

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA**

**ESCUELA DE POSGRADO**



**GESTIÓN DE SERVICIOS ITIL EN LA EFICACIA  
ADMINISTRATIVA DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN  
BAUTISTA, CHORRILLOS, 2021**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN  
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN:  
GESTIÓN ESTRATÉGICA EMPRESARIAL**

**PRESENTADO POR BACHILLERES  
ALEXANDRA STEPHANIE SANDY CARRIZALES  
MIRIAM ELIZABETH TORRES CAMPOS**

**LIMA – PERÚ**

**2022**

## RESUMEN

El trabajo de investigación titulado: “Gestión de servicios ITIL en la eficacia administrativa de la Universidad Privada San Juan Bautista, Chorrillos,2021”. Tuvo como objetivo determinar la influencia entre la gestión de servicios ITIL en la eficacia administrativa de la Universidad Privada San Juan Bautista, Chorrillos,2021. La metodología fue de tipo básica, buscó información sobre la problemática de estudio, el diseño no experimental, correlacional causal con corte transversal. La población censal fue de 189 trabajadores; se emplearon dos cuestionarios uno sobre la gestión de servicios ITIL y el segundo sobre la eficacia administrativa, ambos cumplieron con los requisitos de validez por juicio de expertos y la confiabilidad. Se empleo la prueba de Chi-cuadrado para determinar la influencia e independencia entre las variables de estudio, así también Pseudo Cuadrado de Nagelkerke para estimar la varianza de una variable dependiente sobre otra independiente. El resultado obtenido fue que la gestión de servicios ITIL influye de forma de media en la eficacia administrativa, por cuanto el puntaje Wald de 6.924 que es mayor de 5 que viene a ser el punto de corte para el modelo de análisis y es reforzado por  $p = 0,009 < a 0.05$ .

Palabra Claves: ITIL, Gestión de servicios ITIL y Eficacia Administrativa.