



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

Sede
Esmeraldas



**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE
ESMERALDAS (PUCESE)**

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN:
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
L4: INGENIERÍA DE SOFTWARE, INNOVACIÓN Y EMPRENDIMIENTO EN TIC.

TÍTULO:

Evaluación de la calidad de servicio del soporte técnico de tecnología informática utilizando el modelo SERVPERF y el marco ITSQM. Caso de estudio Empresa Pública Flota Petrolera Ecuatoriana EP FLOPEC

**PREVIO AL GRADO ACADÉMICO DE MAGÍSTER EN TECNOLOGÍAS
DE LA INFORMACIÓN**

AUTOR:

Ing. John Paúl Medrano Colorado

ASESOR:

Mgt. Xavier Quiñónez Ku

Esmeraldas, 2021

TÍTULO.

Evaluación de la calidad de servicio del soporte técnico de tecnología informática utilizando el modelo SERVPERF y el marco ITSQM. Caso de estudio Empresa Pública Flota Petrolera Ecuatoriana EP FLOPEC

Measurement of the quality of service of the IT technical support using the SERVPERF model and ITSQM framework. Case Study Public Company Ecuadorian Oil Fleet EP FLOPEC

John P. Medrano-Colorado¹ y Xavier Quiñonez-Ku²

¹ Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas

² Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas
john.medrano@pucese.edu.ec; xavier.quinonez@pucese.edu.ec

RESUMEN. La presente investigación tiene como propósito evaluar el servicio de soporte técnico de TI de la Gerencia de Tecnología Informática (GTI) de la Empresa Pública Flota Petrolera Ecuatoriana, utilizando el modelo SERVPERF (Service-Performance) y el marco de medición de la calidad de los servicios de TI (ITSQM). SERVPERF se empleó para determinar el grado de satisfacción de los usuarios del servicio y el marco ITSQM se utilizó para conocer qué indicadores utiliza la GTI para medir los servicios que ofrece. Este proceso se realizó con el fin de determinar el nivel de calidad percibido del servicio y la relación existente entre los resultados de ambas metodologías. El alcance que tuvo esta investigación fue de tipo descriptivo y de campo, con un enfoque mixto (cualitativo-cuantitativo). Se utilizó una muestra de 94 individuos, obtenida mediante un muestreo probabilístico de la totalidad de usuarios del servicio de la matriz de EP FLOPEC en la ciudad de Esmeraldas, incluyendo al gerente de la GTI en el periodo agosto – octubre del año 2020. Los resultados revelaron que el servicio de soporte de TI de forma general es satisfactorio por cuanto obtuvo una puntuación de 4.41/5, pero también indica que este resultado puede ser perfectible, debido a que la GTI gestiona los servicios de TI en base a la experiencia y conocimiento propio, y criterios del estándar ISO27001.

PALABRAS CLAVES: Calidad del Servicio, SERVPERF, ITSQM, Tecnologías de la Información, Soporte Técnico, Servicios TI.

Abstract. The purpose of this research is to evaluate the IT technical support service of the Information Technology Management (GTI) of the Ecuadorian Public Oil Fleet Company, using the SERVPERF model (Service-Performance) and the IT service quality measurement framework (ITSQM). The SERVPERF model was used to determine the degree of satisfaction of the service users and the ITSQM framework was used to know which indicators GTI uses to measure the services it offers. This process was carried out in order to determine the level of perceived service quality and the relationship between the results of both methodologies. The scope of this research was descriptive and field with a mixed approach (qualitative-quantitative). A sample of 94 individuals was used, obtained through a probabilistic sampling of all users of the service of the matrix of EP FLOPEC in the city of Esmeraldas, including the manager of the GTI in the period August - October 2020. The results revealed that the IT support service in general is satisfactory, since it obtained a score of 4.41/5, but also indicates that this result can be improved, since GTI manages IT services based on its own experience and knowledge, and criteria of the ISO27001 standard.

Keywords: Quality of Service, SERVPERF, ITSQM, Information Technology, Technical Support, IT Services.

AUTOR DE CORRESPONDENCIA: John P. Medrano-Colorado.

- **Nombre de la revista científica:** Revista Tecnológica - ESPOL
- **Enlace (URL) de la revista:** <http://www.rte.espol.edu.ec>
- **ISSN de la revista:** 0257-1749
- **Medio(s) de indexación**
 - Latindex
 - REDIB – Red Iberoamericana de Innovación y Conocimiento Científico
 - E-Revist@s
 - Google Scholar
 - Crossref
 - Publons
 - EuroPub
 - Index Copernicus International
- **Nombre del editor de la revista**
Nayeth I. Solórzano Alcivar, Ph.D., Escuela Superior Politécnica del Litoral,
Ecuador.
- **Correo electrónico del editor de la revista**
nsolorza@espol.edu.ec
- **Fecha de envío del artículo a la revista**
Miércoles, 17 de febrero de 2021
- **Enlace del artículo en repositorio privado de la PUCESE (se almacena solo como evidencia hasta que el artículo se publique. Bajo ningún concepto el repositorio será público). Dentro del directorio “año/programa-maestría” se debe crear un directorio que siga el siguiente patrón: “Apellido1Apellido2Nombre-TitulodelEstudio”**

Evidencias de envío a medio científico.

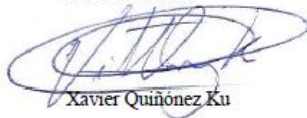
- Documento de aprobación del asesor para realizar el envío del artículo científico (formato similar al usado para las tesis donde se especifica el porcentaje de similitud).

CERTIFICADO DE APROBACIÓN

Yo, **Xavier Quiñónez Ku** certifico que el maestrante **John Paúl Medrano Colorado**, estudiante de la **Maestría en Tecnologías de la Información**, ha finalizado satisfactoriamente el **ARTÍCULO CIENTÍFICO** que titula: *“Evaluación de la calidad de servicio del soporte técnico de tecnología informática utilizando el modelo **SERVPERF** y el marco **IITSQM**. Caso de estudio Empresa Pública Flota Petrolera Ecuatoriana **EP FLOPEC**”*, y por tanto doy el aval para su presentación.

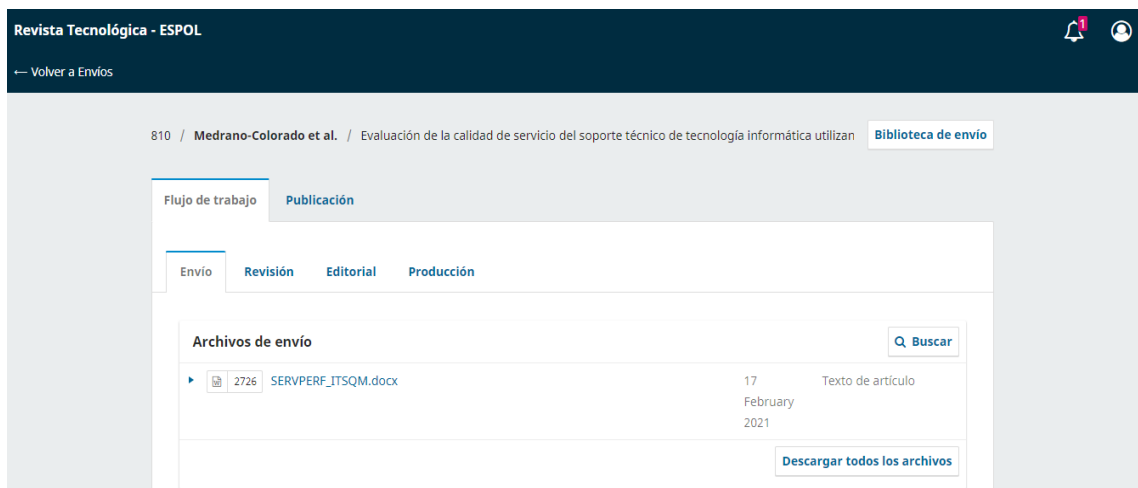
El porcentaje de similitud obtenido en el sistema Turnitin es del **6%**

Docente asesor/a



Xavier Quiñónez Ku

- Captura de pantalla del correo enviado al editor de la revista o en su defecto captura de pantalla de la plataforma de la revista en la que se sube el artículo.



Revista Tecnológica - ESPOL

← Volver a Envíos

810 / Medrano-Colorado et al. / Evaluación de la calidad de servicio del soporte técnico de tecnología informática utilizan [Biblioteca de envío](#)

Flujo de trabajo **Publicación**

Envío Revisión Editorial Producción

Archivos de envío [Q Buscar](#)

2726	SERVPERF_IITSQM.docx	17	Texto de artículo
		February	
		2021	

[Descargar todos los archivos](#)

- Captura de pantalla del correo recibido por la plataforma o editor de la revista.

De: Nayeth Solórzano, Ph.D.
Enviado: miércoles, 17 de febrero de 2021 06:24 p. m.
Para: JOHN MEDRANO
Asunto: [RTE] Envío recibido

John P. Medrano-Colorado:

Gracias por enviarnos su manuscrito "Evaluación de la calidad de servicio del soporte técnico de tecnología informática utilizando el modelo SERVPERF y el marco ITSQM. Caso de estudio Empresa XXX" a Revista Tecnológica - ESPOL. Gracias al sistema de gestión de revistas online que usamos podrá seguir su progreso a través del proceso editorial identificándose en el sitio web de la revista:

URL del manuscrito:

<http://www.rte.espol.edu.ec/index.php/tecnologica/authorDashboard/submission/810>

Nombre de usuario/o: jpaulmedrano

Si tiene cualquier pregunta no dude en contactar con nosotros/as. Gracias por tener en cuenta esta revista para difundir su trabajo.

Nayeth Solórzano, Ph.D.

Revista Tecnológica - ESPOL <http://www.rte.espol.edu.ec>