, 2008), define que:

ITIL define un error conocido como un problema del que se tiene una causa raíz documentada y una solución provisional. Además, nos dice que una solución provisional es la reducción o eliminación del impacto de una incidencia o problema para la que aún no existe una solución completa.

### **2.2.1.4. Dimensiones ITIL.**

Diseño del Servicio

(Van, 2008) nos manifiesta: “El diseño del servicio se ocupa del diseño y desarrollo de servicios y sus procesos relacionados. el objetivo principal es el diseño de servicios nuevos o modificados para su paso a un entorno de producción” (p.33).

(Gil, 2014), sostuvieron que:

El diseño de servicio consiste en brindar orientación sobre el diseño y desarrollo de servicios de procesos de gestión del servicio para definir principios de diseño y métodos para convertir objetivos estratégicos en carteras de servicios y activos de servicios, de servicios existentes y nuevos. (p.54)

Transición del Servicio.

(Van, 2008), sostuvo que:

La transición del servicio consiste en la gestión y coordinación de los procesos, sistemas y funciones necesarios para la construcción, prueba y despliegue de un servicio nuevo o modificado. La Transición del Servicio establece los servicios según las especificaciones de la fase de Diseño del Servicio, en base a requisitos de clientes y grupos de interés. (p.41)

### **Operación del Servicio.**

(Van, 2008), preciso que:

La operación del servicio cubre la coordinación y ejecución de las actividades y procesos necesarios para entregar y gestionar servicios para usuarios y clientes, con el nivel de servicio acordado. La operación del servicio también tiene la responsabilidad de gestionar la tecnología necesaria para la prestación y el soporte de los servicios. (p.47).

### **2.2.2. Calidad de servicio.**

(Evans, 2008), “Depende en gran medida de los enfoques basados en el usuario y es impulsada por la necesidad de dar valor agregado a los clientes y, por tanto, influir en la satisfacción y la preferencia”.

#### **2.2.2.1. Servicio.**

(Kotler, P. & Armstrong, G., 2003), nos manifiestas que:

Un servicio es cualquier actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra”. Por lo tanto, un servicio es esencialmente intangible y no se puede poseer. El servicio es una acción utilitaria que satisface una necesidad específica de un cliente. Los servicios son una forma de producto que consiste en actividades, beneficios o satisfacciones ofrecidos a la venta y son básicamente intangibles ya que no tienen como resultado la obtención de la propiedad de algo. (p.23).

#### **2.2.2.1. Calidad de servicio.**

(Hoffman, k., & Bateson, E. , 2011), manifiesta que:

La mejor manera de empezar un análisis sobre la calidad en el servicio es intentar distinguir primero la calidad en el servicio de la satisfacción del cliente. Tiene dos atributos que deben ser entendidos por los proveedores de servicio para que estos se distingan de sus competidores. El primero es “la calidad la define el cliente, no el proveedor – vendedor” y el segundo es “los clientes evalúan la calidad de servicio comparando sus expectativas con sus percepciones de cómo se efectúa este. (p.84).

#### **2.2.2.2. Dimensiones de la calidad de servicio.**

(Evans, 2008) nos manifiesta que dentro de las dimensiones tenemos:

- a) Evidencias físicas:** Son elementos físicos donde el cliente puede tocar.
- b) Fiabilidad:** Es la forma de confiar o considerar por parte de los clientes.

c) **Capacidad de atención:** La manera de solucionar consultas o necesidades de los clientes.

d) **Empatía:** La manera o forma de congraciarse con el entorno.

### 2.3 Bases filosóficas

El avance de la tecnología ha traído consigo un olvido del ser y de la puesta en práctica de principios y valores en las acciones cotidianas. En este escenario, a pesar de que el uso de la tecnología depende de las necesidades del sujeto, del contexto y de la cultura en que surge, se hace indispensable repensar acerca del sentido y del significado de la tecnología, es necesario repensar los procesos educativos en un mundo tecnológico, es preciso reconsiderar principios y valores que permitan hacer un uso ético de la tecnología.

### 2.4 Definición de términos básicos

- **Calidad:** Agrupación de características y propiedades propias de una persona o entidad, donde se busca lo óptimo de cada servicio o cosa brindada.
- **Cliente:** Elemento fundamental de una organización, la cual solicita un servicio o manifiesta una necesidad
- **Eficacia:** Cumplimiento adecuado de alguna necesidad o habilidad de una persona o institución a la hora de los resultados.
- **Gestión:** Conjunto de procesos o actividades que permiten el cumplimiento de un objetivo o meta de administración,
- **Incidencia:** Acción de ocurrencia de un pedido o consulta no cumplida.
- **ITIL:** Conjunto de protocolos o medidas de solucionar o gestionar tareas administrativas basadas en tecnologías de la información.



- **Sistema:** Conjunto de entidades intrincadamente relacionadas por un bien común.
- **Sistema de gestión del servicio:** Capacidad de gestionar o administrar de manera conjunta una serie de tareas dentro de una organización.
- **Tecnologías de la información:** Herramientas tecnológicas que facilitan la administración de recursos o datos.

## 2.5 Hipótesis de investigación

### 2.5.1 Hipótesis general

Existe relación significativa entre ITIL V3 y la calidad del servicio en los usuarios de la oficina de servicios informáticos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en el 2018.

### 2.5.2 Hipótesis específicas

- Existe relación significativa entre ITIL V3 y la calidad de la atención del servicio en los usuarios de la oficina de servicios informáticos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en el 2018.
- Existe relación significativa entre ITIL V3 y la calidad en la seguridad del servicio en los usuarios de la oficina de servicios informáticos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en el 2018.
- Existe relación significativa entre ITILV3 y la calidad en la confiabilidad del servicio en los usuarios de la oficina de servicios informáticos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en el 2018.

## 2.6 Operacionalización de las variables

### 2.6.1. Variable X

ITIL V3.

#### 2.6.1.1. Definición conceptual.-

Conjunto de protocolos o medidas de solucionar o gestionar tareas administrativas basadas en tecnologías de la información.

**Tabla 1: Variable X – ITIL V3**

Variable X	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
ITIL V3	Diseño ITIL	<ul style="list-style-type: none"><li>• Niveles</li><li>• Capacidad</li><li>• Disponibilidad</li></ul>	
	Transición ITIL	<ul style="list-style-type: none"><li>• Planificación</li><li>• Gestión</li><li>• Validación</li></ul>	Encuestas/ Cuestionarios, A los usuarios
	Operaciones ITIL	<ul style="list-style-type: none"><li>• Eventos</li><li>• Incidencias</li><li>• Peticiones</li></ul>	

**Nota:** Elaboración Propia

### 2.6.2. Variable Y

Calidad de servicio.

#### 2.6.2.1. Definición conceptual.-

Característica propia de una persona o servicio, basado en el mejor resultado posible.

**Tabla 2: Variable Y – Calidad de Servicio**

<b>Variable Y</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Instrumento</b>
Calidad de servicio	Atención	<ul style="list-style-type: none"><li>• Equipos</li><li>• Empatía</li><li>• Sensibilidad</li></ul>	Encuestas/ Cuestionarios, A los usuarios
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tangibilidad</li><li>• Fiabilidad</li><li>• Consultas</li></ul>	
	Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"><li>• Garantía</li><li>• Funcionamiento</li><li>• Capacidad de respuesta</li></ul>	

**Nota:** Elaboración Propia

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1 Diseño metodológico**

##### **3.1.1. Diseño de la investigación**

El diseño de la investigación que se realizó en el presente proyecto de tesis fue de tipo no experimental de corte transversal. Al respecto, (Espinoza, 2005) manifiesta que este fenómeno de ocurrencia se puede apreciar en situaciones donde se busca el conocimiento y se debe de considerar los hechos que forman parte de su realidad.

##### **3.1.2. Tipo de investigación**

El tipo de investigación que se realizó en el presente trabajo de tesis fue de tipo Básica y de nivel correlacional, ya que buscó el conocimiento puro por medio de la recolección de datos, de forma que añadió datos que profundizaron cada vez más los conocimientos ya existidos en la realidad. (Tamayo, 2006), nos manifiesta que el nivel de investigación correlacional, busca la demostración de la correlación que existe entre ambas variables de estudio dentro de un ambiente propio.

#### **3.2 Población y muestra**

### 3.2.1 Población

La población de estudio en el presente trabajo de investigación lo conformaron 220 usuarios que trabajan en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en el 2018 y estuvieran en contacto directo con el sistema en estudio.

### 3.2.2 Muestra

La muestra respecto a la población de estudio lo conformaron 86 usuarios que trabajan en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en el 2018, esta información se obtuvo mediante la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 PQN}{E^2(N-1) + Z^2 PQ}$$

Entonces reemplazando tenemos:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(220)}{(0.05)^2(219) + (1.96)^2(0.5)(0.5)} = 140 \text{ usuarios}$$

KISH:

$$n = \frac{140}{1 + \frac{140}{220}} = 86 \text{ usuarios.}$$

## 3.3 Técnicas de recolección de datos

### 3.3.1. Técnicas

La técnica que se empleó en el presente trabajo de investigación fue la encuesta para ambas variables de estudio, ya que es una herramienta estadística que se usa con mayor frecuencia.

### **3.3.2. Instrumentos**

Los instrumentos que se aplicaron fueron los cuestionarios, uno es para variable X que están formadas por 33 ítems y otro cuestionario es para la variable Y que están formada por 27 ítem, donde se empleara la escala de medición tipo Likert en ambos cuestionarios (Ver Anexo N° 1).

### **3.4 Técnicas para el procesamiento de la información**

La información se recolecto y se sistematizo de acuerdo a las dimensiones de cada variable de estudio, luego se analizó, interpreto y determino la asociación de cada variable; posteriormente se demostró su relación mediante el programa SPSS 23.0. Además, se graficó y tabulo cada resultado.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1 Análisis de resultados

**Variable X: ITIL v.3**

**Dimensión: Diseño ITIL**

La Tabla 3, muestra las respuestas de 86 usuarios de una población encuestada de 220 que usan ITIL v.3 para lograr la calidad del servicio en esta casa superior de estudio; analizaremos el Diseño ITIL; donde: (1) Muy en desacuerdo, (2) Algo en desacuerdo, (3) Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo, (4) Algo de acuerdo y (5) Muy de acuerdo; siendo estos valores diferencias significativas en la población de estudio.

**Tabla 3: Diseño ITIL**

Ítem	Diseño ITIL	1	2	3	4	5
1	Se comprende con facilidad la tecnología de la información en la institución	3%	6%	14%	43%	34%
2	Las incidencias se registran adecuadamente	6%	14%	22%	34%	24%
3	Los incidentes se clasifican de acuerdo a un protocolo	5%	10%	17%	40%	28%
4	Si se omite los incidentes se reducirá la productividad	9%	13%	21%	33%	24%
5	Se presupuesta herramientas de gestión o seguimientos de incidentes	3%	16%	19%	34%	28%
6	Los incidentes cerrados se codifican para su posterior análisis	2%	6%	14%	44%	34%
7	Existen puntos de control para ver incidentes recurrentes	5%	9%	14%	45%	27%

8	Se capacita al personal de cada área o servicio	3%	13%	20%	33%	31%
9	La satisfacción del cliente categoriza las soluciones de los incidentes	8%	14%	17%	33%	28%
10	Se reportan los incidentes a la alta gerencia	2%	8%	10%	44%	35%
11	Se documentan y evalúan las incidentes	3%	6%	12%	44%	35%
12	El usuario puede omitir algunos procesos formales	6%	9%	15%	37%	33%
13	La vía de comunicación entre los incidentes y la gestión del problema es la adecuada	5%	8%	14%	42%	31%
14	Se clasifica a los usuarios según sus necesidades o incidentes	7%	9%	16%	35%	33%

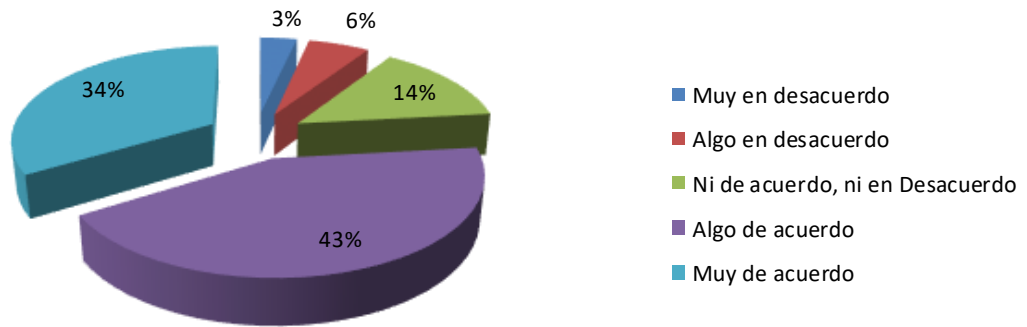
**Nota:** Elaboración Propia

De los resultados podemos apreciar que el 43% está Algo de acuerdo con la comprensión y facilidad de la tecnología de la información en la institución, el 24% está Muy de acuerdo que las incidencias se registran adecuadamente, el 40% está Algo de acuerdo que los incidentes se clasifican de acuerdo a un protocolo, el 24% está Muy de acuerdo que la omisión de los incidentes se reducirá la productividad, el 34% está Algo de acuerdo que se presupuesta herramientas de gestión o seguimientos de incidentes, el 44% está Algo de acuerdo que los incidentes cerrados se codifican para su posterior análisis, el 45% está Algo de acuerdo que existen puntos de control para ver incidentes recurrentes, el 3% está Muy de acuerdo que se capacita al personal de cada área o servicio, el 33% está Algo de acuerdo que la satisfacción del cliente categoriza las soluciones de los incidentes, el 35% está Muy de acuerdo que se reportan los incidentes a la alta gerencia, el 12% está Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo que se documentan y evalúan las incidentes, el 37% está Algo de acuerdo que el usuario puede omitir algunos procesos formales, el 42% está Algo de acuerdo que la vía de comunicación entre los incidentes y la gestión del problema es la adecuada y el 33% está Muy de acuerdo que se clasifica a los usuarios según sus necesidades o incidentes.

### **Grafica 1. Pregunta 1 – Variable X**



### Se comprende con facilidad la tecnología de la información en la institución

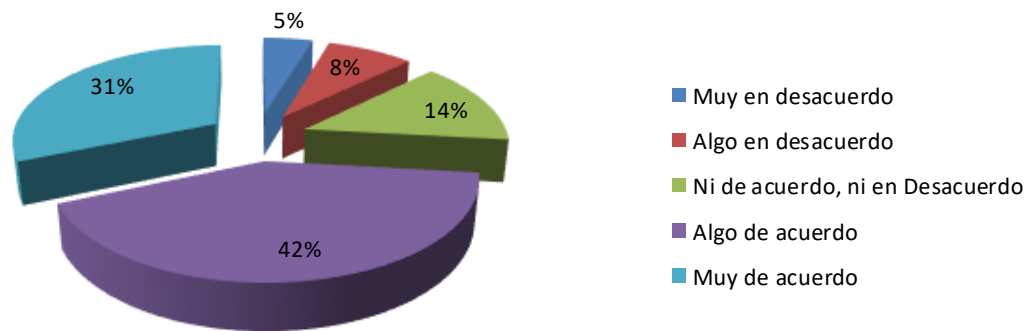


**Nota:** Elaboración Propia

Grafica 1, podemos observar las respuestas de 86 usuarios de una población encuestada de 220 que usan ITIL v.3 para lograr la calidad del servicio en esta casa superior de estudio; analizaremos el Diseño ITIL; donde: el 43% está Algo de acuerdo con la comprensión y facilidad de la tecnología de la información en la institución, siendo este valor de mayor frecuencia; frente a un 3% que está Muy en desacuerdo con la comprensión y facilidad de la tecnología de la información en la institución, siendo este valor la menor frecuencia en la población de estudio.

**Grafica 2. Pregunta 13 – Variable X**

## La vía de comunicación entre los incidentes y la gestión del problema es la adecuada



**Nota:** Elaboración Propia

Grafica 2, podemos observar las respuestas de 86 usuarios de una población encuestada de 220 que usan ITIL v.3 para lograr la calidad del servicio en esta casa superior de estudio; analizaremos el Diseño ITIL; donde: el 42% está Algo de acuerdo que la vía de comunicación entre los incidentes y la gestión del problema es la adecuada, siendo este valor de mayor frecuencia; frente a un 5% que está Muy en desacuerdo que la vía de comunicación entre los incidentes y la gestión del problema es la adecuada, siendo este valor la menor frecuencia en la población de estudio.

### **Dimensión: Transición ITIL**

La Tabla 4, muestra las respuestas de 86 usuarios de una población encuestada de 220 que usan ITIL v.3 para lograr la calidad del servicio en esta casa superior de estudio; analizaremos la Transición ITIL; donde: (1) Muy en desacuerdo, (2) Algo en desacuerdo, (3) Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo, (4) Algo de acuerdo y (5) Muy de acuerdo; siendo estos valores diferencias significativas en la población de estudio.

### **Tabla 4: Transición ITIL**

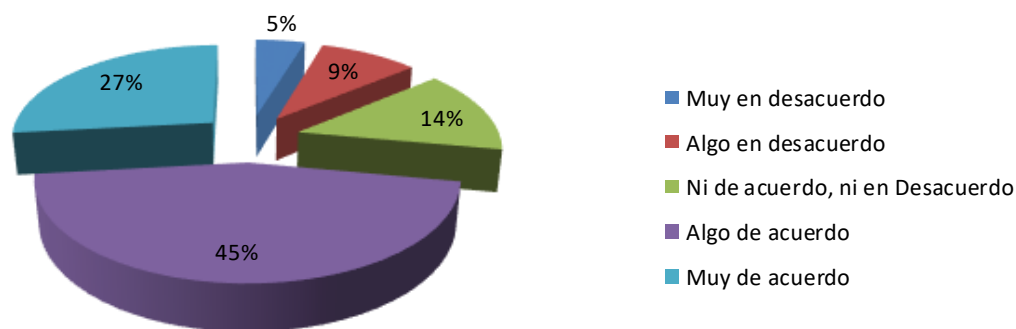
Ítem	Transición ITIL	1	2	3	4	5
15	La institución asigna personal para sus problemas	3%	14%	19%	34%	30%
16	Existen lista de control o mantenimiento para la solución de problemas	5%	12%	17%	36%	30%
17	El responsable está capacitado para gestionar inconvenientes	6%	9%	14%	38%	33%
18	El responsable de la gestión de incidentes detalla adecuadamente	3%	8%	12%	42%	35%
19	El tiempo previsto es el adecuado para la estructura de soluciones	2%	6%	14%	44%	34%
20	La alta gerencia planifica la reducción de incidentes	5%	9%	14%	45%	27%
21	Se reportan el número de incidentes faltantes a tiempo	3%	13%	20%	33%	31%
22	Se cuenta con herramientas tecnológicas como soporte de los procesos	2%	9%	14%	42%	33%
23	Los responsables de la gestión de inconvenientes monitorean la solución de sus problemas	5%	8%	10%	44%	33%
24	El intercambio de información es el adecuado	3%	6%	12%	44%	35%

**Nota:** Elaboración Propia

De los resultados podemos apreciar que el 34% está Algo de acuerdo que la institución asigna personal para sus problemas, el 30% está Muy de acuerdo que existen lista de control o mantenimiento para la solución de problemas, el 38% está Algo de acuerdo que el responsable está capacitado para gestionar inconvenientes, el 35% está Muy de acuerdo que el responsable de la gestión de incidentes detalla adecuadamente, el 44% está Algo de acuerdo que el tiempo previsto es el adecuado para la estructura de soluciones, el 27% está Muy de acuerdo que la alta gerencia planifica la reducción de incidentes, el 33% está Algo de acuerdo que se reportan el número de incidentes faltantes a tiempo, el 42% está Algo de acuerdo que se cuenta con herramientas tecnológicas como soporte de los procesos, el 33% está Muy de acuerdo que los responsables de la gestión de inconvenientes monitorean la solución de sus problemas y el 44% está Algo de acuerdo que el intercambio de información es el adecuado.

### **Grafica 3. Pregunta 20 – Variable X**

### La alta gerencia planifica la reducción de incidentes

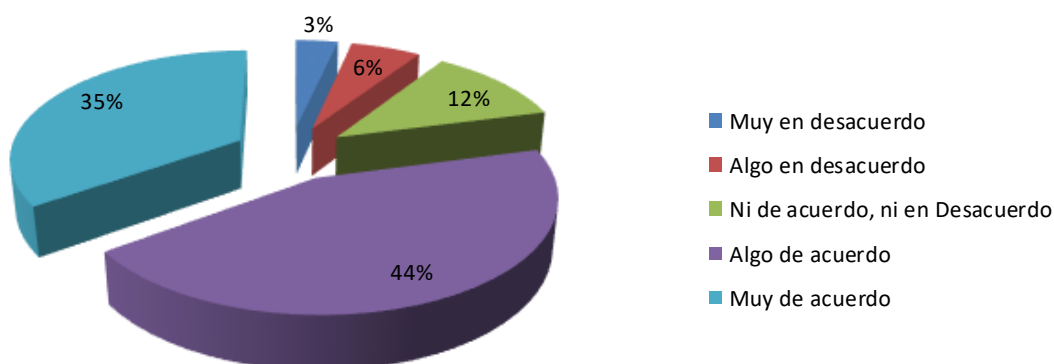


**Nota:** Elaboración Propia

Grafica 3, podemos observar las respuestas de 86 usuarios de una población encuestada de 220 que usan ITIL v.3 para lograr la calidad del servicio en esta casa superior de estudio; analizaremos la Transmisión ITIL; donde: el 45% está Algo de acuerdo que la alta gerencia planifica la reducción de incidentes, siendo este valor de mayor frecuencia; frente a un 5% que está Muy en desacuerdo que la alta gerencia planifica la reducción de incidentes, siendo este valor la menor frecuencia en la población de estudio.

### Grafica 4. Pregunta 24 – Variable X

#### El intercambio de información es el adecuado



**Nota:** Elaboración Propia

Grafica 4, podemos observar las respuestas de 86 usuarios de una población encuestada de 220 que usan ITIL v.3 para lograr la calidad del servicio en esta casa superior de estudio; analizaremos la Transmisión ITIL; donde: el 44% está Algo de acuerdo que el intercambio de información es el adecuado, siendo este valor de mayor frecuencia; frente a un 3% que está Muy en desacuerdo que el intercambio de información es el adecuado, siendo este valor la menor frecuencia en la población de estudio.

### **Dimensión: Operación ITIL**

La Tabla 5, muestra las respuestas de 86 usuarios de una población encuestada de 220 que usan ITIL v.3 para lograr la calidad del servicio en esta casa superior de estudio; analizaremos la Operación ITIL; donde: (1) Muy en desacuerdo, (2) Algo en desacuerdo, (3) Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo, (4) Algo de acuerdo y (5) Muy de acuerdo; siendo estos valores diferencias significativas en la población de estudio.

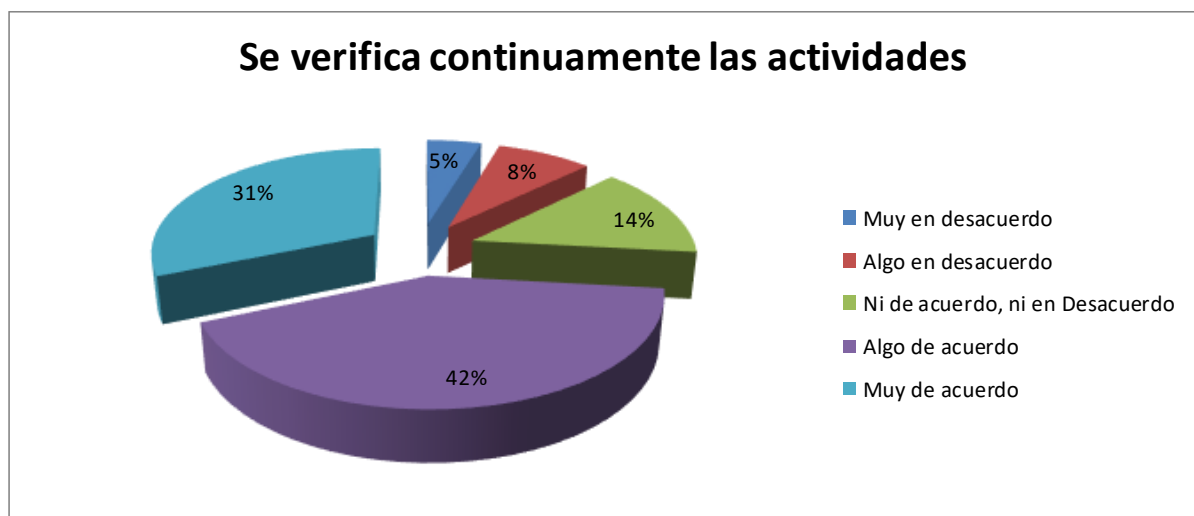
**Tabla 5:** Operación ITIL

<b>Ítem</b>	<b>Operación ITIL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
25	El persona opera el TI adecuadamente	6%	9%	15%	37%	33%
26	Se verifica continuamente las actividades	5%	8%	14%	42%	31%
27	Los niveles de servicio están estandarizados en todos los servicios	7%	9%	16%	35%	33%
28	La variedad de información está contemplada en los procesos	5%	12%	17%	36%	30%
29	Se documentan las necesidades externas que influyen en los procesos	6%	9%	14%	38%	33%
30	Se muestra la lista de servicio a los usuarios	3%	8%	12%	42%	35%
31	El canal de comunicación es oportuno en cada consulta	2%	6%	14%	44%	34%
32	El tiempo de respuesta en cada servicio refleja la capacidad del operador	5%	9%	14%	45%	27%
33	La base de requerimientos en los servicios se adaptan con facilidad en el sistema	6%	13%	17%	34%	30%

**Nota:** Elaboración Propia

De los resultados podemos apreciar que el 37% está Algo de acuerdo que la persona opera el TI adecuadamente, el 31% está Muy de acuerdo que se verifica continuamente las actividades, el 35% está Algo de acuerdo que los niveles de servicio están estandarizados en todos los servicios, el 30% está Muy de acuerdo que se variedad de información está contemplada en los procesos, el 38% está Algo de acuerdo que se documentan las necesidades externas que influyen en los procesos, el 35% está Muy de acuerdo que se muestra la lista de servicio a los usuarios, el 44% está Algo de acuerdo que el canal de comunicación es oportuno en cada consulta, el 27% está Muy de acuerdo que el tiempo de respuesta en cada servicio refleja la capacidad del operador y el 34% está Algo de acuerdo que la base de requerimientos en los servicios se adaptan con facilidad.

**Grafica 5.** Pregunta 26 – Variable X

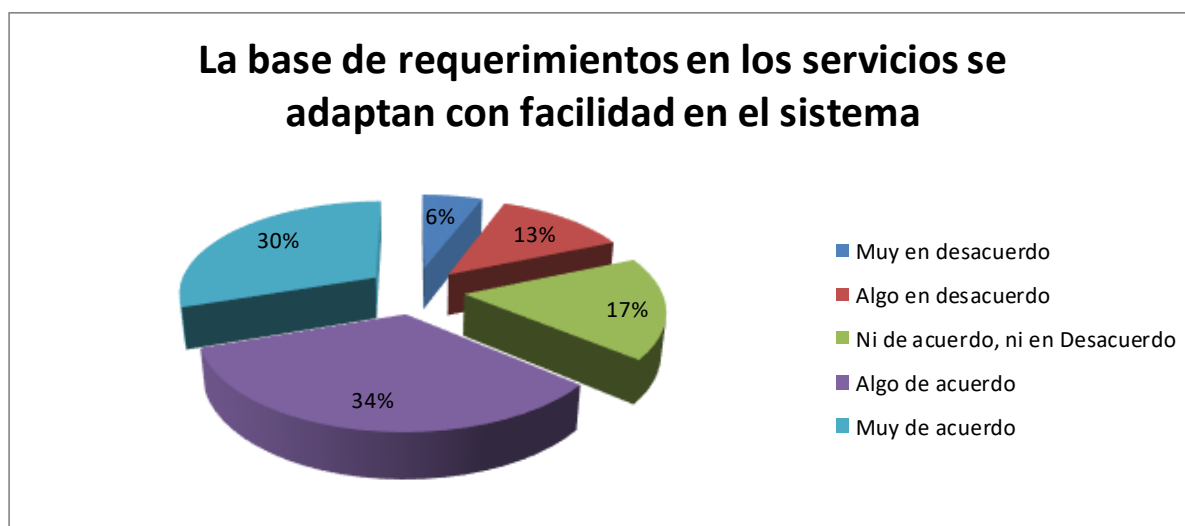


**Nota:** Elaboración Propia

Grafica 5, podemos observar las respuestas de 86 usuarios de una población encuestada de 220 que usan ITIL v.3 para lograr la calidad del servicio en esta casa superior de estudio; analizaremos la Operación ITIL; donde: el 42% está Algo de acuerdo que se verifica continuamente las actividades, siendo este valor de mayor frecuencia; frente a un 5%

que está Muy en desacuerdo que se verifica continuamente las actividades, siendo este valor la menor frecuencia en la población de estudio.

**Grafica 6.** Pregunta 33 – Variable X



**Nota:** Elaboración Propia

Grafica 6, podemos observar las respuestas de 86 usuarios de una población encuestada de 220 que usan ITIL v.3 para lograr la calidad del servicio en esta casa superior de estudio; analizaremos la Operación ITIL; donde: el 34% está Algo de acuerdo que la base de requerimientos en los servicios se adaptan con facilidad en el sistema, siendo este valor de mayor frecuencia; frente a un 6% que está Muy en desacuerdo que la base de requerimientos en los servicios se adaptan con facilidad en el sistema, siendo este valor la menor frecuencia en la población de estudio.

### **Variable Y: Calidad de Servicio**

#### **Dimensión: Atención**

La Tabla 6, muestra las respuestas de 86 usuarios de una población encuestada de 220 que usan ITIL v.3 para lograr la calidad del servicio en esta casa superior de estudio; analizaremos la Atención; donde: (1) Muy en desacuerdo, (2) Algo en desacuerdo, (3) Ni de

acuerdo, ni en Desacuerdo, (4) Algo de acuerdo y (5) Muy de acuerdo; siendo estos valores diferencias significativas en la población de estudio.

**Tabla 6:** Atención

Ítem	Atención	1	2	3	4	5
1	La oficina cuenta con equipos tecnológicos con apariencia moderna	3%	6%	12%	44%	35%
2	Las instalaciones físicas son visualmente atractivas	6%	9%	15%	37%	33%
3	Los trabajadores tienen apariencia pulcra	5%	8%	14%	42%	31%
4	La oficina cuenta con variedad de productos y servicios	7%	9%	16%	35%	33%
5	La oficina cumple sus requerimientos y lo concluye en el tiempo indicado	5%	12%	17%	36%	30%
6	Los usuarios se informan cuándo concluirá la consulta	6%	9%	14%	38%	33%
7	Los trabajadores que ofrecen un servicio eficiente	3%	8%	12%	42%	35%
8	Los trabajadores ayudan a los usuarios	2%	6%	14%	44%	34%
9	Los trabajadores están a su disposición inmediata	5%	8%	14%	42%	31%
10	Los trabajadores tienen un comportamiento fiable	7%	9%	16%	35%	33%
11	La atención es oportuna	3%	14%	19%	34%	30%
12	Los horarios para los trabajadores son convenientes	5%	12%	17%	36%	30%
13	Los trabajadores ofrecen una atención personalizada	6%	9%	14%	38%	33%
14	La plataforma brinda un servicio adecuado	3%	8%	12%	42%	35%
15	El personal dispone de tecnología adecuada	2%	6%	14%	44%	34%
16	La atención es oportuna y precisa	6%	14%	22%	34%	24%

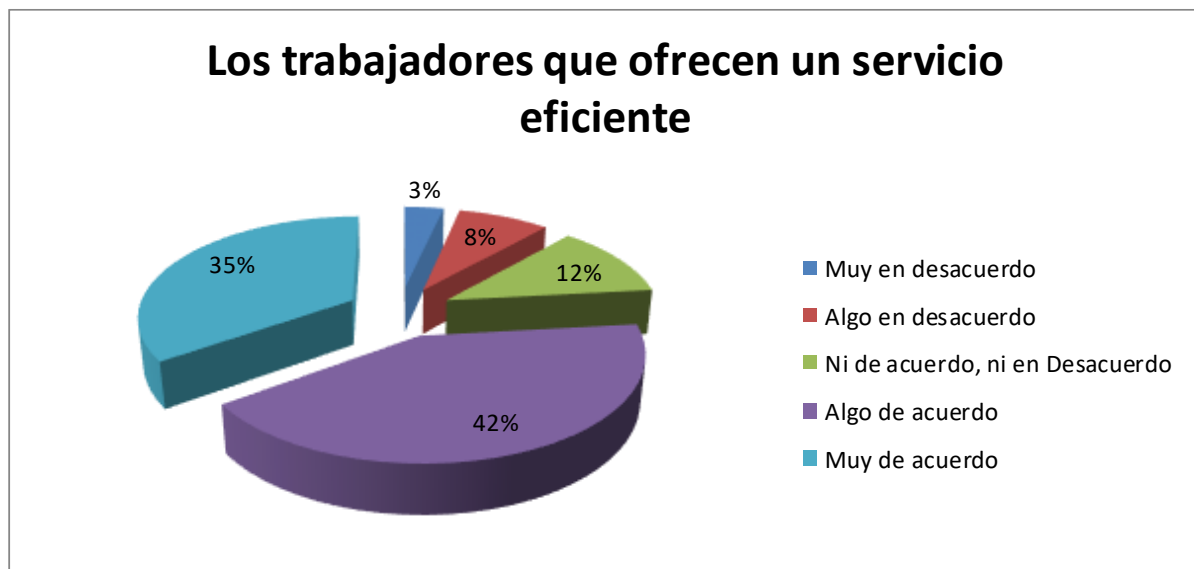
**Nota:** Elaboración Propia

De los resultados podemos apreciar que el 44% está Algo de acuerdo que la oficina cuenta con equipos tecnológicos con apariencia moderna, el 33% está Muy de acuerdo que las instalaciones físicas son visualmente atractivas, el 42% está Algo de acuerdo que los



trabajadores tienen apariencia pulcra, el 33% está Muy de acuerdo que la oficina cuenta con variedad de productos y servicios, el 36% está Algo de acuerdo que la oficina cumple sus requerimientos y lo concluye en el tiempo indicado, el 33% está Muy de acuerdo que los usuarios se informan cuándo concluirá la consulta, el 42% está Algo de acuerdo que los trabajadores que ofrecen un servicio eficiente, el 34% está Muy de acuerdo que los trabajadores ayudan a los usuarios, el 42% está Algo de acuerdo que los trabajadores están a su disposición inmediata, el 33% está Muy de acuerdo que los trabajadores tienen un comportamiento fiable, el 34% está Algo de acuerdo que la atención es oportuna, el 30% está Muy de acuerdo que los horarios para los trabajadores son convenientes, el 38% está Algo de acuerdo que los trabajadores ofrecen una atención personalizada, el 35% está Muy de acuerdo que la plataforma brinda un servicio adecuado, el 44% está Algo de acuerdo que el personal dispone de tecnología adecuada y el 24% está Muy de acuerdo que la atención es oportuna y precisa.

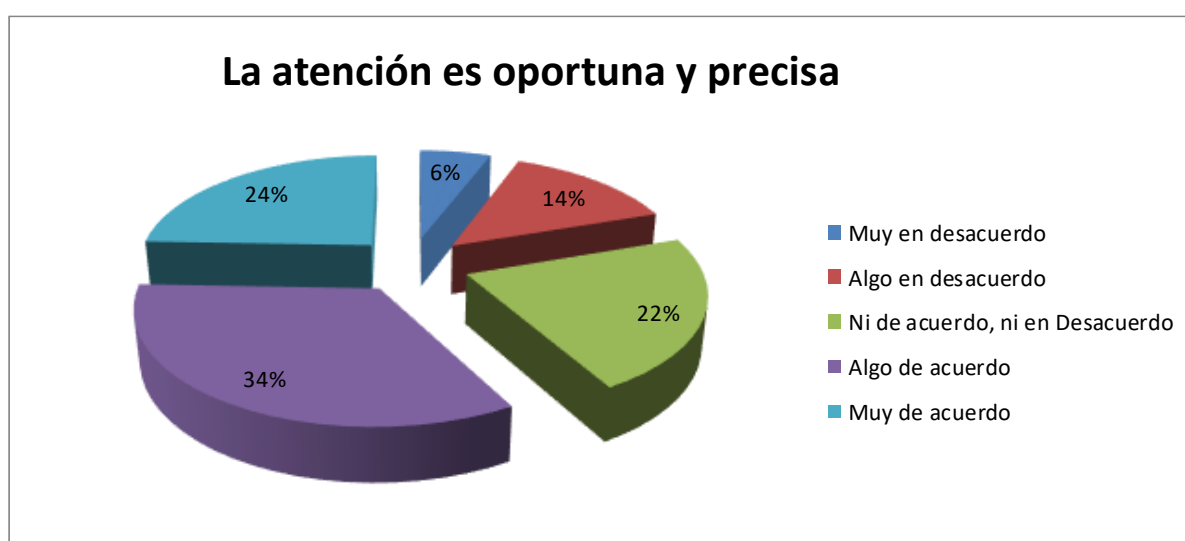
**Grafica 7.** Pregunta 7 – Variable Y



**Nota:** Elaboración Propia

Grafica 7, podemos observar las respuestas de 86 usuarios de una población encuestada de 220 que usan ITIL v.3 para lograr la calidad del servicio en esta casa superior de estudio; analizaremos la Atención; donde: el 42% está Algo de acuerdo que los trabajadores que ofrecen un servicio eficiente, siendo este valor de mayor frecuencia; frente a un 3% que está Muy en desacuerdo que los trabajadores que ofrecen un servicio eficiente, siendo este valor la menor frecuencia en la población de estudio.

**Grafica 8.** Pregunta 16 – Variable Y



**Nota:** Elaboración Propia

Grafica 8, podemos observar las respuestas de 86 usuarios de una población encuestada de 220 que usan ITIL v.3 para lograr la calidad del servicio en esta casa superior de estudio; analizaremos la Atención; donde: el 34% está Algo de acuerdo que la atención es oportuna y precisa, siendo este valor de mayor frecuencia; frente a un 6% que está Muy en desacuerdo que la atención es oportuna y precisa siendo este valor la menor frecuencia en la población de estudio.

## Dimensión: Seguridad

La Tabla 7, muestra las respuestas de 86 usuarios de una población encuestada de 220 que usan ITIL v.3 para lograr la calidad del servicio en esta casa superior de estudio; analizaremos la Seguridad; donde: (1) Muy en desacuerdo, (2) Algo en desacuerdo, (3) Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo, (4) Algo de acuerdo y (5) Muy de acuerdo; siendo estos valores diferencias significativas en la población de estudio.

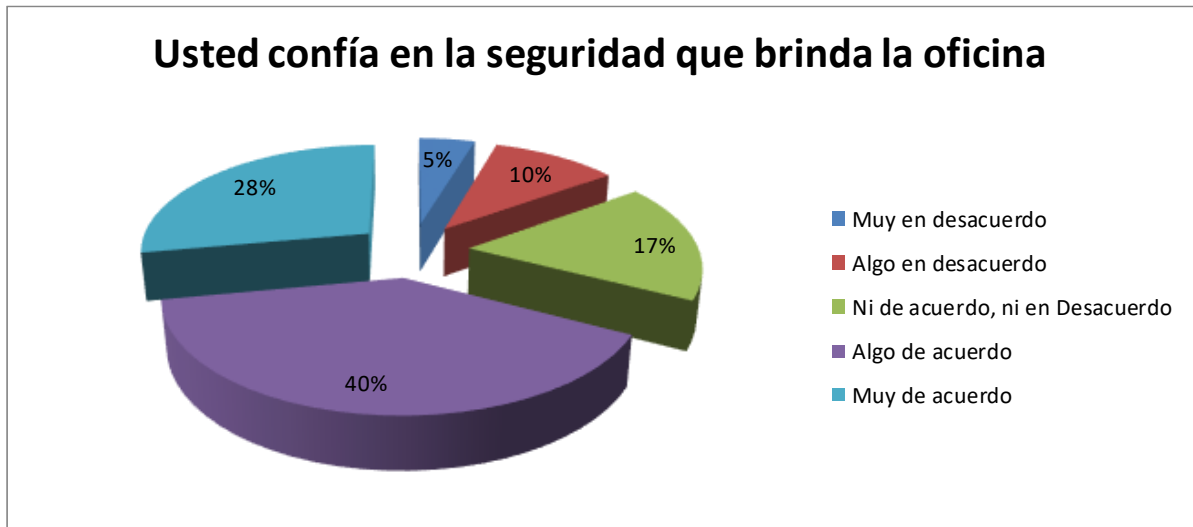
**Tabla 7:** Seguridad

Ítem	Seguridad	1	2	3	4	5
17	Usted confía en la seguridad que brinda la oficina	5%	10%	17%	40%	28%
18	Las consultas y/o operaciones que realiza usted son fiables	9%	13%	21%	33%	24%
19	La oficina proporciona seguridad a sus usuarios en el momento de realizar sus transacciones de información	3%	16%	19%	34%	28%
20	La información que recibe las diferentes unidades de servicio es la correcta	2%	6%	14%	44%	34%
21	La oficina innova en medidas protocolos de seguridad	5%	9%	14%	45%	27%

**Nota:** Elaboración Propia

De los resultados podemos apreciar que el 40% está Algo de acuerdo que confía en la seguridad que brinda la oficina, el 24% está Muy de acuerdo que las consultas y/o operaciones que realiza usted son fiables, el 34% está Algo de acuerdo que la oficina proporciona seguridad a sus usuarios en el momento de realizar sus transacciones de información, el 34% está Muy de acuerdo que la información que recibe las diferentes unidades de servicio es la correcta y el 45% está Algo de acuerdo que la oficina innova en medidas protocolos de seguridad.

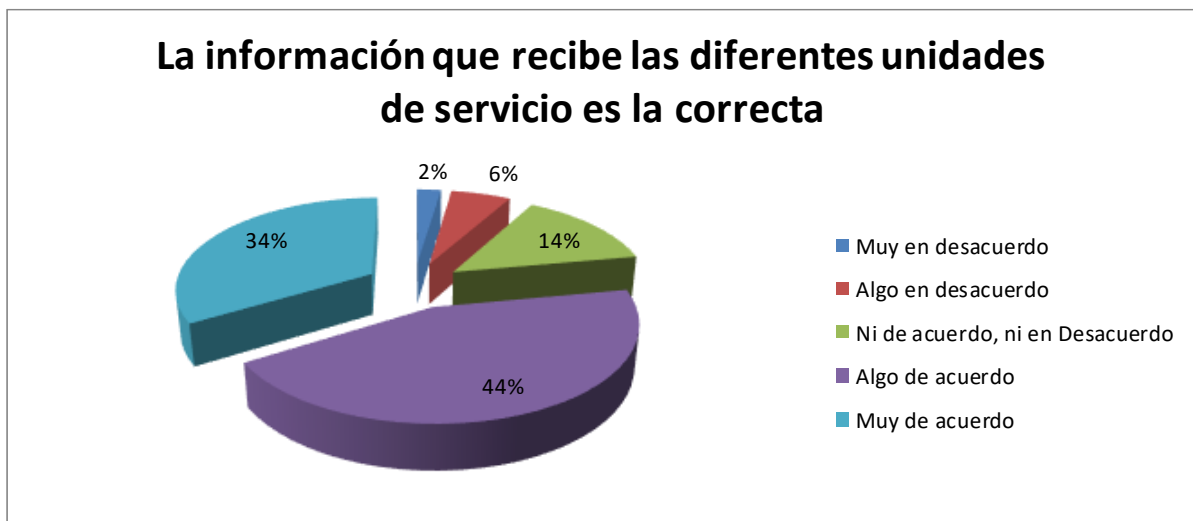
**Grafica 9.** Pregunta 17 – Variable Y



**Nota:** Elaboración Propia

Grafica 9, podemos observar las respuestas de 86 usuarios de una población encuestada de 220 que usan ITIL v.3 para lograr la calidad del servicio en esta casa superior de estudio; analizaremos la Seguridad; donde: el 40% está Algo de acuerdo que confía en la seguridad que brinda la oficina, siendo este valor de mayor frecuencia; frente a un 5% que está Muy en desacuerdo que confía en la seguridad que brinda la oficina, siendo este valor la menor frecuencia en la población de estudio.

**Grafica 10.** Pregunta 20 – Variable Y



**Nota:** Elaboración Propia

Grafica 10, podemos observar las respuestas de 86 usuarios de una población encuestada de 220 que usan ITIL v.3 para lograr la calidad del servicio en esta casa superior de estudio; analizaremos la Seguridad; donde: el 44% está Algo de acuerdo que la información que recibe las diferentes unidades de servicio es la correcta, siendo este valor de mayor frecuencia; frente a un 2% que está Muy en desacuerdo que la información que recibe las diferentes unidades de servicio es la correcta, siendo este valor la menor frecuencia en la población de estudio.

### **Dimensión: Confiabilidad**

La Tabla 8, muestra las respuestas de 86 usuarios de una población encuestada de 220 que usan ITIL v.3 para lograr la calidad del servicio en esta casa superior de estudio; analizaremos la Confiabilidad; donde: (1) Muy en desacuerdo, (2) Algo en desacuerdo, (3) Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo, (4) Algo de acuerdo y (5) Muy de acuerdo; siendo estos valores diferencias significativas en la población de estudio.

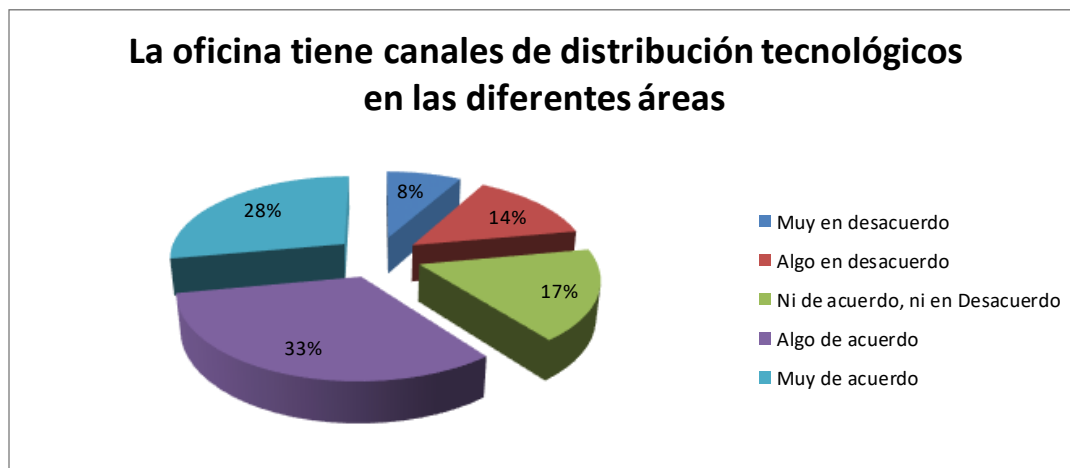
**Tabla 8:** Confiabilidad

<b>Ítem</b>	<b>Confiabilidad</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
22	La oficina tiene equipos tecnológicos con apariencia moderna	3%	13%	20%	33%	31%
23	La oficina tiene canales de distribución tecnológicos en las diferentes áreas	8%	14%	17%	33%	28%
24	La oficina muestra interés por solucionar los problemas surgidos a sus usuarios	2%	8%	10%	44%	35%
25	Los trabajadores tienen conocimientos para responder sus consultas	3%	6%	12%	44%	35%
26	El personal conoce bien su trabajo	2%	6%	14%	44%	34%
27	El personal se preocupa por atender sus quejas	5%	9%	14%	45%	27%

**Nota:** Elaboración Propia

De los resultados podemos apreciar que el 33% está Algo de acuerdo que la oficina tiene equipos tecnológicos con apariencia moderna, el 28% está Muy de acuerdo que la oficina tiene canales de distribución tecnológicos en las diferentes áreas, el 44% está Algo de acuerdo que la oficina muestra interés por solucionar los problemas surgidos a sus usuarios, el 35% está Muy de acuerdo que los trabajadores tienen conocimientos para responder sus consultas, el 44% está Algo de acuerdo que el personal conoce bien su trabajo y el 27% está Muy de acuerdo que el personal se preocupa por atender sus quejas.

**Grafica 11.** Pregunta 23 – Variable Y



**Nota:** Elaboración Propia

Grafica 11, podemos observar las respuestas de 86 usuarios de una población encuestada de 220 que usan ITIL v.3 para lograr la calidad del servicio en esta casa superior de estudio; analizaremos la Confiabilidad; donde: el 33% está Algo de acuerdo que la oficina tiene canales de distribución tecnológicos en las diferentes áreas, siendo este valor de mayor frecuencia; frente a un 8% que está Muy en desacuerdo que la oficina tiene canales de distribución tecnológicos en las diferentes áreas, siendo este valor la menor frecuencia en la población de estudio.

**Grafica 12.** Pregunta 25 – Variable Y



**Nota:** Elaboración Propia

Grafica 12, podemos observar las respuestas de 86 usuarios de una población encuestada de 220 que usan ITIL v.3 para lograr la calidad del servicio en esta casa superior de estudio; analizaremos la Confiabilidad; donde: el 44% está Algo de acuerdo que los trabajadores tienen conocimientos para responder sus consultas, siendo este valor de mayor frecuencia; frente a un 3% que está Muy en desacuerdo que los trabajadores tienen conocimientos para responder sus consultas, siendo este valor la menor frecuencia en la población de estudio.

## 4.2 Contrastación de hipótesis

### Hipótesis General

#### FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS PARA CONTRASTAR

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre ITIL V3 y la calidad del servicio en los usuarios de la oficina de servicios informáticos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en el 2018.

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre ITIL V3 y la calidad del servicio en los usuarios de la oficina de servicios informáticos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en el 2018.

#### ESTABLECER EL NIVEL DE SIGNIFICANCIA

El nivel de significancia establecido es de 0,01. Si el valor P es inferior al nivel de significación entonces la H<sub>0</sub> es rechazada. Cuanto menor sea el valor P más significativo será el resultado.

#### ELECCIÓN DE LA PRUEBA ESTADÍSTICA

Como prueba estadística se eligió el modelo de correlación de Pearson, para determinar si existe relación significativa entre ITIL V3 con la calidad del servicio en los usuarios de la oficina de servicios informáticos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en el 2018 y que esta relación no sea debida al azar, sino que sea estadísticamente significativa.

**Tabla 9:** Correlación entre ITIL V3 (IV) y la calidad del servicio (CS)

		IV	CS
IV	Correlación de Pearson	1	0,638**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	86	86
CS	Correlación de Pearson	0,638**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	86	86

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**Nota:** Elaboración propia



## INTERPRETACIÓN DEL P-VALOR

Como el valor  $p = 0,000$  y  $0,000 < 0,01$  podemos afirmar, con un 99% de confianza, que ITIL V3 se relaciona con la calidad del servicio en los usuarios de la oficina de servicios informáticos, teniendo una correlación positiva media de 0,638.

## CONCLUSIÓN

Se demostró la hipótesis alterna al hallar el valor  $p = 0,000$  y ser menor a 0,01; teniendo una correlación positiva media de 0,638 por lo tanto se acepta  $H_1$  y afirmamos que “Existe relación significativa entre ITIL V3 y la calidad del servicio en los usuarios de la oficina de servicios informáticos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en el 2018”.

### **Hipótesis Específica 1**

#### FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS PARA CONTRASTAR

$H_1$ : Existe relación significativa entre ITIL V3 y la calidad de la atención del servicio en los usuarios de la oficina de servicios informáticos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en el 2018.

$H_0$ : No existe relación significativa entre ITIL V3 y la calidad de la atención del servicio en los usuarios de la oficina de servicios informáticos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en el 2018.

#### ESTABLECER EL NIVEL DE SIGNIFICANCIA

El nivel de significancia establecido es de 0,01. Si el valor P es inferior al nivel de significación entonces la  $H_0$  es rechazada. Cuanto menor sea el valor P más significativo será el resultado.

#### ELECCIÓN DE LA PRUEBA ESTADÍSTICA

Como prueba estadística se eligió el modelo de correlación de Pearson, para determinar si existe relación significativa entre ITIL V3 con la calidad de la atención del servicio en los usuarios de la oficina de servicios informáticos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en el 2018 y que esta relación no sea debida al azar, sino que sea estadísticamente significativa.

**Tabla 10:** Correlación entre ITIL V3 (IV) y la calidad de la atención (CA)

		IV	CA
IV	Correlación de Pearson	1	0,721**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	86	86
CA	Correlación de Pearson	0,721**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	86	86

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**Nota:** Elaboración propia

#### INTERPRETACIÓN DEL P-VALOR

Como el valor  $p = 0,000$  y  $0,000 < 0,01$  podemos afirmar, con un 99% de confianza, que ITIL V3 se relaciona con la calidad de la atención del servicio en los usuarios de la oficina de servicios informáticos, teniendo una correlación positiva media de 0,721.

#### CONCLUSIÓN

Se demostró la hipótesis alterna al hallar el valor  $p = 0,000$  y ser menor a 0,01; teniendo una correlación positiva media de 0,721 por lo tanto se acepta  $H_1$  y afirmamos que “Existe relación significativa entre ITIL V3 y la calidad de la atención del servicio en los usuarios de la oficina de servicios informáticos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en el 2018”.

#### Hipótesis Especifica 2

## FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS PARA CONTRASTAR

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre ITIL V3 y la calidad en la seguridad del servicio en los usuarios de la oficina de servicios informáticos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en el 2018.

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre ITIL V3 y la calidad en la seguridad del servicio en los usuarios de la oficina de servicios informáticos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en el 2018.

## ESTABLECER EL NIVEL DE SIGNIFICANCIA

El nivel de significancia establecido es de 0,01. Si el valor P es inferior al nivel de significación entonces la H<sub>0</sub> es rechazada. Cuanto menor sea el valor P más significativo será el resultado.

## ELECCIÓN DE LA PRUEBA ESTADÍSTICA

Como prueba estadística se eligió el modelo de correlación de Pearson, para determinar si existe relación significativa entre ITIL V3 con la calidad en la seguridad del servicio en los usuarios de la oficina de servicios informáticos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en el 2018 y que esta relación no sea debida al azar, sino que sea estadísticamente significativa.

**Tabla 11:** Correlación entre ITIL V3 (IV) y la calidad en la seguridad (CSG)

		IV	CSG
IV	Correlación de Pearson	1	0,694**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	86	86
CSG	Correlación de Pearson	0,694**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	86	86

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**Nota:** Elaboración propia

### INTERPRETACIÓN DEL P-VALOR

Como el valor  $p = 0,000$  y  $0,000 < 0,01$  podemos afirmar, con un 99% de confianza, que ITIL V3 se relaciona con la calidad en la seguridad del servicio en los usuarios de la oficina de servicios informáticos, teniendo una correlación positiva media de 0,694.

### CONCLUSIÓN

Se demostró la hipótesis alterna al hallar el valor  $p = 0,000$  y ser menor a 0,01; teniendo una correlación positiva media de 0,694 por lo tanto se acepta  $H_1$  y afirmamos que “Existe relación significativa entre ITIL V3 y la calidad en la seguridad del servicio en los usuarios de la oficina de servicios informáticos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en el 2018”.

### Hipótesis Especifica 3

#### FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS PARA CONTRASTAR

$H_1$ : Existe relación significativa entre ITIL V3 y la calidad en la confiabilidad del servicio en los usuarios de la oficina de servicios informáticos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en el 2018.

$H_0$ : No existe relación significativa entre ITIL V3 y la calidad en la confiabilidad del servicio en los usuarios de la oficina de servicios informáticos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en el 2018.

#### ESTABLECER EL NIVEL DE SIGNIFICANCIA

El nivel de significancia establecido es de 0,01. Si el valor P es inferior al nivel de significación entonces la  $H_0$  es rechazada. Cuanto menor sea el valor P más significativo será el resultado.

#### ELECCIÓN DE LA PRUEBA ESTADÍSTICA

Como prueba estadística se eligió el modelo de correlación de Pearson, para determinar si existe relación significativa entre ITIL V3 con la calidad en la confiabilidad del servicio en los usuarios de la oficina de servicios informáticos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en el 2018 y que esta relación no sea debida al azar, sino que sea estadísticamente significativa.

**Tabla 12:** Correlación entre ITIL V3 (IV) y la calidad en la confiabilidad (CC)

		IV	CC
IV	Correlación de Pearson	1	0,672**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	86	86
CC	Correlación de Pearson	0,672**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	86	86

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**Nota:** Elaboración propia

## INTERPRETACIÓN DEL P-VALOR

Como el valor  $p = 0,000$  y  $0,000 < 0,01$  podemos afirmar, con un 99% de confianza, que ITIL V3 se relaciona con la calidad en la confiabilidad del servicio en los usuarios de la oficina de servicios informáticos, teniendo una correlación positiva media de 0,672.

## CONCLUSIÓN

Se demostró la hipótesis alterna al hallar el valor  $p = 0,000$  y ser menor a 0,01; teniendo una correlación positiva media de 0,672 por lo tanto se acepta  $H_1$  y afirmamos que “Existe relación significativa entre ITIL V3 y la calidad en la confiabilidad del servicio en los usuarios de la oficina de servicios informáticos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en el 2018”.

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN

#### 5.1 Discusión de resultados

De los resultados expuesto por la Metodología ITIL V3 nos presenta que el 43% está Algo de acuerdo con la comprensión y facilidad de la tecnología de la información en la institución, el 24% está Muy de acuerdo que las incidencias se registran adecuadamente, el 40% está Algo de acuerdo que los incidentes se clasifican de acuerdo a un protocolo, el 24% está Muy de acuerdo que la omisión de los incidentes se reducirá la productividad, el 34% está Algo de acuerdo que se presupuesta herramientas de gestión o seguimientos de incidentes, el 44% está Algo de acuerdo que los incidentes cerrados se codifican para su posterior análisis, el 45% está Algo de acuerdo que existen puntos de control para ver incidentes recurrentes, el 3% está Muy de acuerdo que se capacita al personal de cada área o servicio, el 33% está Algo de acuerdo que la satisfacción del cliente categoriza las soluciones de los incidentes, el 35% está Muy de acuerdo que se reportan los incidentes a la alta gerencia, el 12% está Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo que se documentan y evalúan las incidentes, el 37% está Algo de acuerdo que el usuario puede omitir algunos procesos formales, el 42% está Algo de acuerdo que la vía de comunicación entre los incidentes y la gestión del problema es la adecuada y el 33% está Muy de acuerdo que se clasifica a los usuarios según sus necesidades o incidentes, el 37% está Algo de acuerdo que la persona opera el TI adecuadamente, el 31% está Muy de acuerdo que se verifica continuamente las actividades, el 35% está Algo de acuerdo que los niveles de servicio están estandarizados en todos los servicios, el 30% está Muy de acuerdo

que se variedad de información está contemplada en los procesos, el 38% está Algo de acuerdo que se documentan las necesidades externas que influyen en los procesos, el 35% está Muy de acuerdo que se muestra la lista de servicio a los usuarios, el 44% está Algo de acuerdo que el canal de comunicación es oportuno en cada consulta, el 27% está Muy de acuerdo que el tiempo de respuesta en cada servicio refleja la capacidad del operador y el 34% está Algo de acuerdo que la base de requerimientos en los servicios se adaptan con facilidad. (García A. , 2016) resultados similares nos muestra el autor, donde manifiesta que la implementación ITIL V3 les trajo gran satisfacción en los procesos de gestión de conflictos las cuales este tipo de herramienta disminuyo y soluciono los incidentes adecuadamente. Además, dentro de sus resultados se pudo apreciar que los usuarios están conformes con su rendimiento y que los operadores del sistema se sienten cómodo por su versatilidad.

De los resultados de la calidad del servicio podemos observar que el 44% está Algo de acuerdo que la oficina cuenta con equipos tecnológicos con apariencia moderna, el 33% está Muy de acuerdo que las instalaciones físicas son visualmente atractivas, el 42% está Algo de acuerdo que los trabajadores tienen apariencia pulcra, el 33% está Muy de acuerdo que la oficina cuenta con variedad de productos y servicios, el 36% está Algo de acuerdo que la oficina cumple sus requerimientos y lo concluye en el tiempo indicado, el 33% está Muy de acuerdo que los usuarios se informan cuándo concluirá la consulta, el 42% está Algo de acuerdo que los trabajadores que ofrecen un servicio eficiente, el 34% está Muy de acuerdo que los trabajadores ayudan a los usuarios, el 42% está Algo de acuerdo que los trabajadores están a su disposición inmediata, el 33% está Muy de acuerdo que los trabajadores tienen un comportamiento fiable, el 34% está Algo de acuerdo que la atención es oportuna, el 30% está Muy de acuerdo que los horarios para los trabajadores son convenientes, el 38% está Algo de acuerdo que los trabajadores ofrecen una atención personalizada, el 35% está Muy de acuerdo



que la plataforma que brinda un servicio adecuado, el 44% está Algo de acuerdo que el personal dispone de tecnología adecuada, el 24% está Muy de acuerdo que la atención es oportuna y precisa, el 33% está Algo de acuerdo que la oficina tiene equipos tecnológicos con apariencia moderna, el 28% está Muy de acuerdo que la oficina tiene canales de distribución tecnológicos en las diferentes áreas, el 44% está Algo de acuerdo que la oficina muestra interés por solucionar los problemas surgidos a sus usuarios, el 35% está Muy de acuerdo que los trabajadores tienen conocimientos para responder sus consultas, el 44% está Algo de acuerdo que el personal conoce bien su trabajo y el 27% está Muy de acuerdo que el personal se preocupa por atender sus quejas. (Ruiz, 2014) nos menciona dentro de sus conclusiones que la calidad del servicio se basa en la fortaleza de la seguridad, atención y confiabilidad, la cual es sostenida por los usuarios a la hora de usar el sistema de gestión de problemas. Además, recomienda que ITIL V3. Es una herramienta poderosa para este tipo de incidentes dentro de un sistema de uso.

## **CAPÍTULO VI**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **6.1 Conclusiones**

De los resultados podemos concluir:

- Basado en la prueba de hipótesis que arrojó una correlación positiva media de 0.638, podemos concluir que existe relación significativa entre ITIL V3 y la calidad del servicio en los usuarios de la oficina de servicios informáticos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en el 2018.
  
- Basado en la prueba de hipótesis que arrojó una correlación positiva media de 0.721, podemos concluir que existe relación significativa entre ITIL V3 y la calidad de la atención del servicio en los usuarios de la oficina de servicios informáticos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en el 2018.
  
- Basado en la prueba de hipótesis que arrojó una correlación positiva media de 0.694, podemos concluir que existe relación significativa entre ITIL V3 y la calidad en la seguridad del servicio en los usuarios de la oficina de servicios informáticos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en el 2018.
  
- Basado en la prueba de hipótesis que arrojó una correlación positiva media de 0.672, podemos concluir que existe relación significativa entre ITIL V3 y la calidad en la confiabilidad del servicio en los usuarios de la oficina de servicios informáticos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en el 2018.

## **6.2 Recomendaciones**

- Elaborar procedimientos dentro del plan de gestión de incidentes, donde se puedan identificar oportunamente los responsables de casa acción, incremento de acciones y flexibilidad en las modificaciones requeridas; ya que nuestra casa superior de estudio cuenta con diferentes necesidades cada día.
- Elaborar una lista por cada servicio o área, donde se pueda observar de manera lucida los roles, funciones y responsabilidades que se puedan contemplar en la gestión de problemas o incidentes.
- Estandarizar en todos los servicios la atención, solución y tiempo de espera, de los incidentes; de tal forma que sirva como plantilla para futuros incidentes y poder así estimar el tiempo de respuesta.
- Motivar al personal de la oficina de servicios informáticos con capacitaciones certificadas y especializadas en el uso de ITIL V3, de tal manera que estén involucrados en brindar un servicio de calidad a los usuarios de esta casa superior de estudio.

## REFERENCIAS

### 7.1 Fuentes documentales

García, A. (2016). *Implantación de los procesos de gestión de incidentes y gestión de problemas según ITIL V.3.0 en el área de tecnología de información de la gerencia regional de transportes y comunicaciones*. Chimbote: Universidad Señor de Sipan.

García, M. (2014). *Propuesta e implementación de modelo para la gestión de servicios TI en áreas de soporte y mantenimiento*. Chile: Pontificia Universidad Católica de Valparaíso.

Melgarejo, R. (2018). *ITIL V3 para la calidad de los servicios de los usuarios de las instituciones educativas JEC-UGEL-05, 2017* (. Lima: Universidad Cesar Vallejo.

Quintero, L. (2017). *Modelo basado en ITIL para la Gestión de los Servicios de TI en la Cooperativa de Caficultores de Manizales (tesis posgrado*. Colombia: Universidad Autónoma de Manizales.

Ruiz, F. (2014). *ITIL V3 como soporte en la mejora del proceso de gestión de incidencias en la mesa de ayuda de la Sunat Sedes Lima y Callao*. Lima: Universidad Peruana de Integración Global.

Soto, V. (2014). *Diseño e implementación de un modelo de gestión de service desk basado en ITIL V3 para PDVSA Ecuador*. Ecuador: Universidad de las Fuerzas Armadas.

### 7.2 Fuentes bibliográficas

Bon, J. (2008). *Mejora continua del servicio basada en ITIL® V3 - Guía de Gestión*. California: Van Haren Publishing.

Espinoza, A. (2005). *Metodología de la Investigación Científica*. México: Limusa.

Evans, R. ., (2008). *Administracion y Control de la Calidad*. México: Cengage Learning .

Gil, H. (2014). *Service quality management based on the application of the ITIL*. California: standard.

Hoffman, k., & Bateson, E. . (2011). *Marketing de Servicios*. México: Cengagel Learning.

Kotler, P. & Armstrong, G. (2003). *Fundamentos de marketing*. México: Pearson.

Tamayo, A. (2006). *Metodología de Investigación*. Bogotá: Nueva visión

### **7.3 Fuentes hemerográficas**

Aenor, E. (2010). *ISO/IEC 2000 Guía completa de aplicación para la gestión de los servicios de tecnología de la información*. Mexico: Revista Latina de Comunicación Social.

### **7.4 Fuentes electrónicas**

Osiatis. (12 de 11 de 2018). <http://itilv3.osiatis.es/itil.php>. Obtenido de <http://itilv3.osiatis.es/itil.php>: <http://itilv3.osiatis.es/itil.php>

Van, J. (8 de 12 de 2008). *ITIL Home*. Recuperado el 12-11-2018, de . Obtenido de <http://www.itilofficialsite.com/home/home.asp> : <http://www.itilofficialsite.com/home/home.asp>

## **ANEXOS**

## Anexo N° 1



# UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

## CUESTIONARIO DE ENCUESTA PARA MEDIR EL USO DE ITIL

### A. Presentación

Estimado usuario, el presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad la obtención de información, acerca del uso de ITIL en la oficina de servicio informático de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión en el 2018. Cuyas opiniones personales solamente son de gran importancia para nuestra investigación.

El presente instrumento es anónimo con lo que se garantiza la confidencialidad de sus respuestas; por lo que se solicita a usted responder las preguntas en forma veraz y sincera, siendo su colaboración sumamente importante.

### B. Indicaciones

- Este cuestionario es anónimo. Por favor responde con sinceridad.
- Lee detenidamente cada ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas.
- Contesta a las preguntas marcando con un aspa “X” en un solo recuadro, según tu opinión, como mejor refleje o describa el sistema de información en su centro laboral.
- La escala de calificación es la siguiente:

1	Muy en desacuerdo
2	Algo en desacuerdo
3	Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo
4	Algo de acuerdo
5	Muy de acuerdo

### C. Contenido

<b>Ítem</b>	<b>Diseño ITIL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Se comprende con facilidad la tecnología de la información en la institución					
2	Las incidencias se registran adecuadamente					
3	Los incidentes se clasifican de acuerdo a un protocolo					
4	Si se omite los incidentes se reducirá la productividad					
5	Se presupuesta herramientas de gestión o seguimientos de incidentes					
6	Los incidentes cerrados se codifican para su posterior análisis					
7	Existen puntos de control para ver incidentes recurrentes					
8	Se capacita al personal de cada área o servicio					
9	La satisfacción del cliente categoriza las soluciones de los incidentes					
10	Se reportan los incidentes a la alta gerencia					
11	Se documentan y evalúan las incidentes					
12	El usuario puede omitir algunos procesos formales					
13	La vía de comunicación entre los incidentes y la gestión del problema es la adecuada					
14	Se clasifica a los usuarios según sus necesidades o incidentes					
<b>Ítem</b>	<b>Transición ITIL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
15	La institución asigna personal para sus problemas					
16	Existen lista de control o mantenimiento para la solución de problemas					
17	El responsable está capacitado para gestionar inconvenientes					
18	El responsable de la gestión de incidentes detalla adecuadamente					
19	El tiempo previsto es el adecuado para la estructura de soluciones					
20	La alta gerencia planifica la reducción de incidentes					
21	Se reportan el número de incidentes faltantes a tiempo					
22	Se cuenta con herramientas tecnológicas como soporte de los procesos					
23	Los responsables de la gestión de inconvenientes monitorean la solución de sus problemas					
24	El intercambio de información es el adecuado					



<b>Ítem</b>	<b>Operación ITIL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
25	El persona opera el TI adecuadamente	6%	9%	15%	37%	33%
26	Se verifica continuamente las actividades	5%	8%	14%	42%	31%
27	Los niveles de servicio están estandarizados en todos los servicios	7%	9%	16%	35%	33%
28	La variedad de información está contemplada en los procesos	5%	12%	17%	36%	30%
29	Se documentan las necesidades externas que influyen en los procesos	6%	9%	14%	38%	33%
30	Se muestra la lista de servicio a los usuarios	3%	8%	12%	42%	35%
31	El canal de comunicación es oportuno en cada consulta	2%	6%	14%	44%	34%
32	El tiempo de respuesta en cada servicio refleja la capacidad del operador	5%	9%	14%	45%	27%
33	La base de requerimientos en los servicios se adaptan con facilidad en el sistema	6%	13%	17%	34%	30%



# UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

## CUESTIONARIO DE ENCUESTA PARA LA CALIDAD DEL SERVICIO

### A. Presentación

Estimado usuario, el presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad la obtención de información, acerca de la aplicación que usted tiene sobre la calidad del servicio que brinda la oficina de servicio informático de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión en el 2018. Cuyas opiniones personales solamente son de gran importancia para nuestra investigación.

El presente instrumento es anónimo con lo que se garantiza la confidencialidad de sus respuestas; por lo que se solicita a usted responder las preguntas en forma veraz y sincera, siendo su colaboración sumamente importante.

### B. Indicaciones

- Este cuestionario es anónimo. Por favor responde con sinceridad.
- Lee detenidamente cada ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas.
- Contesta a las preguntas marcando con un aspa “X” en un solo recuadro, según tu opinión, como mejor refleje o describa el sistema de información en su centro laboral.
- La escala de calificación es la siguiente:

1	Muy en desacuerdo
2	Algo en desacuerdo
3	Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo
4	Algo de acuerdo
5	Muy de acuerdo

## C. Contenido

Ítem	Atención	1	2	3	4	5
1	La oficina cuenta con equipos tecnológicos con apariencia moderna					
2	Las instalaciones físicas son visualmente atractivas					
3	Los trabajadores tienen apariencia pulcra					
4	La oficina cuenta con variedad de productos y servicios					
5	La oficina cumple sus requerimientos y lo concluye en el tiempo indicado					
6	Los usuarios se informan cuándo concluirá la consulta					
7	Los trabajadores que ofrecen un servicio eficiente					
8	Los trabajadores ayudan a los usuarios					
9	Los trabajadores están a su disposición inmediata					
10	Los trabajadores tienen un comportamiento fiable					
11	La atención es oportuna					
12	Los horarios para los trabajadores son convenientes					
13	Los trabajadores ofrecen una atención personalizada					
14	La plataforma brinda un servicio adecuado					
15	El personal dispone de tecnología adecuada					
16	La atención es oportuna y precisa					
Ítem	Seguridad	1	2	3	4	5
17	Usted confía en la seguridad que brinda la oficina					
18	Las consultas y/o operaciones que realiza usted son fiables					
19	La oficina proporciona seguridad a sus usuarios en el momento de realizar sus transacciones de información					
20	La información que recibe las diferentes unidades de servicio es la correcta					
21	La oficina innova en medidas protocolos de seguridad					
Ítem	Confiabilidad	1	2	3	4	5
22	La oficina tiene equipos tecnológicos con apariencia moderna					
23	La oficina tiene canales de distribución tecnológicos en las diferentes áreas					

24	La oficina muestra interés por solucionar los problemas surgidos a sus usuarios					
25	Los trabajadores tienen conocimientos para responder sus consultas					
26	El personal conoce bien su trabajo					
27	El personal se preocupa por atender sus quejas					

**ANEXO N° 2**

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**ITIL V3 Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA OFICINA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS DE LA UNJFSC - 2018**

<b>Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>variables</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Metodología</b>
<p><b>Problema General</b> ¿Qué relación existe entre ITIL V3 y la calidad del servicio en los usuarios de la oficina de servicios informáticos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en el 2018?</p> <p><b>Problema Específicos</b> 1) ¿Qué relación existe entre ITIL V3 y la calidad de la atención del servicio en los usuarios de la oficina de servicios informáticos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en el 2018? 2) ¿Qué relación existe entre ITIL V3 y la calidad en la seguridad del servicio en los usuarios de la oficina de servicios informáticos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en el 2018?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Identificar la relación entre ITIL V3 y la calidad del servicio en los usuarios de la oficina de servicios informáticos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en el 2018.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> 1) Analizar la relación entre ITIL V3 y la calidad de la atención del servicio en los usuarios de la oficina de servicios informáticos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en el 2018. 2) Analizar la relación entre ITIL V3 y la calidad en la seguridad del servicio en los usuarios de la oficina de servicios informáticos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en el 2018.</p>	<p><b>Hipótesis General</b> Existe relación significativa entre ITIL V3 y la calidad del servicio en los usuarios de la oficina de servicios informáticos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en el 2018.</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b> 1) Existe relación significativa entre ITIL V3 y la calidad de la atención del servicio en los usuarios de la oficina de servicios informáticos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en el 2018. 2) Existe relación significativa entre ITIL V3 y la calidad en la seguridad del servicio en los usuarios de la oficina de servicios informáticos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en el 2018.</p>	<p><b>Variable X:</b> ITIL V3 <b>Dimensiones</b> • Diseño ITIL X<sub>1</sub> • Transición ITIL X<sub>2</sub> • Operaciones ITIL X<sub>3</sub></p> <p><b>Variable Y:</b> Calidad de servicio  • Atención Y<sub>1</sub> • Seguridad Y<sub>2</sub> • Confiabilidad Y<sub>3</sub></p>	<p>X<sub>1.1</sub>. Niveles X<sub>1.2</sub>. Capacidad X<sub>1.3</sub>. Disponibilidad  X<sub>2.1</sub>. Planificación X<sub>2.2</sub>. Gestión X<sub>2.3</sub>. Validación  X<sub>3.1</sub>. Eventos X<sub>3.2</sub>. Incidencias X<sub>3.3</sub>. Peticiones  Y<sub>1.1</sub>. Equipos Y<sub>1.2</sub>. Empatía Y<sub>1.3</sub>. Sensibilidad  Y<sub>2.1</sub>. Tangibilidad Y<sub>2.2</sub>. Fiabilidad Y<sub>2.3</sub>. Consultas</p>	<p><b>Población:</b> 220 usuarios</p> <p><b>Muestra:</b> 86 usuarios</p> <p><b>Nivel de Investigación:</b> Correlacional</p> <p><b>Tipo de Investigación:</b> Tecnológico</p> <p><b>Método de investigación:</b> Deductivo</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental de corte transversal</p> <p><b>Estadístico de contraste:</b> Coeficiente de correlación de Pearson</p> <p><b>Instrumentos:</b></p>

<p>3) ¿Qué relación existe entre ITIL V3 y la calidad en la confiabilidad del servicio en los usuarios de la oficina de servicios informáticos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en el 2018?</p>	<p>3) Analizar la relación entre ITIL V3 y la calidad en la confiabilidad del servicio en los usuarios de la oficina de servicios informáticos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en el 2018.</p>	<p>3) Existe relación significativa entre ITIL V3 y la calidad en la confiabilidad del servicio en los usuarios de la oficina de servicios informáticos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en el 2018.</p>		<p>Y<sub>3.1</sub>. Garantía Y<sub>3.2</sub>. Funcionamiento Y<sub>3.3</sub>. Capacidad de respuesta</p>	<p><b>Para medir la variable X:</b> Cuestionario de 33 ítems</p> <p><b>Para medir la variable Y:</b> Cuestionario de encuesta de 27 ítems.</p>
---	---	--	--	--	--

---

**M(o). Elvis Richar Sánchez García.**  
**ASESOR**

---

**Dr. Manuel Antonio León Julca.**  
**PRESIDENTE**

---

**M(o). Henry Marcial Arevalo Flores.**  
**SECRETARIO**

---

**M(o). Edwin Iván Farro Pacífico.**  
**VOCAL**