



**Universidad
Tecnológica
del Perú**

Facultad de Ingeniería

Ingeniería de Sistemas e Informática

Tesis

“Propuesta de un modelo basado en el Framework ITIL 4 para la mejora de la gestión de servicios de TI del Hospital María Reiche, 2021”

Autores:

Cristhian Jesus Castillo Quispe

Sharoon Denisse Castillo Quispe

Para optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas e Informática

Asesor:

Pedro Ángel Molina Velarde

Lima – Perú

2021

RESUMEN

En la actualidad, el uso de las tecnologías de la información forma parte vital para el funcionamiento de las organizaciones. En el Perú, departamento de Ica, se encuentra el Hospital I María Reiche perteneciente a la red de instituciones prestadoras de servicios de salud del Seguro Social de Salud del Perú. Dicho nosocomio ha venido recibiendo un aumento de pacientes debido al contexto de la pandemia COVID-19, ocasionada por el virus SARS-CoV-2. En ese sentido, se procedió a implementar oportunidades de mejora en servicios relacionados a tecnologías de la información brindados por el área de soporte informático local. Esto se da debido a las constantes quejas realizadas por el personal asistencial, administrativo y los pacientes, en relación con los tiempos de respuesta, la capacidad y la realización eficiente de dichos servicios. Del mismo modo, se procedió con la mejora del servicio de imágenes RX para el área de Diagnóstico por imágenes médicas, el cuál ayudará en la atención oportuna y de calidad a todos los pacientes que lo requieran.

La presente tesis valida el efecto de una propuesta de un modelo basado en el Framework ITIL 4 (Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información) en la mejora de la gestión de servicios de tecnologías de información del hospital María Reiche. Dicho Framework es un conjunto de las mejores prácticas reconocidas a nivel mundial para la Gestión de servicios de TI. Como se puede apreciar en la presente investigación, la implementación de ITIL 4 junto con otras buenas prácticas del marco de trabajo COBIT, permite brindar servicios de TI con mayor eficacia y eficiencia tanto al personal del hospital como sus pacientes. De esa manera, de acuerdo con los resultados obtenidos en esta investigación se puede apreciar que hubo una mejora promedio del 26.88%, 40.16% y 37.65% en los indicadores de las dimensiones Procesos, Personas y Tecnologías respectivamente, correspondiente a la gestión de los servicios de TI del nosocomio.

Palabras Clave: ITIL4, GSTI