



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN INGENIERÍA
DE SISTEMAS CON MENCIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

**ITIL V.4 en la gestión de servicio al cliente interno de una
empresa supervisora de minería, Lima 2023**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

- **Maestra en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la
Información**

AUTORA:

Rospigliosi Mendoza, Marcela Stephany (orcid.org/0000-0003-2993-9620)

ASESOR:

Dr. Acuña Benites, Marlon Frank (orcid.org/0000-0001-5207-9353)

CO-ASESOR:

Dr. Flores Zafra, David (orcid.org/0000-0001-5846-325X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistemas de Información y Comunicaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ
2023

Dedicatoria

A Dios, a mis padres y familiares
que me apoyaron en cada momento
de mi vida y a lo largo de la tesis,
con cariño.

Agradecimiento

A Dios por guiarme a lo largo del desarrollo de mi carrera profesional.

A mi madre y familia que siempre me apoyaron a seguir adelante y cumplir con mis objetivos.

Mi agradecimiento a la Universidad Cesar Vallejo y a cada uno de los docentes que me brindaron su sabiduría y apoyo durante la Maestría.

A mi asesor Dr. Marlon Acuña Benites por su esfuerzo y dedicación. Su orientación, paciencia y motivación han sido fundamentales para mi formación como investigadores en el desarrollo de la presente Maestría.

Al Dr. Pedro Lezama, Dr. Eduardo Poletti, Dr. David Flores por su participación como jueces expertos en la validación de los instrumentos utilizados en la presente investigación.

Índice de contenido

	Pág.
Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras	vi
Resumen.....	vii
Resumo	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	7
III. METODOLÓGIA	26
3.1. Tipo y diseño de investigación	26
3.2. Variables y operacionalización.....	27
3.3. Población, muestra y muestreo.....	28
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	29
3.5. Procedimientos	30
3.6. Método de análisis de datos	31
3.7. Aspectos éticos.....	31
IV. RESULTADOS.....	33
V. DISCUSIÓN.....	59
VI. CONCLUSIONES.....	65
VII. RECOMENDACIONES.....	67
REFERENCIAS	68
ANEXOS	79

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Colaboradores que labora en una empresa Supervisora de Minería	29
Tabla 2 Validación del Instrumento por Juez Experto	30
Tabla 6 Tabla de frecuencia Variable 1: ITIL V.4	33
Tabla 7 Tabla de Frecuencia de Variable 2: Gestión de Servicio al Cliente Interno	35
Tabla 8 Tabla de Frecuencia de Dimensión 4: Confiabilidad	36
Tabla 9 Tabla de frecuencia de la Dimensión 5: Capacidad de respuesta	38
Tabla 10 Tabla de frecuencia de la Dimensión 6: Seguridad de la plataforma de servicio al cliente interno	40
Tabla 11 Tabla Cruzada ITIL V.4 y Gestión del Servicio al Cliente Interno	43
Tabla 12 Tabla Cruzada ITIL V.4 y Confiabilidad	45
Tabla 13 Tabla Cruzada ITIL V.4 y Capacidad de respuesta	47
Tabla 14 Tabla Cruzada ITIL V.4 y Seguridad de la plataforma de servicio al cliente interno	49
Tabla 3 Rango Alfa de Cronbach	51
Tabla 4 Fiabilidad de la Variable 1: "ITIL V.4"	51
Tabla 5 Fiabilidad de la Variable 2: "Gestión de Servicio al Cliente Interno"	52
Tabla 15 Prueba de Normalidad ITIL V.4 y Gestión de Servicio al Cliente Interno	53
Tabla 16 Prueba Spearman entre ITIL V.4 y Gestión de Servicio al Cliente Interno	54
Tabla 17 Prueba Spearman entre ITIL V.4 y Confiabilidad	55
Tabla 18 Prueba Spearman entre ITIL V.4 y Capacidad de respuesta	56
Tabla 19 Prueba Spearman entre ITIL V.4 y Seguridad de la plataforma de servicio al cliente interno	57

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Fases del ciclo de vida del servicio de ITIL	12
Figura 2 Modelo de Diamante de Leavitt.....	13
Figura 3 Modelo Propuesto.....	18
Figura 4 Gráfico de barras de Variable 1: ITIL V.4	34
Figura 5 Gráfico de barras de Variable 2: Gestión de Servicio al Cliente Interno.....	36
Figura 6 Gráfico de Barras de Dimensión 4: Confiabilidad.....	37
Figura 7 Gráfico de barras de la Dimensión 5: Capacidad de respuesta.....	39
Figura 8 Gráfico de barras de la Dimensión 6: Seguridad de la plataforma de servicio al cliente interno.....	42
Figura 9 Comparación entre variables ITIL V.4 y Gestión del Servicio al Cliente Interno .	44
Figura 10 Comparación entre variables ITIL V.4 y Confiabilidad	46
Figura 11 Comparación entre variables ITIL V.4 y Capacidad de respuesta	48
Figura 12 Comparación entre variables ITIL V.4 y Seguridad de la plataforma de servicio al cliente interno.....	50

Resumen

El objetivo de la presente investigación fue determinar el impacto de ITIL V.4 en la Gestión del Servicio al Cliente Interno de una empresa Supervisora de Minería, Lima 2023. El estudio fue de tipo básica, nivel descriptivo, tuvo un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, transversal y correlacional, su población y muestra fue de 88 trabajadores, se aplicó el instrumento de la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento de recopilación de datos. Se utilizó la herramienta de Google Forms para adquirir los resultados de la encuesta. Se realizó la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach con un valor de 0.977 para ITIL V.4 y un valor de 0.970 para Gestión de servicio al cliente, obteniendo que ambos instrumentos son confiables. Además, se utilizó el juicio de expertos para validar ambos instrumentos y se analizó los resultados mediante tablas, gráficos, clasificación de la información, determinación de valores. En la presente investigación, se obtuvo un valor de $p = 0.000$ y un coeficiente de 0.941 en la prueba Rho Spearman, de donde se concluye que ITIL V.4 impacta significativamente en un 94.41% en la gestión del servicio al cliente interno de una empresa Supervisora de Minería, Lima 2023.

Palabras clave: ITIL V.4, Gestión de Servicio al Cliente Interno, Confiabilidad, Capacidad de respuesta y seguridad de la plataforma.

Resumo

O objetivo da presente investigação foi determinar o impacto do ITIL V.4 na Gestão do Atendimento ao Cliente Interno de uma empresa de Supervisão de Mineração, Lima 2023. O estudo foi do tipo básico, nível descritivo, teve abordagem quantitativa, design não experimental, transversal y correlacional, sua população e amostra foi de 88 trabalhadores, foi aplicado o instrumento de pesquisa como técnica e o questionário como instrumento de coleta de dados. A ferramenta Google Forms foi utilizada para adquirir os resultados da pesquisa. Foi realizado o teste de confiabilidade Alpha de Cronbach com valor de 0,977 para ITIL V.4 e valor de 0,970 para Customer Service Management, obtendo-se que ambos os instrumentos são confiáveis. Além disso, o julgamento de especialistas foi usado para validar ambos os instrumentos e os resultados foram analisados por meio de tabelas, gráficos, classificação de informações, determinação de valores. Na presente investigação obteve-se um valor de $p = 0,000$ e um coeficiente de 0,941 no teste Rho Spearman, do qual se conclui que o ITIL V.4 impacta significativamente 94,41% da gestão do atendimento ao cliente interno de uma empresa Supervisor de Mineração, Lima 2023.

Palavras-chave: ITIL V.4, Gerenciamento de Atendimento ao Cliente Interno, Confiabilidade, Capacidade de resposta o segurança da plataforma.

I. INTRODUCCIÓN

Los servicios son factores importantes en los países con mayor desarrollo económico y en vías de desarrollo por lo que, las compañías originan valor para los consumidores mediante los servicios y cada vez, estos mismos se encuentran disponibles para las tecnologías de la Información que se traduce a que las compañías que optimizan y sostienen eficientemente la gestión de TI tendrán consecuencias positivas para enfrentar los cambios acelerados que se presentan a nivel global (OMC, 2021).

La tecnología avanza aceleradamente, la información que manejan las organizaciones se está interrelacionando con otras capacidades organizativas, cada vez las empresas están más interesadas en implementar transformaciones digitales que las lleven a tener ventaja competitiva, tener oportunidades para crear valor al negocio y satisfacción al cliente. Por ello, la gestión de servicios de TI está transformándose, adaptándose a estos cambios empresariales para respaldar las nuevas formas de trabajo y las tecnologías que sigan surgiendo.

Dentro de las investigaciones a nivel global, en Colombia, Sánchez y López (2022) evidenciaron que, fue fundamental realizar un diagnóstico integral de la empresa, así como, estructurar un modelo previo a la aplicación de ITIL V.4 mediante reportes mensuales donde se creen KPI y que permitió de manera positiva mejorar sus procesos, actividades, interrelaciones entre las áreas y los objetivos. De esta forma, fortaleció las oportunidades de mejora de la organización. Por otro lado, se menciona que fue primordial la implementación de ITIL V.4 para enfocarse en los clientes, su satisfacción, la optimización de los servicios para crear confianza y reputación.

Cabe destacar que, en Colombia, Puentes y Maestre (2019), en su investigación, evidenciaron la problemática de las MIPYMES de no tener un programa que determine sus procedimientos y tareas con el servicio al cliente. Es por ello que, se requirió el respaldo de las áreas organizativas para la realización del plan estratégico para la MIPYME, que esté orientado en una evaluación de los procedimientos y las tareas relacionadas a una gestión estratégica

interrelacionada con la dirección del portafolio de la prestación, gestión de la demanda y la coordinación financiera basándose en las mejores prácticas de ITIL V.4, con el objetivo de respaldar la prolongación de los bienes intangibles brindados al cliente interno, generar valor en la guía para llevar a cabo las actividades de trabajo. También, se enfatizó que el plan debe ser frecuentemente replanteado, medido, analizado respecto a los cambios de la solicitud y criterios que están involucrados con la gestión del servicio al cliente.

Con respecto a las investigaciones nacionales, se puede mencionar a Sánchez y Valles (2021), acerca de su estudio se constató la problemática que tenía una municipalidad en la forma del manejo de la gestión de incidencias ya que no era estructurado ni fluido, existían muchas interrupciones del servicio ofrecido. Por ello, la implementación de ITIL V.4 apoyó a la investigación a solucionar estos inconvenientes. Por su lado, la investigación de Poveda y Westreicher (2022), evidenciaron la misma problemática de no gestionar eficientemente las solicitudes de los usuarios finales, así como, se identificó la falta de control de procesos que origina saturación en los requerimientos por parte de los usuarios, de ahí el análisis de proponer ITIL v.4 que optimizó la forma de trabajo en los servicios ofrecidos al cliente.

En referencia a los estudios locales, Ruiz (2016), en su estudio detectó que, la calidad de servicio en la organización necesitaba mejorar en eficiencia y efectividad debido a que contaban con niveles bajos al momento de brindar el servicio al cliente, luego de la implementación de la herramienta, los resultados obtenidos dieron que, ITIL influye en un 65% en la calidad de servicio, teniendo una sigma bilateral de 0.000. Por ello, el implementar ITIL V.3 convirtió a la empresa a ser más competitivo para brindar satisfacción a los usuarios. Además, el autor sugirió a la alta dirección emplear las mejores prácticas de ITIL v.3 para garantizar la calidad de servicio ofrecidos por TI que conlleve a tener una ventaja competitiva para asegurar las demandas del sector salud.

La empresa Supervisora de Minería tiene procesos operativos en los diferentes puntos de supervisión técnica tales como pesaje, desprecintado,

descarga/carga, muestreo y determinación de humedad, cuyos datos son captados y digitados por los supervisores técnicos a través un sistema informático. Estos datos son recepcionados por los administradores de contratos, quienes analizan, realizan el seguimiento y control de la información procesada por el sistema para la evaluación de la gerencia operativa para verificar versatilidad antes de ser enviados al cliente.

Por otro lado, la empresa cuenta con una plataforma tecnológica instalada que trabaja en un sistema de red, que data del año 2000, la misma que ha generado una serie de activos tangibles e intangibles, entre los que podemos citar a las computadoras de escritorio, portátiles y las de gran escala como son los “computadores servidores”, además de otros equipos como las impresoras, equipos de comunicaciones, entre otros, así como, a los aplicativos, sistemas, página web, correo electrónico. Estos recursos son gestionados mediante la plataforma de mesa de servicios de TI en sus diferentes módulos como gestión de incidencias, gerencia de activos, catálogo de servicios, proveedores y contratos, base de datos de la gestión de configuración.

En esta última década, la tecnología ha evolucionado en forma acelerada en todos los campos, tales como: minería, medicina, industria, economía y finanzas, banca y agricultura. Todo ello, conllevando al uso intensivo de hardware y software, por lo que se ha requerido estandarizar los diferentes procesos de TI que gestiona la empresa. Cabe indicar que, la data digital y la gestión de recursos de TI que gestiona la organización es altamente sensible, debido a que es de vital importancia porque impacta al cliente en la comercialización de estos productos minero – metalúrgicos, a nivel nacional e internacional, cuyo acuerdo entre las partes (comprador – vendedor) se basan primordialmente en la confianza y transparencia, de ahí la importancia de la supervisión técnica porque el supervisor da fe de los datos de las condiciones del producto y de los exigencias por el cliente (peso, forma de muestreo, calidad, humedad, coloración, entre otros). Por eso, la necesidad de tener soluciones tecnológicas seguras que permitan una interacción confiable y oportuna entre la organización y sus clientes a través de la tecnología.

Se ha evidenciado que, al implementar la mesa de servicios de TI, algunos usuarios temen registrar sus datos en la plataforma, por lo que, no utilizan la plataforma en su integridad, así como, demandan rapidez en la atención de sus requerimientos, es así que, el recurso humano de TI es un factor vital; también existe desconfianza de las bondades del aplicativo, el cliente interno prefiere la comunicación directa por voz; por otro lado, el personal de soporte y mesa de ayuda no se abastecen para atender las solicitudes.

Por ello, surge la problemática que en el sector de supervisión de concentrados de minerales está en la etapa de la adopción de las nuevas tendencias tecnológicas para mejorar la gestión de sus servicios TI debido a que los clientes demandan eficacia, eficiencia, en un contexto cada vez más acelerado, es necesario la implementación de metodologías que conlleven a optimizar la gestión de servicio de clientes y su satisfacción. En ese sentido, ITIL V.4 (Information Technology Infrastructure Library) es una herramienta generalmente aplicada para la dirección de servicios de TI a nivel integral que apoyará a las compañías para que puedan crear valor, gestionar eficientemente a sus clientes. Además, ITIL versión 4 se enfoca en actualizar, a un nivel general, la experiencia del cliente, los criterios de valor y la transformación digital, a su vez, proporciona nuevas maneras de organización como Agile, lean (Axelos, 2020). Por ello, como problema general se cuestionó lo siguiente: ¿De qué manera impacta ITIL V.4 en la gestión de servicio al cliente interno de una supervisora de minería, Lima 2023? Además, se trazó la enunciación de los problemas específicos; (i) ¿De qué manera impacta ITIL V.4 en la confiabilidad de la gestión de servicio al cliente interno de una empresa supervisora de minería, Lima 2023?; (ii) ¿De qué manera impacta ITIL V.4 en la capacidad de respuesta de la gestión de servicio al cliente interno de una empresa supervisora de minería, Lima 2023?; (iii) ¿De qué manera impacta ITIL V.4 en la seguridad de la plataforma de la gestión de servicio al cliente interno de una supervisora de minería, Lima 2023?

Con respecto a la justificación metodológica para la tesis, se contará con el compromiso de dotar los recursos e información necesarios para evaluar el impacto que tiene ITIL V.4 en la gestión del servicio al cliente interno. En cuanto a los

recursos humanos, es necesario contar con especialistas en TI, también es necesario realizar sensibilizaciones a los colaboradores sobre el valor de gestionar eficientemente los servicios de TI, para lo cual se requiere implementar un cronograma de sensibilización. En relación con la justificación teórica, esta investigación propone investigar el impacto de ITIL V.4 en la gestión del servicio al cliente interno de una supervisora de Minería. Según la teoría general de sistemas, Rousseau (2015) indica que, los sistemas sirven de ayuda a las comunicaciones, así como, soporte a las áreas involucradas proporcionando una exploración de nuevos métodos a ser empleados en el contexto actual. Con respecto a la justificación práctica, es fundamental realizar esta investigación debido a que proporcionará a las empresas de supervisión técnica de concentrados de minerales: sostenibilidad, competitividad y perpetuidad en su sector. El estudio permitirá abordar la aplicación de ITIL V.4 en PYMES específicamente en el sector de supervisión técnica de concentrados de minerales y su optimización en la gestión de servicio al cliente interno, de esta manera contribuirá con la planificación, la aplicación y la adaptación de las empresas en el sector.

El estudio en mención está enfocado en descubrir factores para optimizar la gestión de servicio al cliente interno con la finalidad que la atención a los usuarios sea óptima, eficiente y fluida, con ello lograr mejorar el nivel de satisfacción del cliente. Además, la presente investigación busca que se genere valor al servicio y negocio mejorando la gestión del servicio al cliente a través de la implementación de ITIL V.4. En relación con la justificación metodológica, el presente trabajo elegirá un marco de referencia que se adapte mejor al procedimiento de gestión de servicio al cliente; para ello se analizará los beneficios de implementar ITIL V.4 en la gestión del servicio al cliente.

El objetivo general de este estudio fue establecer cómo impacta ITIL V.4 en la gestión del servicio al cliente interno de una empresa Supervisora de Minería, Lima 2023. Además, se planteó los sucesivos objetivos específicos; (i) Determinar cómo impacta ITIL V4 en la dimensión confiabilidad de la gestión de servicio al cliente interno de una empresa Supervisora de Minería; (ii) Determinar cómo impacta ITIL V4 en la dimensión capacidad de respuesta de la gestión de servicio

al cliente interno de una empresa Supervisora de Minería; (iii) Determinar cómo impacta ITIL V4 en la dimensión seguridad de la gestión de servicio al cliente interno de una empresa Supervisora de Minería.

Mientras que la hipótesis general es ITIL V.4 impacta significativamente en la gestión del servicio al cliente interno de una supervisora de minería, Lima 2023. La primera hipótesis específica es ITIL v4 impacta significativamente en la dimensión confiabilidad de la gestión de servicio al cliente interno de una empresa Supervisora de Minería. La segunda hipótesis específica es ITIL v4 impacta significativamente en la dimensión capacidad de respuesta de la gestión de servicio al cliente interno de una supervisora de minería. La tercera hipótesis específica es ITIL v4 impacta significativamente en la dimensión seguridad de la gestión de servicio al cliente interno de una empresa Supervisora de Minería.

II. MARCO TEÓRICO

Referente a los estudios anteriores en el ámbito nacional sobre la variable ITIL V.4, Huamán (2021), en su estudio afirmó que fue fundamental brindar un servicio de calidad, la finalidad de esta investigación fue desarrollar la manera de mejorar la mesa de ayuda basado en ITIL V.4 para mejorar sus servicios, de donde resultó que, la aplicación de un sistema de servicios mejoró los tiempos de respuesta, y evidenció la satisfacción de los clientes. En ese mismo enfoque, Gutiérrez (2022), tuvo como objetivo proponer ITIL V.4 para la gestión de servicio al cliente, empleándose a 132 colaboradores de la Oficina de TI con 50 mujeres y 82 hombres entre 25 a 55 años, los resultados muestran que un 69.7% de los colaboradores prefieren un óptimo proceso de atención al cliente interno, donde se concluye que la aplicación de ITIL V.4 para el fase de atención al cliente interno en una entidad pública optimizará la gestión del servicio al cliente así como la serie de gestión de solicitudes con mayor fluides que impactará en la satisfacción de los clientes. En el estudio realizado en la región Cajamarca por Aliaga (2018), tuvo como finalidad, aplicar la manera en que la gestión de servicios TI en el sector minero influye con otorgar valor a los servicios ofrecidos a los clientes. De donde resultó que se instauró al período del servicio como una guía general para los servicios de tecnologías de información.

Dentro de las investigaciones locales, se puede referir a Kawazo y Samanamud (2020), cuyo objetivo fue determinar la importancia de implementar ITIL V.4 en las organizaciones para optimizar la gestión de servicio de TI, a su vez, menciona que existen compañías que todavía no adoptan estas buenas prácticas para optimizar sus procesos. Este estudio permitió a la empresa tener procesos organizados, determinar roles y responsabilidades y centralizar los requerimientos de los usuarios a través de una herramienta tecnológica para gestionar eficientemente los servicios TI.

Además, Melgarejo (2018), cuyo objetivo fue establecer la correlación de ITIL V3 en la eficacia de los servicios de tecnología de la información a los clientes internos de las entidades de educación con el fin de ofrecer respuestas oportunas, expeditas y eficiente a los sucesos fallidos que puedan ocurrir en las entidades

educativas. La metodología empleada fue de carácter preexperimental y cuantitativo y abarcó desde el establecimiento de la definición de la guía que permita el manejo de la calidad de servicio, definir los Acuerdos del Nivel de Servicios - SLA y la utilización adecuada de las herramientas tecnológicas para soportar cada uno de los procesos presentados en el diseño efectuado de acuerdo a las buenas prácticas de ITIL V.3, también se evaluó el contexto de la organización de acuerdo a los puntos establecidos, se tuvo en cuenta las capacitaciones a los usuarios y la evaluación de la implementación iniciándose con el procesamiento de los datos. Los resultados del estudio fueron presentados se basaron en un muestreo de 181 participantes que pertenecen a 12 Instituciones de Educación que comprendieron un total de 344 personas. El estudio concluyó, las unidades de gestión educativa al contar con procesos concisos basados en ITIL V.3 logrará brindar mejores servicios y atender y solucionar eficientemente las incidencias presentadas con respecto a las tecnologías de información.

En referencia con ITIL V.3 se tiene a Olivares (2017), cuyo objetivo fue establecer el grado de atribución de ITIL V.3 en el desarrollo del manejo de solicitudes en una empresa eléctrica. La metodología empleada fue del tipo hipotético – deductivo. La investigación es básica sustantiva, nivel explicativo, de orientación cuantitativo y diseño no experimental, el instrumento que se utilizó fue el cuestionario, la población fue de 90 trabajadores pertenecientes a TI, para la calificación de las encuestas se empleó la escala de Likert de 05 valores para ITIL V.3 y 05 valores para el desarrollo de administración de solicitudes. Para la solución de las encuestas se brindó inducción a los usuarios sobre ITIL V.3 y la administración de solicitudes, Las conclusiones del estudio fueron que la administración de atenciones en una compañía eléctrica depende de un 22.70% del uso del ITIL V.3. El estudio concluyó, ITIL V.3 impacta en la administración de atenciones en una organización eléctrica.

En relación con los estudios previos en el ámbito mundial sobre ITIL V.4, se tiene Moudoubah et al. (2021), cuya finalidad fue determinar una herramienta que ocasione la gestión eficiente de los servicios, debido a que ciertas organizaciones están enfocadas en medir el valor de TI, algunas de ellas han alcanzado mayor

beneficio basado en la asignación de recursos que se realizaron en TI, existe una larga bibliografía que guarda relación en que los buenos ejercicios aplicados por estas organizaciones promueven la mejora continua en el servicio ofrecido. Sin embargo, la aplicación excesiva de ellas puede conllevar consecuencias no deseadas e inversiones no cuantificadas. El tipo de estudio fue aplicada y el tipo de población fueron las personas, tal informe técnico plantea un instrumento elaborado de acuerdo con el enfoque DSR Design science, fue delineado y analizado usando "Protege", tal instrumento trata áreas fundamentales tanto para profesionales como para científicos y proporciona un estudio general de modelo de dominio de gobernanza de servicios de TI (ITSG), además, se validó exitosamente mediante consultas de formatos de datos para grafos enfocados para mostrar data en la web respaldado por el resultado es que la metodología propuesta excluye las principales barreras para la aceptación de procesos ITSG en las organizaciones, al combinar las prácticas de COBIT e ITIL V.4, las organizaciones pueden gestionar eficientemente sus servicios de TI y lograr tanto una mejor relación entre el negocio y TI.

Se puede mencionar, a la investigación de Anunciação y Geada (2021), sobre las entidades de salud que operan en entornos complejos, dinámicos e impredecibles, para desplegar y analizar las diferentes actividades que están destinadas a cumplir en cuanto asistencia sanitaria, tomando en cuenta lo primordial de las TI para la gran parte de entidades y la influencia de su aplicación, por lo tanto, la transformación debe estar muy bien organizada y analizada, debido a que la influencia negativa en cuanto a los servicios asistenciales ofrecidos sería mínimos. Este trabajo se centra en la evaluación de como los gestores sanitarios entienden y aplican el cambio relacionado con la gestión de servicios de TI teniendo como base ITIL V.4, el desconocimiento de la metodología ITIL es latente en algunas organizaciones sanitarias que a su vez debería mantenerlos informado acerca de la gestión del cambio. El conocimiento de esta metodología resulta fundamental para facilitar los cambios en los servicios de TI y la implicación de sus profesionales. Existe una fuerte preocupación de parte de los altos directivos de los hospitales públicos portugueses por la influencia de la transformación e implementación de metodologías de buenas prácticas y datos de las encuestas, el tipo de investigación fue aplicada con orientación cuantitativa teniendo como

población los profesionales del sector sanitario, de donde resulto que se observa una gran inquietud por respaldar una política estratégica de gestión del cambio dentro de las tecnologías y sistemas de información, la aplicación de mejores prácticas de ITIL V.4 lo hace viable que se valida con el 53,8% de las respuestas de los administradores de la entidad que lo aplica y que conlleva a que el cliente se sienta satisfecho. Por ello, se concluye que cada vez hay más entidades que buscan aplicar esta herramienta para optimizar la administración de sus servicios TI.

En relación con la indagación de Lanton (2019), tuvo el incentivo de analizar la forma de trabajo de los profesionales de TI conforme la teoría incremental para descubrir los retos de ITIL V.4, donde se evidenció que existe un desconocimiento sobre la aplicación de las versiones de ITIL V.4 y no ITIL V.4 La metodología aplicó un enfoque cualitativo, la muestra comprendió 11 especialistas en ITIL V.4 y 14 no especialistas de ITIL V.4 y veinticinco entrevistas. Los aspectos que salieron de este estudio fueron colaboración del cliente, modificación de procesos, planificación y desarrollo. Los resultados arrojaron que se encuentran retos como su aplicación con los colaboradores de ITIL V.4. Esta investigación llevó a la conclusión de combinar el marco Ágil e ITIL V.4 para reducir estos retos. Aunque con la inclusión de la metodología ágil surgen nuevos retos con los factores de los individuos que con el procedimiento debido a que esta implementación lleva consigo el cambio de mentalidad de los especialistas de TI. El autor sugiere llevar a cabo más estudios sobre los desafíos de ITIL V.4 desde el estudio cuantitativo con el objetivo de ofrecer al cliente un servicio óptimo para indemnizar los requerimientos y peticiones cambiantes de los usuarios.

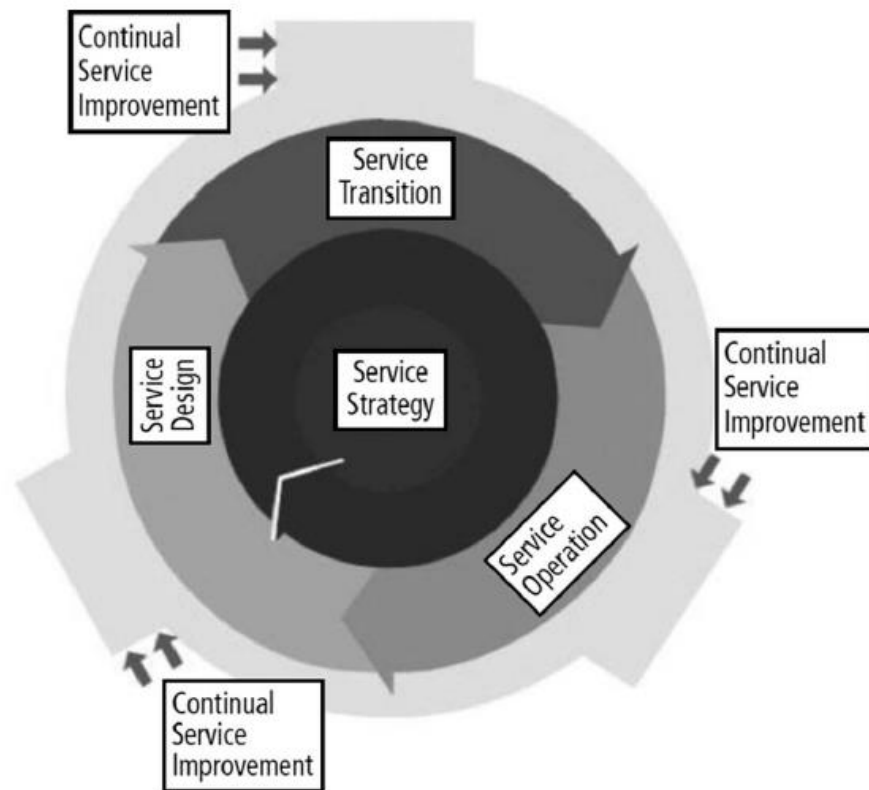
Según Cruz y Lévano (2019), en su estudio tuvieron la finalidad de ver el grado de sostenibilidad de la gestión de servicios de ITIL V.4 teniendo como base la gestión de procesos, las empresas en todos los países del mundo confían en las tecnologías de la información (TI) a escala global no solo para la operación y el mantenimiento de sus diferentes áreas de su organización, sino también para mejorar el valor comercial mediante el uso de la gobernanza de datos y, lo que es más importante, bajo el análisis, rediseño basado en la automatización y la

optimización dependiente de sus procesos. El tipo de investigación fue aplicada. La metodología Business Process Management (BPM), combinada con las mejores prácticas sugeridas por la Information Technology Infrastructure Library (ITIL V.4), de donde resultó que la aplicación de ITIL V.4 necesita 04 factores del método de labor sociotécnico en la guía completa para la estructuración de la transformación empresarial, lo que sugirió que se debería adaptar a los requerimientos de ITIL y a la realidad de la empresa. Se concluye que ITIL V.4 ofrece oportunidades para mejorar y adaptar los procesos desde una mirada más ágil comparando con el rediseño de procesos clásico, aumentando así el valor de la empresa. La robustez automatizada con la capacidad de adaptarse al cambio permite a las organizaciones adaptar los procesos a sus clientes.

Por su parte, Obwegeser et al. (2019) manifiestan que, muchos profesionales al aplicar la Gestión de servicios de TI reconocen que es muy importante mejorar continuamente los servicios de TI porque aseguran la fidelización del cliente interno y en consecuencia la continuidad del negocio. Usando un enfoque de investigación aplicada de la ciencia del diseño, los autores han analizado y desarrollado un marco de optimización de fases de operaciones de servicio ITIL V.4 (Information Technology Infrastructure Library) de cinco pasos: transición de asistencia, operación de asistencia, diseño de asistencia, estrategia de prestación y progreso continuo del servicio basado en el uso de un conjunto de herramientas Lean Manufacturing tales como 5s, Kanban, Hoshin Kanri, Andon, TPM, Heijunka, Takt time, Gemba, Poka-Yoke (ver figura 1). Los resultados fueron que los autores proporcionaron un marco de referencia basado en un enfoque más estructurado para la mejora de procesos del mundo real y que sirva como una plataforma para una investigación más sistemática y específicamente en el sistema de progreso continuo del servicio. En conclusión, se muestra la importancia de tener constantemente mejorado los procesos y servicios en una organización, realizando análisis en cada etapa y mejoras para poder brindar una comunicación y servicio al cliente interno de forma eficiente.

Figura 1

Fases del ciclo de vida del servicio de ITIL



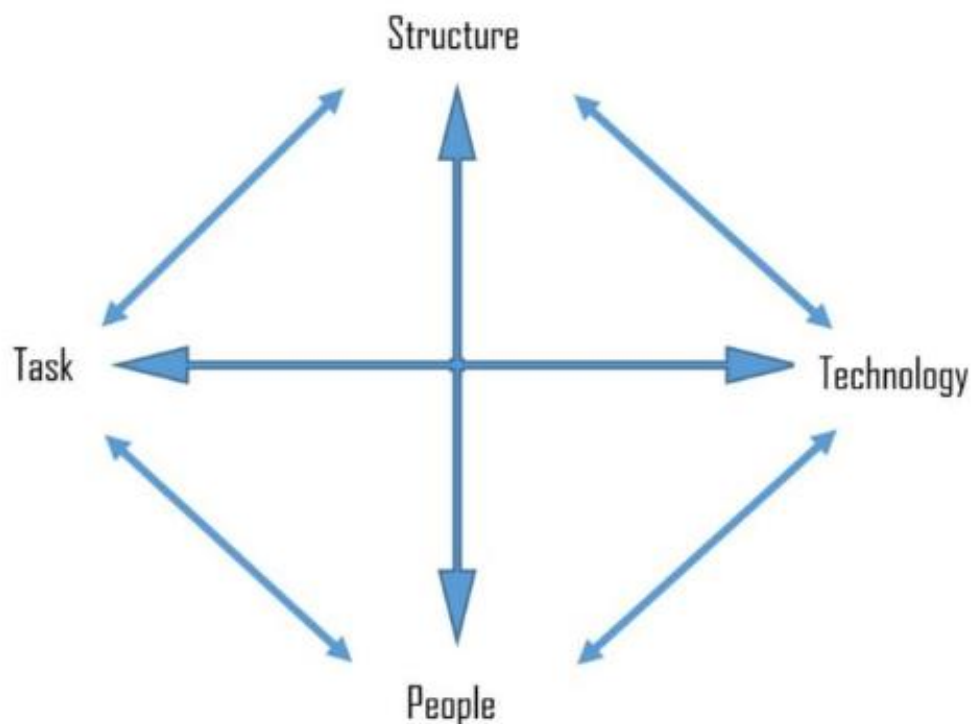
Nota. The ITIL service lifecycle (Obwegeser et al., 2019)

En relación con Blumberg et al. (2019), en su investigación evidenciaron que un número cada vez mayor de organizaciones está implementando Information Technology Infrastructure Library ITIL V4 en un esfuerzo por mejorar la asistencia de servicios de TI a sus clientes, un número considerable de implementaciones de ITIL V.4 no logró los resultados esperados. Los autores usaron una guía de investigación de casos múltiple que cubre la implementación exitosa de ITIL V.4 en 08 importantes empresas australianas. La orientación de sistemas de ingeniería social respaldado por Leavitt's Diamond se utiliza de forma de un prisma para esclarecer las características de las tácticas de transformación empresarial efectivas para la aplicación eficiente de ITIL V.4. Este documento identifica las tácticas de transformación empresarial utilizadas por compañías que han implementado ITIL con éxito. Los autores determinaron que implementar ITIL V.4 necesitaba la transformación en los 04 atributos del sistema de trabajo de ingeniería social (STS) identificado en Leavitt's Diamond (ver figura 2). Las modificaciones en

un factor de STS afectan a otros factores de STS al aplicar ITIL V.4; y la energía implementada a los criterios STS no necesita ser similar, pero debe ser consistente con las demandas de la ejecución de ITIL V.4 y la empresa. Este estudio proporciona por primera vez a los investigadores de gestión de servicios de TI y a los profesionales de ITIL V.4 información sobre las estrategias de cambio organizacional adoptadas para una implementación exitosa de ITIL.V.4. Para finalizar, esta investigación ha desarrollado nuevos conocimientos sobre la implementación de ITIL V.4 y las estrategias de cambio organizacional que no se habían explorado antes.

Figura 2

Modelo de Diamante de Leavitt



Nota. Diamond Leavitt Model (Blumberg et al., 2019).

En relación con ITIL V.4, por Dayal et al. (2020), cuyo objetivo consiste en reducir las dificultades que se presentan en la Infraestructura Tecnológica de la Información mediante la implementación de óptimas prácticas en el manejo de los servicios. La metodología empleada para la administración de las TI fueron el uso

de la guía de buenas prácticas denominada Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de la Información que permitió mejorar los recursos de Tecnología de la Información, también se tuvo en cuenta el ciclo de vida de la prestación de la asistencia, así como las certificaciones en el uso de la mencionada guía de buenas prácticas. Se realizaron entrevistas a 27 empresas relacionadas con el rubro de TI, se recopiló la información de las empresas sobre la gestión de servicios de TI. Los resultados del estudio fueron la sistematización tecnológica de los procesos del servicio de TI, dado que el servicio es automático, se ejecutará de forma repetitiva y evitará el error humano. El estudio concluyó que el refiriéndose al modelo de "gestión de problemas" teniendo como base la determinación de responsabilidades, el cálculo de las tareas realizadas y en el desempeño de los pactos de nivel de prestación de servicio establecidos en la validación del modelo ITIL incidirá en progreso del servicio, en la precisión de la ejecución del servicio, garantizando su proactividad y por ende se logrará una mejor eficiencia por parte del distribuidor del recurso digital ofrecido.

Conforme a Gómez y Salas (2019), en su investigación definió una guía de administración de servicios digitales educativa de eficacia en el sector de laboratorios teniendo como referencia ITIL V.4, para ello, se desarrolló un sistema de información educativo dinámico sobre razonamiento lógico y verbal, este despliegue fue usado por 50 infantes de una escuela de México. Los resultados obtenidos fueron que el desarrollo de este aplicativo permitió optimizar el rendimiento de los infantes en un 95.6% para razonamiento lógico y 88.9% para razonamiento verbal, así como, se evidenció la optimización en la gestión de las atenciones, la satisfacción por parte de los clientes y se consideró que, esta guía puede ser aplicativa en cualquier grupo del sector educativo, así como para diferentes grados en cualquier escuela o en el sector educativo teniendo como base ITIL V.4 en relación con el servicio de TI para la mejora de recursos digitales.

Por otro lado, acerca de la variable ITIL V.3, Quintero y Peña (2017) en su investigación halló que, la aplicación de ITIL V.3 permite el progreso continuo y medición de la gestión de servicios TI en base a las perspectivas del cliente y empresa. El tipo de investigación fue aplicada con orientación cuantitativa. La guía

se ejecutó teniendo como base el Ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar) para la mejora de las actividades organizaciones con ITIL.V.3 Los resultados fueron que la aplicación los recursos digitales ofrecidos a los clientes internos en el ámbito de TI de la organización demoró 06 meses. Así como, la conclusión de la investigación proporcionó mediante la aplicación de ITIL V.3 determinar una hoja de ruta para optimizar la gestión de servicios en el sector de café en Colombia permitiendo una empresa en la gestión de procesos, servicios, roles alineados a la estrategia de la empresa.

Hay que mencionar también que Mora (2018), en su investigación tuvo como finalidad evaluar la manera en cómo las organizaciones del sector audiovisual han realizado una transformación en la gestión de sus servicios adaptándose a las nuevas tendencias para solucionar los requerimientos de los clientes, así como, un control frecuente de sus servicios y generar valor distinguiéndose de la competencia. Por ello, la necesidad de las empresas de tomar estrategias innovadoras que permita medir el servicio ofrecido, lo que se acuerda con el cliente donde exista una retroalimentación que sostenga al cliente que prefiere consumir sus productos o servicios. Dentro de las herramientas innovadoras, ITIL V.3 tiene un papel importante. Según el estudio, se analizó el cuadrante de Garner, de donde resultó que las organizaciones que utilizan ITIL V.3 son las que lideran el sector, a su vez genera un factor deseable para el ejercicio y por ende la gestión eficiente de los servicios de los clientes. En conclusión, esta investigación proporciono líneas de estudio a las diversas organizaciones de proporcionar un atributo en la transmisión de sus servicios como es la herramienta de ITIL, además se recomienda indagar sobre QoE (calidad de experiencia) que es una disposición del grado global de satisfacción del cliente con un proveedor de servicios.

Por su parte, Müller y de Lichtenberg (2018), el trabajo tuvo como objetivo la aplicación de ITIL V.3 en Maersk Oil. Mediante la determinación de los componentes de ITIL V.3, cuestiona la manera de mejorar el aspecto cultura con las aplicaciones de los procesos y los desafíos para los administradores que desean optimizar los procesos a través de normas de gestión de calidad. Cuya metodología fue revisar el marco ITIL V.3, se entrevistó a los colaboradores que se

encuentran en la etapa de gestión de servicios en la compañía con el fin de comprender y cuestionar los desafíos culturales de la aplicación de ITIL V.3. De donde resultó que usando la herramienta “Cultura organizativa Texto Herramienta de análisis” de análisis cultural organizacionales se desarrolló un perfil basado en ITIL V.3, donde se identificaron dos tipos culturales, el 37% corresponde a Mercado como cultura primaria y el 33% a Jerarquía como cultura secundaria. Como equipo predomina la permanencia y seguimiento. Sin embargo, los que no lideran como equipo son los tipos clan con un 10% y la ausencia de jerarquía con un 20% que están relacionados a la adaptación y moderación. Con respecto a al tipo de cultura predominante, Mercado, se evidenció que ITIL está enfocado a los resultados relacionado al ámbito externo orientado a la aptitud, plan estratégico y desempeño. Como conclusión, la investigación brinda un alcance que los administradores se enfoquen en primera instancia en transmitir la visión y las metas de la optimización de los procedimientos para luego adaptar, aplicar los planes a la táctica de negocio y valor cultural de la firma, finalmente demostrar las probabilidades de riesgo de inculcar los valores de mercado mediante procesos de negocio formalizados.

Por su lado, Eikebrokk y Iden (2017), el estudio tuvo como finalidad analizar lo que no contiene ITIL V.3, tales como guías o teorías que incursionen los diferentes factores de la implementación de la biblioteca de infraestructura de tecnología de información, la metodología fue validar un modelo teórico llamado la guía de Proyecto de Aplicación de ITIL V.3. De los 950 e-mails que se envió, se recibió 160 respuestas: 25 de Finlandia, 63 de Suecia, 24 de Dinamarca y 48 de Noruega, que representa el 17%. Además, se pudo constatar que el 58% concierne al sector privado y el 42% al público. Más del 50% de la muestra pertenece a las grandes corporaciones con más de 2000 colaboradores. El 25% de los encuestados pertenece a compañías con más de 300 profesionales de la informática. Los encuestados representan diferentes roles en sus proyectos ITIL: gestores de proyectos, miembros de proyectos y propietarios de procesos. El 93% de los encuestados tiene certificados de formación en ITIL, Esta guía permitió poder desarrollar la aplicación de ITIL V.3, de donde se obtuvo que esta investigación aporta al ámbito académico para seguir encontrando nuevos criterios para mejorar los servicios y promueve el desarrollo de estrategias para gestionar eficientemente

los servicios de TI, a su vez, un mayor entendimiento del proceso de TI en las empresas. Así también, la guía permite a los gestores de TI implementar formas de trabajo que optimicen la eficacia de los recursos digitales ofrecidos a los usuarios y las ventajas competitivas que puede originar con el despliegue de esta herramienta.

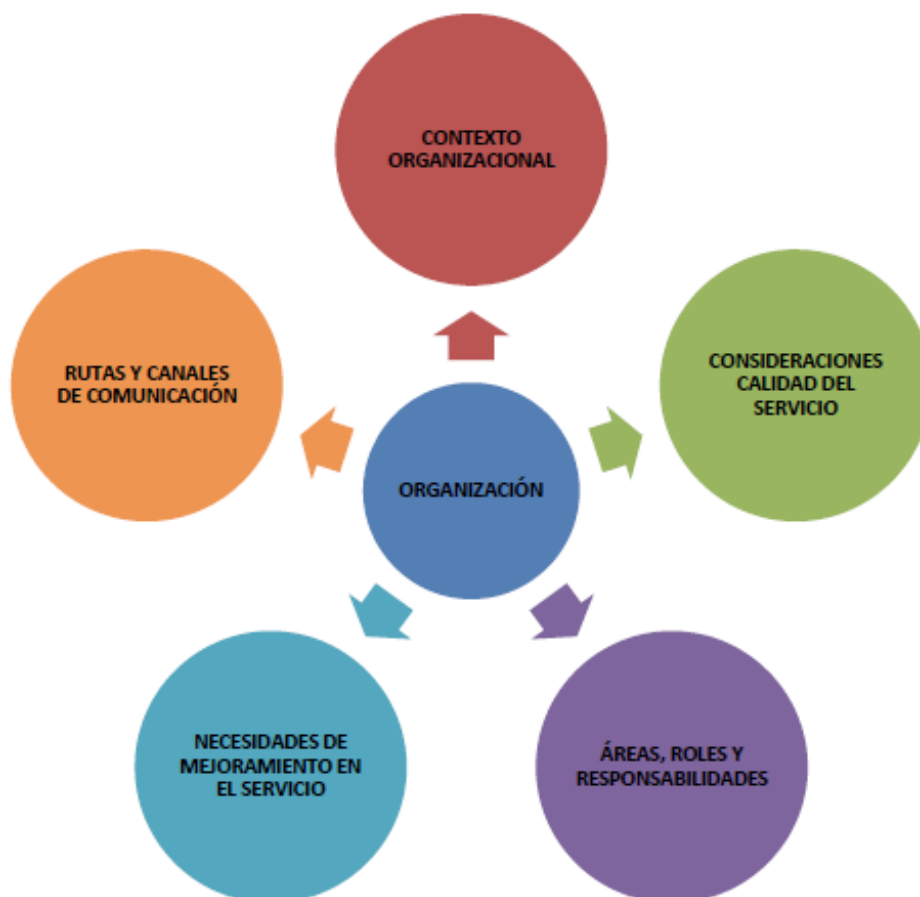
Con respecto al tipo de gestión del servicio ITIL V.3 en el aprendizaje electrónico en el segmento educativo, se tiene a Palacios et al. (2017). cuyo objetivo fue implementar un prototipo que permita gestionar un gobierno de gestión educativo a distancia mediante técnicas virtuales. La metodología empleada fue efectuar la evaluación de los diferentes componentes que constituyen la Librería de Infraestructura de Tecnologías de Información versus las etapas o módulos que forman un sistema educativo informático en línea que sea de utilidad administrativa, docente y permita su difusión y publicación a través del medio virtual. Para el desarrollo de la guía de administración para la educación virtual, se realizó una evaluación sobre la correspondencia entre los procesos de ITIL con los representantes que infieren en el servicio de TI ofrecido, en este estudio se analizó 16 de los 30 procesos del ciclo de vida del servicio teniendo como base la urgencia y viabilidad. Los resultados del estudio permitieron que cada actor definido en cada fase vital del servicio del sistema en línea conociera claramente sus responsabilidades y tareas a elaborar para la buena marcha de este El estudio concluyó, la metodología ITIL V.3 permite gestionar eficientemente el servicio de TI y establecer los encargos de cada actor definido en cada fase vital del mismo.

Por su lado, sobre la variable ITIL V.3 se tiene a Medina et al. (2016). cuyo objetivo fue ordenar estratégicamente la misión tecnológica mediante el uso de la Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de la Información, conocida como ITIL V.3. La metodología empleada fue la utilización de un estudio descriptivo del proyecto, que precisa una proposición estratégica para afianzar las características que contribuyan a la generación de valor a los actores interesados y específicamente a los clientes, teniendo como premisa ITIL V.3 Los resultados del estudio fueron la prestación de servicios de calidad teniendo como base el aspecto tecnológico. El estudio concluyó que las buenas prácticas basadas en el modelo ITIL V.3 permiten a las organizaciones ordenar y estandarizar sus procesos

tecnológicos mediante la utilización de las mejores formas de trabajo basadas en la Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de la Información.

Figura 3

Modelo propuesto



Nota. Variables generales en el proceso de diseño modelo propuesto (Medina et al., 2016).

Huarcaya (2022) tuvo la problemática que, contaban con un software certificado el cual no podían usarlo ya que requerían que fuera instalado e incluido en la red, por ello, propuso la aplicación de un cloud service donde no se necesite estar conectado remotamente. Fue de tipo cuantitativo, no experimental, teniendo como muestra 120 solicitudes, determinó que ITIL V.4 influye en un 93.73% en la gestión de peticiones de una empresa privada, lo cual produjo una reducción de

costos y tiempo, trayendo que los usuarios de la organización perciban un enfoque positivo a la aplicación de esta herramienta tecnológica.

Rojas (2022), en el cual se tuvo la colaboración del 73% de trabajadores, donde resultó que el 90% de los que respondieron el cuestionario se encontraron en un nivel óptimo, lo que quiere decir que ITIL impacta en el servicio de la gestión de la disponibilidad y seguridad de la plataforma. Además, Teran (2017), en su estudio sobre ITIL para la calidad de los servicios de clientes internos de las entidades del sector educación, concluyó que, ITIL optimizó la dimensión capacitación del personal en un 73% luego de efectuar las buenas prácticas de ITIL, utilizó la prueba estadística de Wilcoxon, de donde resultó que, el valor de $Z = -11,594b$ y $p=0,000$, en ese sentido, se rehusó la suposición nula y se reconoció la suposición específica.

En relación con las teorías relacionadas con la aplicación de ITIL V.4, Es importante mencionar a la teoría general de sistemas, conforme, Aleksandar et al. (2019) mencionan que, esta ciencia está orientada a servir como guía para las diversas áreas. Por su lado, Gervase et al. (2016) mencionan que, el sistema se conceptualiza como la manera de interrelación entre los componentes, donde los componentes principales son las entradas y el desarrollo son las salidas. Además, Rousseau (2015) indica que, los sistemas sirven de ayuda a las comunicaciones, así como, soporte a las áreas involucradas proporcionando una exploración de nuevos métodos a ser empleados en el contexto actual.

En ese sentido, incursionando en el tema de ITIL, según Ramírez y Donoso (2006) indican que tuvo sus orígenes en el Gobierno Británico en el año 1987, donde se desarrolló buenas prácticas de TI basándose en las situaciones previas que ocurría en el ámbito privado y público que apoyaron a las organizaciones en ese país. Como una guía para aplicar Tecnologías de la Información. Además, los servicios que brindaban en Inglaterra eran de alta calidad, por ello, se determinó que la Agencia Central de Telecomunicaciones y Computación, que luego se establecería como el Ministerio de Comercio, implementará una metodología para que las empresas usaran de forma eficiente sus recursos de TI. En tal sentido, este

origen sirvió para que se crearán planes y programas de certificación estableciéndose como una de las orientaciones más utilizadas para la gestión de servicios de TI. Axelos (2020), en su última versión conceptualiza a ITIL como una metodología para llevar a cabo una forma de trabajo que beneficie la gestión de servicios de TI, dentro de la versión 4 de ITIL se establecieron los factores: organización y gente; información y tecnología; partners y proveedores; flujos de valor y procesos. Por su lado, Yurivilca (2019) define los servicios de tecnologías de la información, con un factor de relevancia dentro de las organizaciones debido a que evidencia que el servicio no sólo debe estar orientado al cliente externo sino también al cliente interno para generar beneficios mayores.

Se debe agregar también que, Gil et al. (2017), define ITIL como un instrumento que lleva consigo las situaciones previas en las atenciones de TI. Además, manifiesta atributos que logran entender mejor sobre ITIL como un componente que traza, ofrece, administra y optimiza el uso de las TI en las empresas satisfacer a sus clientes internos. Por otro lado, Karkoskova y Feuerlicht (2015) definen ITIL como un esquema para optimizar la gerencia de los servicios de TI. ITIL permite la aplicación de la dirección de los servicios de TI (ITSM), con ello, se busca que exista frecuentemente una retroalimentación sobre el servicio brindado sea de calidad, así como el uso de estos servicios. ITIL establece factores para mejorar la táctica, bosquejo, producción y retroalimentación del servicio de TI. Por su parte, Asti et al. (2022) definen ITIL V4 como una serie de formas de trabajo que apoyan a las organizaciones a satisfacer las demandas del entorno ofreciendo servicios de TI de forma eficiente y eficaz mediante la creación de valor y adopción a la transformación ágil. Además, ITIL V.4 puede mejorar los servicios debido a que se han considerado y coordinado los niveles de servicios que permite brindar un servicio sostenible.

En la presente tesis la variable independiente ITIL V4 comprende 03 dimensiones, la optimización, la transformación y el desarrollo. La dimensión “optimización” se conceptualiza conforme los siguientes autores, según Potocki (1995), menciona que la optimización es un procedimiento de administración estratégica que busca de forma cíclica una retroalimentación en los procesos

organizacionales. Por su lado, Serrano et al. (2012) menciona que, la optimización está estrechamente relacionada con el desarrollo expansivo de los procesos y como derivación a la guía KAIZEN que significa cambio y mejora. Además, Milka et al. (2016), la optimización es la modificación eficiente y ágil en la implementación, con la finalidad de garantizar un servicio original con un alto estándar de calidad., a su vez se puede mencionar a Esquivel et al. (2017), quienes describen que optimizar incursiona una mentalidad como sistema, con el objetivo de progresar en los diversos procesos como calidad, costos, capacidad de respuesta.

En relación con la dimensión de “transformación” fue conceptualizada por los siguientes autores: Vacas (2018) describe que una transformación está relacionada con el contexto actual de una empresa para seguir creciendo y ser rentables, deben implementar herramientas tecnológicas. En esa misma línea, Ebert et al. (2018), define a la transformación como la utilización de componentes tecnológicos con la finalidad de aumentar la rentabilidad, el valor y el clima organizacional. Para Vukšić et al. (2018) refieren que, la transformación no sólo está relacionada con temas tecnológicos sino también con mejoras en los procesos de estrategia, operación, cultura, organizacional. Por su lado, León (2019), menciona que la transformación es un asunto de modificación que se realiza en toda la organización y se puede aplicar en todos los entornos sociales o activos empresariales. En el caso de Quiroa (2022), define la transformación como un componente que ingresa a cualquier proceso y con el paso de su desarrollo garantiza valor y como resultado conlleva a entregar un servicio o producto que satisface los requerimientos de los usuarios.

Con respecto a la dimensión de “desarrollo” Starbuck (1965), lo define como el progreso relacionado con el tamaño de la compañía y la trayectoria que presenta. Por otro lado, Bravo et al. (2016), lo conceptualiza como el aumento y maximización relacionan al crecimiento con el incremento y volumen de la manufactura en una empresa, lo cual tiene como base la productividad eficiente de la interrelación en las áreas involucradas. En esa misma línea, Melgarejo et al. (2019), definen desarrollo como el crecimiento o decrecimiento del trabajo o negocio. En el caso de Correa (2019), lo define como un progreso que está involucrado criterios internos y externos de la empresa para su cambio. Según, Coll (2022) menciona que, el

desarrollo de una compañía se ve manifestada en la rentabilidad, por la obtención de componentes o fusiones con otras organizaciones.

En un artículo en la India sobre como ITIL V.4 puede transformar la experiencia del cliente interno (2019) mencionan que, ITIL es el marco de trabajo más usado por organizaciones cuya finalidad es apoyar a que los servicios digitales cumplan con los requerimientos de sus clientes, también que los servicios digitales estén siempre disponibles para ellos. Por otro lado, es importante mencionar que según la lista fortune 500, el 90% de las compañías lo aplica. La última versión de ITIL V.4, está enfocado a rediseñar las buenas prácticas de ITIL en la situación general de la experiencia del cliente, la cadena de valor y la transformación digital. Así como, aplicar Lean, Agile y DevOps para ofrecer servicios eficaces. (“Cómo ITIL 4 puede ayudar a superar las barreras”, 2019). En tal sentido, se debe comprender que al mejorar y poner en práctica la administración eficiente en los servicios de TI conllevará a brindar una optimización en la gestión del servicio del cliente interno ya que los colaboradores en una empresa forman parte de una cadena y se podrá determinar que las metas y labores que se realiza son importantes para otras personas, proporcionando capacidades, conocimientos para ofrecer un buen servicio de TI.

En relación con las teorías revisadas para la gestión del servicio al cliente interno, es esencial comprender en primer lugar la bibliografía en relación con “Gestión”, según, Martínez (2002) define a la gestión como el manejo que tiene una empresa respecto a la planificación, ejecución y seguimiento y control de sus procesos. Además, Koontz et al. (2017), lo definen como una política que en su comienzo se usó para incrementar la eficacia y cumplir los objetivos empresariales. Así también, Hussain et al. (2019) lo conceptualizan como la versión final de la eficiencia, eficacia y efectividad en la sucesión de la compañía. Por su lado, Westreicher (2022) menciona que, la gestión es un conjunto de tareas para conseguir una meta establecida.

Con respecto a la gestión de servicio al cliente interno, el modelo Servqual, es un método de estudio para calcular la calidad de los recursos intangibles

ofrecidos, de qué manera perciben los clientes y su valoración. se tiene a Corea y Gómez (2016), que manifiestan que los clientes internos son un factor clave dentro de la organización y que al garantizar una interrelación entre la compañía y el cliente interno permitirá brindar su satisfacción con el servicio brindado. Para Reyes et al. (2009) definen que la satisfacción del cliente es una percepción positiva sobre un producto o servicio y brinda un grado satisfactorio sobre el servicio ofrecido Hay que mencionar también a Mejías y Sergey (2011), que definen satisfacción el análisis que ejecuta el cliente sobre un servicio y que depende de la forma en que este servicio satisfizo sus expectativas. Por su lado, Herrera et al. (2021). En su estudio su finalidad fue alcanzar aspectos únicos y sostenibles en el tiempo para gestionar eficazmente el servicio al cliente ya que estos últimos cada vez son más exigentes y tienen la posibilidad de cambiar un producto por otro, es por ello, la importancia del valor agregado que implemente la empresa para diferenciarse. En el estudio, se aplicó la gestión del servicio al cliente identificando como oportunidades de mejora, el tiempo, el transporte, y la disponibilidad y se reorganizó el servicio basándose oportunidades de mejora identificadas.

Según Vargas y Aldana (2009), la gestión del servicio al cliente interno permite una mejora continua a los procesos conllevando a que los usuarios finales se vean beneficiados en las demandas solicitadas, así como, las percepciones que tienen de lo ofrecido. Por su lado, Rojas (2017), manifiesta atributos para brindar un buen servicio, donde se menciona el tiempo como la distancia que los proveedores usan para garantizar los requerimientos de los clientes internos. Además, Pérez (2019) manifiesta que, las áreas dentro de una empresa proveen varios servicios que demanda el cliente interno. Para brindar un servicio a los usuarios finales, los órganos empresariales realizan tácticas. De esta forma, las actividades de la compañía en general pueden organizarse en un bloque de procesos enfocados a los clientes internos que a su vez son diseñados de manera específica o estandarizada entre los equipos o áreas responsables. En ese sentido, es fundamental, la programación, desarrollo y seguimiento y control que proporcione analizar y optimizar la gestión del servicio al cliente interno. Por su parte, Simancas (2012) manifiesta que, es importante el respaldo de los clientes internos en la adquisición de una eficiente gestión de servicio ofrecido a través de

planes de alineación profesional, conocimiento y participación. En tal sentido, los clientes internos aportan a las metas y estrategias de gestión del servicio por parte de las organizaciones.

Según, Paredes (2022) en su investigación menciona que, los clientes internos son una pieza clave que tiene toda organización para afrontar y adaptarse a los cambios en el entorno. Además, se evidenció que la interrelación entre los colaboradores son una base de conflictos, en donde se debe aplicar la proactividad para eliminarlo. Esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo, el tipo de población fueron los trabajadores, se aplicaron escalas de tipo Likert a 303 colaboradores, en donde resultó que concurre una correspondencia inversa entre las variables lo que se concluye en realizar tácticas para administrar eficientemente los conflictos que se originen entre las áreas. Además, Paz (2005), refiere al servicio al cliente como las acciones que relacionan a la organización con sus clientes que se traduce a una entrega de recursos intangibles de manera puntual, comunicativa y confiable. Asimismo, Mukthar et al. (2021) investigo en el sector textil a 45 tiendas minoristas, de donde resulto, que existió una mejora en el servicio al cliente mediante el uso de la tecnología.

La variable dependiente “gestión de servicio al cliente interno” comprende 03 dimensiones: la confiabilidad, la capacidad de respuesta y la seguridad. La dimensión “confiabilidad”, se define según los siguientes autores, Lamb et al. (1998), lo conceptualizan como la habilidad de entregar un servicio de forma eficiente, eficaz y segura, brindando un buen servicio desde el comienzo y lo considera como un pilar importante. Por su parte, Kotler y Armstrong (2003), lo definen como la capacidad que tiene una empresa para proveer un servicio de forma confiable inequívoca y metódica. También incursiona el servicio puntual y los factores que proporcionan al cliente observar el grado de conocimiento de los que brindan el servicio, lo que indica al usuario que el área sabe cómo prestar el servicio. Según, Arellano (2006) indica que, la confiabilidad es la habilidad de la organización de ser amables y tener la disposición a apoyar a los clientes. Además, Zeithaml et al. (2009) refieren a confiabilidad como brindar recursos intangibles de

manera meticulosa, segura y solución de los inconvenientes o solicitudes por parte de los clientes.

En relación con la dimensión “capacidad de respuesta” Lamb et al. (1998), lo definen como la entrega de los recursos intangibles de forma rápida y oportuna. En el caso de Kotler y Armstrong (2003), lo conceptualizan como la conducta que tiene una empresa para brindar a su cliente un servicio oportuno, lo que contiene garantizar a prontitud el cumplimiento de la atención a los clientes. Conforme, Arellano (2006) indica que, es una acción oportuna y veloz y con creatividad a las solicitudes de los usuarios. Por su parte, Zeithaml et al. (2009) lo definen como un atributo que tiene un individuo para ayudar al usuario de forma rápida y oportuna.

Con respecto a la dimensión “seguridad”, Lamb et al. (1998), lo conceptualizan como el aprendizaje y la amabilidad de los colaboradores, a su vez, la capacidad para transferir seguridad. Por su lado, Kotler y Armstrong (2003), lo definen como la percepción que poseen los usuarios sobre el inconveniente que presentan y que se solucionen, de esta forma, el cliente se siente sereno debido a que percibe que su problema se solucionará, lo cual incluye la confianza, honradez y honestidad. En su caso, Arellano (2006), lo define como brindar un servicio sin inseguridad, ni incertidumbre, respaldando la privacidad. Según Zeithaml et al. (2009), definen seguridad como el aprendizaje, manejo de la atención solicitada y la capacidad para generar fiabilidad en los usuarios.

III. METODOLÓGIA

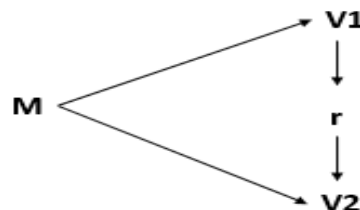
3.1. Tipo y diseño de investigación

En relación con este estudio, se determinó de tipo básica, catalogada a su vez como investigación pura. Según Sánchez et al. (2018), es un tipo de tesis que está orientada a optimizar las teorías, aprendizajes de tipo objetivo para un mayor entendimiento y pronóstico del tema, donde su implementación no necesariamente es inmediata.

El diseño de este trabajo es de tipo no experimental. Según Hernández et al. (2014), en el diseño no experimental no se cambian o transforman los factores independientes deliberadamente con la finalidad de evaluar sus consecuencias en otros factores. Este tipo de investigación proporciona visualizar, calcular los criterios y factores como se observan en su contexto real para ser evaluadas por el estudio a realizar.

El enfoque del presente trabajo es cuantitativo ya que según Yucra y Bernedo (2020), se utilizará la estadística para recolectar y encausar datos.

En el mismo sentido, se estableció como una investigación transversal de nivel correlacional, conforme Hernández et al. (2018) es un tipo de estudio que se enfocan en la representación entre la relación de dos o más factores, definiciones o características en un plazo establecido. Para este trabajo se busca como impacta ITIL V4 en la gestión del servicio al cliente interno en una empresa supervisora de Minería.



Dónde:

M = Muestra

V1 = Variable Independiente: ITIL V4

V2 = Variable dependiente: Gestión del Servicio al Cliente Interno

r = Relación entre la V1 en la V2

3.2. Variables y operacionalización

Variable Independiente: ITIL V4

La **definición conceptual de ITIL V.4** Según Asti et al. (2022), definen ITIL V4 como una serie de formas de trabajo que apoyan a las organizaciones a satisfacer las demandas del entorno ofreciendo servicios de TI de forma eficiente y eficaz mediante la creación de valor y adopción a la transformación ágil.

La **definición operacional: ITIL V.4** es la aplicación de las principales prácticas de gestión de servicios de TI mediante la optimización, transformación y desarrollo en la plataforma de mesa de servicios de TI.

Los **indicadores** son, para la optimización, confiabilidad, conocimiento y capacidad; para la transformación, innovación, valor y motivo; para el desarrollo, mejora, desempeño y rendimiento.

La **escala de medición** es ordinal utilizando en la encuesta, la escala de Likert y valorizada en 5 criterios; (5) Totalmente de acuerdo, (4) De acuerdo, (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (1) Totalmente en desacuerdo.

Variable dependiente: Gestión de Servicio al cliente interno

La **definición conceptual** de Gestión de servicio al cliente interno Según García (2016) considera que, la gestión al servicio al cliente interno está orientado a actividades del entorno en la prestación del servicio, por lo que, son intangibles y se efectúa al instante de adquirir el servicio. Además, son experiencias consecuentes de la correspondencia entre el servicio prestado y el cliente interno.

La **definición operacional** de Gestión de servicio al cliente interno consiste en la aplicación de la confiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad de la plataforma de servicio al cliente interno en el proceso de atención de TI.

Los **indicadores** son, para la confiabilidad, proactividad, grado de amabilidad y seguimiento de las atenciones; para capacidad de respuesta, atención oportuna, grado de conocimiento y capacidad de solución de incidencias; para seguridad, grado de seguridad en el medio de comunicación, disponibilidad de la herramienta de apoyo, facilidad de uso de la herramienta de apoyo

La **escala de medición** es ordinal utilizando en la encuesta, la escala de Likert y valorizada en 5 criterios; (5) Totalmente de acuerdo, (4) De acuerdo, (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (1) Totalmente en desacuerdo.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: Con respecto a Gallardo (2017), la población se encuentra comprendida por factores con atributos similares atendiendo grupos finitos o infinitos, con elementos de gran información que corresponden a un equipo con criterios comunes.

En el presente trabajo se tiene una población compuesta por un total de 88 colaboradores de una empresa supervisora de minería, cuyos atributos de inserción son trabajadores activos que comprende la gerencia, las áreas administrativas y el área operativa y comercial. Además, los atributos de exclusión son trabajadores que se encuentran de vacaciones o con licencia.

Muestra: En relación con Gallardo (2017), la muestra la conceptualiza como un grupo con factores particulares o específicos, de donde se recolecta criterios de la población. La muestra tiene como base que las partes representan un todo, en ese sentido, visualiza los criterios específicos de la población.

Para la investigación, la muestra fue censal, por lo que se tomó a toda la población de 88 colaboradores de una empresa Supervisora de Minería como muestra debido a que posee una cantidad limitada de participantes y accesible.

Muestreo: Se tomará un muestreo probabilístico aleatorio simple, debido a que según Otzen et al. (2017), las personas pertenecientes a la población son escogidas para que sean comprendidos en la muestra.

El muestreo es un instrumento del estudio científico. Su característica es establecer qué lado del contexto de la población debe analizarse con el objetivo de realizar deducciones acerca de dicha población.

Unidad de análisis

Colaboradores de una empresa Supervisora de Minería

Tabla 1

Colaboradores que labora en una empresa Supervisora de Minería

Área	N° de Encuestados
Gerencia General	8
Administración	9
Contabilidad y Finanzas	5
Logística	6
Operaciones	27
Procesos	5
Recursos Humanos	4
SSOMA	8
Tecnología de la Información	12
Comercial	4
Total	88

Nota. Empresa supervisora de minería

Criterios de selección: Se consideraron a los colaboradores de una empresa Supervisora de Minería; se descartan personal que no laboran en la empresa.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Los datos se recopilarán utilizando la encuesta, a través del uso de los indicadores de cada dimensión, se formarán ítems o preguntas que formar parte de la encuesta para medir las variables.

Instrumento: se empleó el cuestionario, donde se encuestará de modo online a los colaboradores de una empresa supervisora de minería utilizando Google Forms, la recopilación, procesamiento e interpretación de la data se realizará utilizando el SPSS.

Validez: Hernández et al. (2014) mencionan que, una herramienta es válida si cuenta lo que pretende medir”. La presente investigación implementó la validez del contenido, tomando en consideración: la oportunidad, la claridad y la preeminencia, que son criterios primordiales de cada ítem de los instrumentos (ver Anexo 03). Además, se validó mediante jueces expertos.

Tabla 2

Validación del Instrumento por Juez Experto

Juez experto	Comentarios	Puntaje
Dr. Acuña Benites Marlon Frank	Si hay suficiencia	Muy Alto
Dr. Flores Zafra David	Si presenta suficiencia	Muy Alto
Dr. Lezama Gonzales Pedro Martin	Si hay suficiencia	Muy Alto

Nota. Certificado de validez del contenido del instrumento (2022)

3.5. Procedimientos

Las instrucciones que se realizó en este estudio para compilar la información fue coordinar con la alta dirección de la compañía Supervisora de Minería para que las áreas involucradas participen de esta investigación. Además, se realizaron reuniones previas para describir las metas u objetivos a realizarse en la presente tesis, a su vez, se les detalló sobre las dimensiones e indicadores a ser analizados para cada variable determinada y la manera en que los participantes se forman en el proceso de recopilación, desarrollo e interpretación de la información. Una vez adquirido la validación de los colaboradores de la empresa Supervisora de Minería, se determinó la herramienta de recopilación de información, a su vez, el programa a utilizar para el procesamiento de los datos. En la tabla 3 se observa los rangos del Alfa de Cronbach.

Luego de ello, se comenzará con progreso de las metas de la investigación, específicamente en la exploración y representación de las teorías que apoyaron la presente tesis. También se aplicará el cuestionario virtual usando los cálculos de las herramientas de las variables. La información será incluida en el programa SPSS Statistics para su evaluación, posterior desarrollo de tablas y resultados que ayudará a la interpretación de los datos para validar las hipótesis establecidas.

3.6. Método de análisis de datos

Los instrumentos que se usó en la tesis se validaron mediante juicio de expertos para comprobar la confiabilidad, además para determinar la fiabilidad y confiabilidad con Alfa de Cronbach (Rodríguez y Reguant, 2020).

El presente estudio tuvo una orientación cuantitativa en el que se implementó las herramientas para la recopilación de la información y corroborar las hipótesis específicas por cada indicador. Adicionalmente, Según Mukherjee et al. (2015), se aplicará la estadística descriptiva para la interpretación de los resultados, así también, la estadística inferencial para confirmar las hipótesis a través de la correlación Rho Spearman.

3.7. Aspectos éticos

A lo largo de la realización de la presente tesis, se utilizó la herramienta Turnitin que detecta los documentos, citas y trabajos que han sufrido copia o plagio, por ello, esta herramienta apoya a los profesionales a promover estudios de investigación originales.

Además, la actual tesis de investigación se realizó utilizando el American Psychological Association versión 7 que nos indica las tendencias sobre la ejecución de estudios de investigación, canales y promoción de la información. Por último, efectuará cumpliendo con los aspectos éticos establecidos en la Universidad Cesar Vallejo revisados en la Resolución de Consejo Universitario N° 0200-2018/UCV y la Resolución de Vicerrectorado de Investigación N° 110-2022-VI-UCV, en la cual se determina la líneas de investigación y la autenticidad de los datos bajo los principios: Autonomía, debido a que se tiene la facultad de realizar

la investigación conforme el criterio personal, Igualdad, debido a que se trata de manera igual a todos los colaboradores participantes, Respeto de investigaciones previas, ya que se tomó como base las investigaciones de otros autores evitando transcripción igual de sus trabajos, Con respecto a la recolección de datos, los participantes de la empresa de supervisora de minería serán informados y comunicados sobre la finalidad de la presente investigación.

IV.RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivos

Los resultados y la interpretación de la implementación de los instrumentos a 88 colaboradores de una empresa Supervisora de Minería respecto a cada variable y dimensión, se muestra a continuación:

Tabla 3

Tabla de frecuencia variable 1: ITIL V.4

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	19	21,6	21,6	21,6
	Medio	33	37,5	37,5	59,1
	Alto	36	40,9	40,9	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

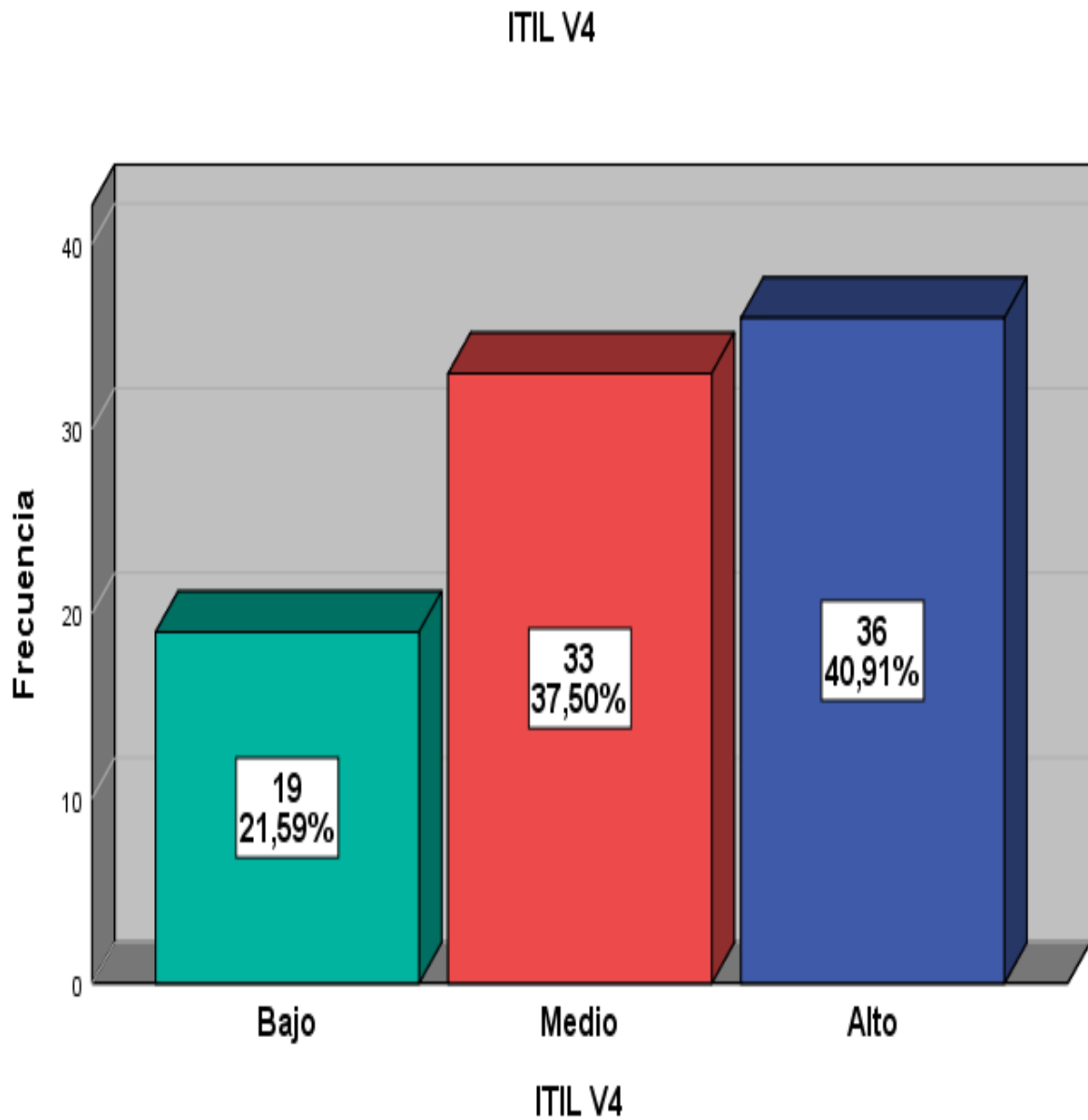
Nota. Data procesada en SPSS Statistics 25.

Interpretación: Respecto a la tabla 3 y figura 4, se evidencia que 36 colaboradores que representa el 40,90% consideran que ITIL V.4 tiene un nivel alto en cuanto a las buenas prácticas de gestión de servicios de TI, a su vez, 33 colaboradores que representa el 37,50% indican que, la variable 1 tiene nivel medio, lo cual también tiene una influencia positiva y 19 colaboradores que representa un 21,60% considera a ITIL V.4 con un nivel bajo.

En resumen, se interpreta como análisis que, la aplicación de ITIL V.4 favorece en la gestión de servicios de TI beneficiando la comunicación entre la gerencia de tecnología y las demás gerencias en la organización, así como, una mayor integración del área de TI a los métodos de negocio, también se traduce a originar valor a la empresa, mayor orientación a los clientes, tener un enfoque más holístico que conlleve a adaptarse fluidamente a los cambios promoviendo la optimización y automatización

Figura 4

Gráfico de barras de variable 1: ITIL V.4



Nota. Data procesada en SPSS Statistics 25.

Interpretación: En la figura 4, se evidencia que hubo una mayor valoración en las bondades de ITIL versión 4, con 36 trabajadores que lo consideraban de esta manera, así como 33 colaboradores que tuvieron un puntaje similar y positivo a ITIL debido a que esta versión se centra más en el valor y en los clientes más que en los procesos.

Tabla 4

Tabla de frecuencia de variable 2: Gestión de servicio al cliente interno

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	19	21,6	21,6	21,6
	Medio	36	40,9	40,9	62,5
	Alto	33	37,5	37,5	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

Nota. Data procesada en SPSS Statistics 25.

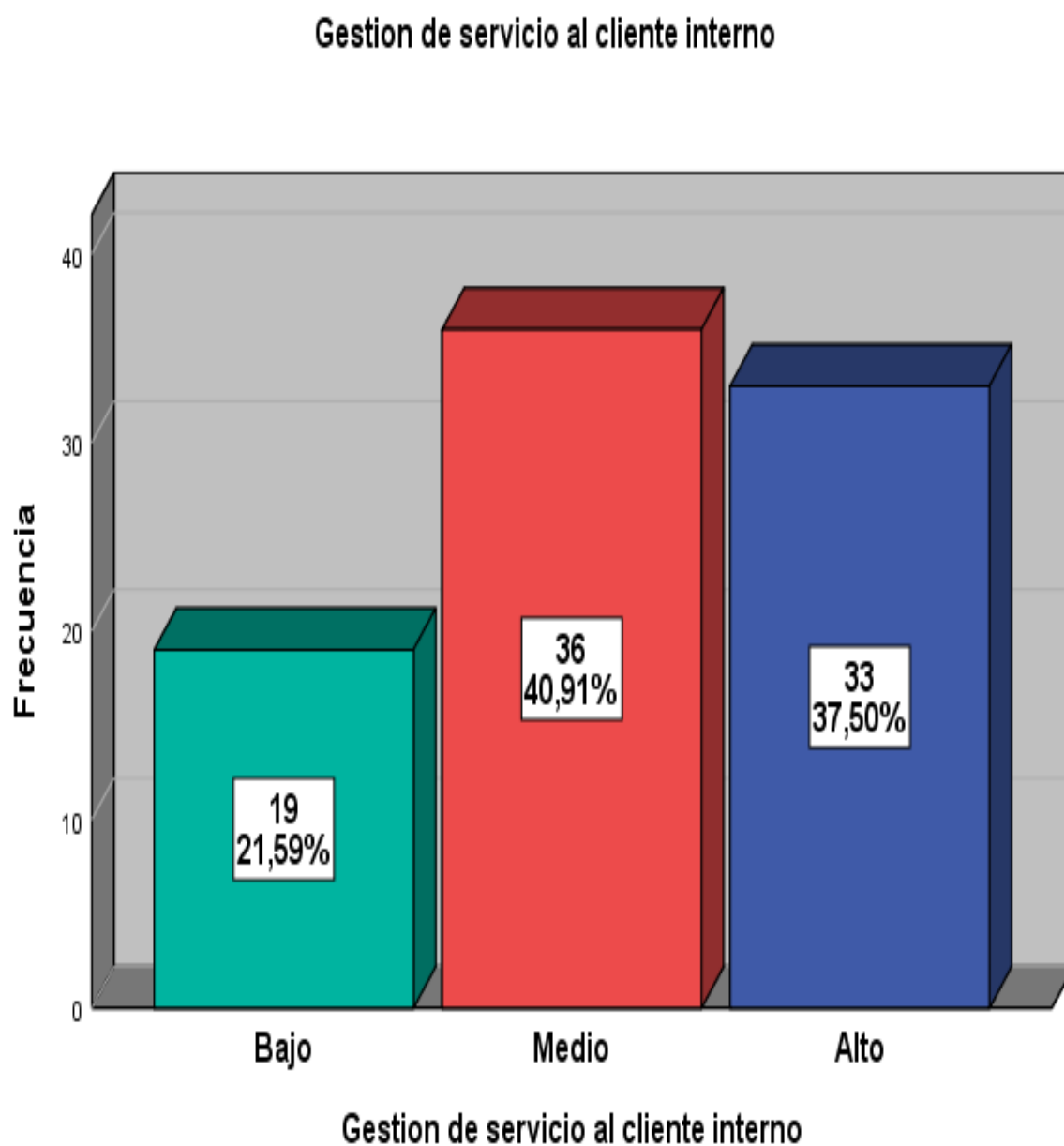
Interpretación: Conforme la tabla 7 y figura 5, se evidencia que, el 40,90%, es decir, 36 colaboradores consideran que la gestión del servicio al cliente interno tiene un nivel medio mientras que, el 37,50% representado por 33 colaboradores afirman que es nivel alto y un 21,60% equivalente a 19 colaboradores indican que el nivel es bajo. Además, se puede apreciar que, la mayor valoración por parte de los trabajadores fue de nivel alto y medio, lo cual quiere decir que es una correspondencia positiva en la variable dependiente.

Del análisis, se puede mencionar que, al gestionar adecuadamente al cliente interno mediante la confiabilidad, la capacidad de respuesta y la seguridad en la plataforma de comunicación, la empresa aumenta su productividad, reduce costos, crea valor al servicio, los clientes internos presentan mayor satisfacción al ser atendidos por los especialistas de TI, lo que a su vez conlleva a alcanzar sus metas para brindar un buen servicio al cliente externo.

En ese sentido, si el capital humano realiza su función laboral acorde a los objetivos, priorizando a los usuarios internos, se verá reflejado también en brindar un valor agregado a toda la organización

Figura 5

Gráfico de barras de variable 2: Gestión de servicio al cliente interno



Nota. Data procesada en SPSS Statistics 25.

Interpretación: En la figura 5, se observa que hubo una mayor valoración en las bondades de la gestión del servicio al cliente interno, con el 40,91% de los trabajadores que lo consideran en un nivel medio o positivo, así como, el 37,50% de los colaboradores que tuvieron un puntaje alto debido a que esta versión se centra más en brindar una prestación a la demanda de los usuarios internos.

Tabla 5*Tabla de frecuencia de dimensión 4: Confiabilidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	15	17,0	17,0	17,0
	Medio	44	50,0	50,0	67,0
	Alto	29	33,0	33,0	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

Nota. Data procesada en SPSS Statistics 25.

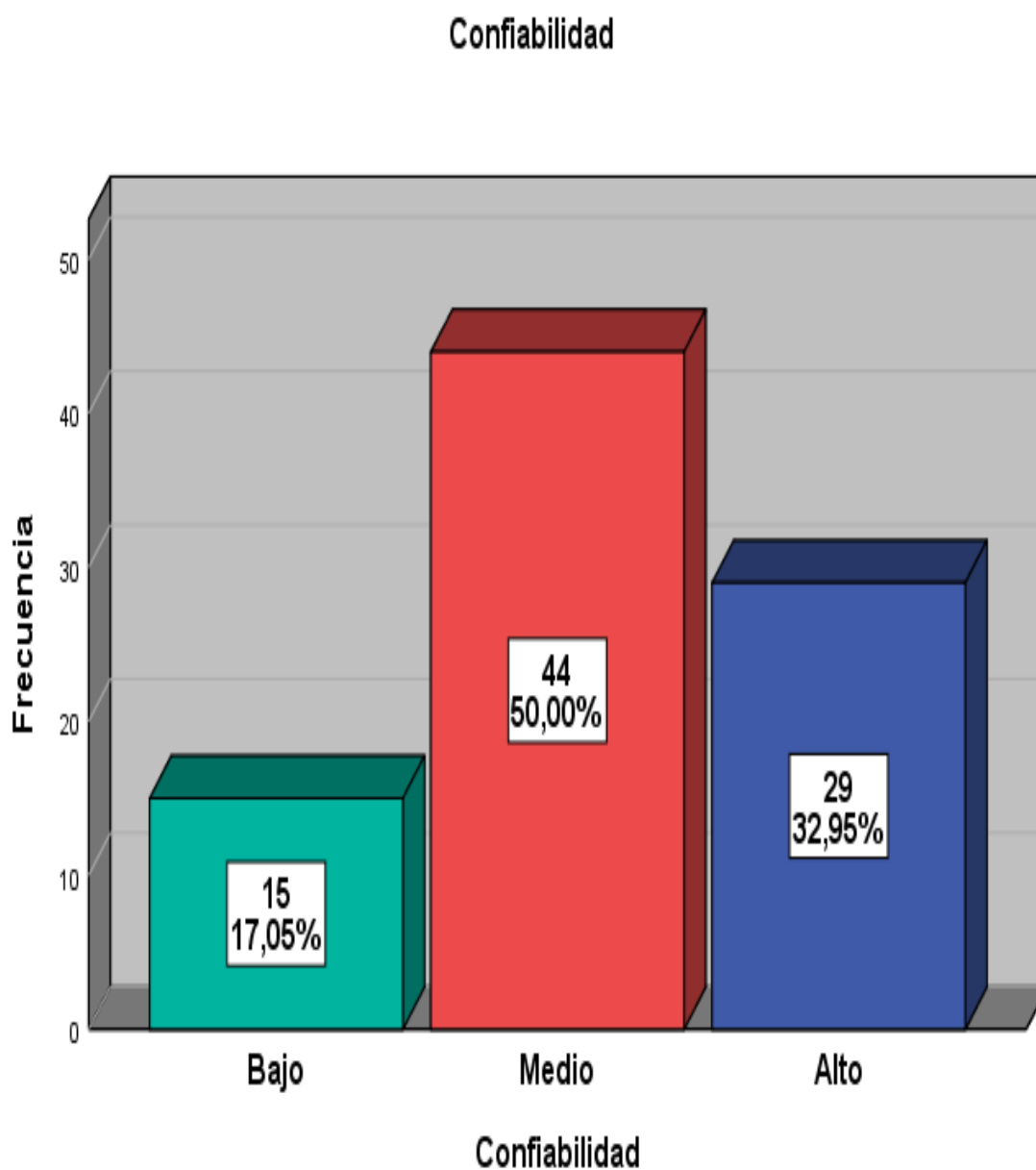
Interpretación: En la tabla 8 y figura 6, se evidenció que, 44 colaboradores que equivale al 50,00% perciben a la confiabilidad de la gestión del servicio al cliente interno como importante y tiene un nivel medio. Además, 29 colaboradores que representa un 33,00% considera un nivel alto para la confiabilidad ya que se entrega un servicio de forma eficiente, eficaz y segura desde el comienzo, mientras que 15 colaboradores que equivale al 17,00% indica que tiene un nivel bajo.

Analizando los datos, se constata que los usuarios perciben que, la atención por parte de los especialistas se maneja de manera proactiva, les transmite confianza y seguridad a los usuarios para solucionar sus requerimientos, así como, se sienten conforme con la amabilidad y apoyo ante sus dudas o consultas que emplean los colaboradores de TI de la empresa al momento de atender su requerimiento,

Por último, los resultados evidencian que los especialistas de TI de la empresa están en permanente comunicación ante los inconvenientes que se presenten en la solución de las atenciones.

Figura 6

Gráfico de barras de dimensión 4: Confiabilidad



Nota. Data procesada en SPSS Statistics 25.

Interpretación: En la figura 6, se observa que hubo una mayor valoración en las bondades de la confiabilidad de la gestión del servicio al cliente interno, con un 50,00% de los trabajadores que lo consideran de nivel medio o positivo, así como, el 32,92% de los colaboradores tuvieron un puntaje alto y positivo debido a la proactividad, amabilidad y seguridad que transmiten los especialistas de TI.

Tabla 6*Tabla de frecuencia de la dimensión 5: Capacidad de respuesta*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	22	25,0	25,0	25,0
	Medio	27	30,7	30,7	55,7
	Alto	39	44,3	44,3	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

Nota. Data procesada en SPSS Statistics 25.

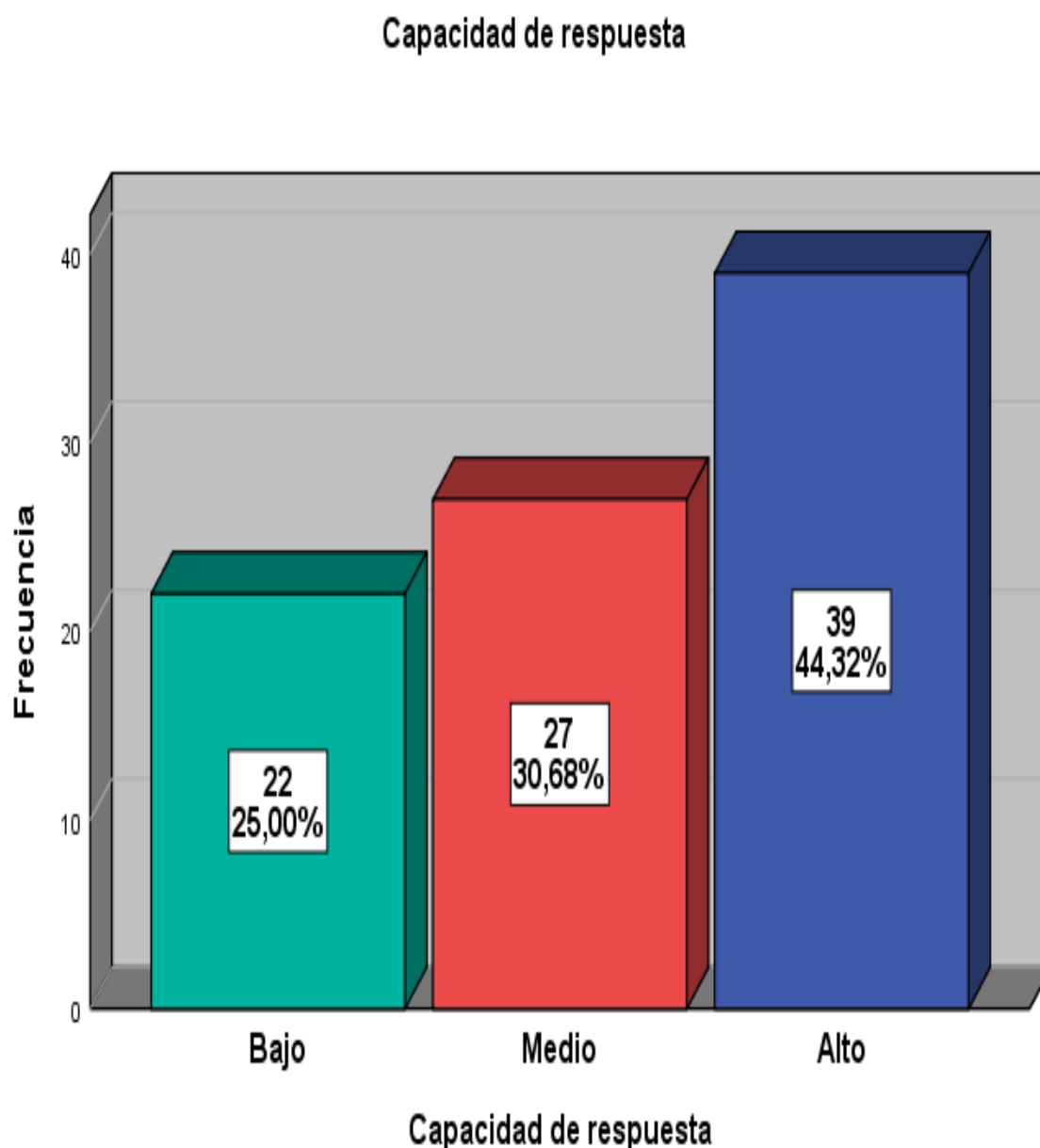
Interpretación: En la tabla 9 y figura 7, respecto a la capacidad de respuesta, 39 colaboradores que representan el 44,30% consideran que tiene un nivel alto debido a que se brinda al cliente interno un servicio oportuno, lo que garantiza a prontitud el cumplimiento de la atención. Además, 27 colaboradores que equivale el 30,70% consideran que tiene un nivel medio mientras que 22 colaboradores que representa el 25,00% indican que es de nivel bajo.

De acuerdo con el análisis, la mayoría de los usuarios reportan que los especialistas que atienden sus peticiones lo realizan de manera oportuna, también evidencia que los colaboradores del área de TI demuestran conocimiento y dominio de lo que están atendiendo, brindando una solución satisfactoria para los clientes internos, asimismo, consideran que es importante que los especialistas de TI conozcan sobre la solución del requerimiento.

Para finalizar, los resultados también evidencian que los especialistas de TI o también denominado soporte técnico atienden las peticiones en el tiempo adecuado u óptimo, transmitiendo confianza y dominio en el tema a solucionar o apoyar a los diferentes usuarios internos o áreas de la compañía que solicitan atenciones respecto a TI, por ello, es uno de los atributos que los propios usuarios valoran al momento de la prestación del servicio de TI.

Figura 7

Gráfico de barras de la dimensión 5: Capacidad de respuesta



Nota. Data procesada en SPSS Statistics 25.

Interpretación: En la figura 7, se observa que hubo una mayor valoración en los beneficios de la capacidad de respuesta de la gestión del servicio al cliente interno ya que el 44,32% de los colaboradores brindaron un puntaje alto, así como, el 30,68% de los colaboradores brindaron un puntaje medio y positivo debido a que el tiempo estimado de solución de los requerimientos es percibido de una manera óptima.

Tabla 7

Tabla de frecuencia de la dimensión 6: Seguridad de la plataforma de servicio al cliente interno

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	24	27,3	27,3	27,3
	Medio	34	38,6	38,6	65,9
	Alto	30	34,1	34,1	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

Nota. Data procesada en SPSS Statistics 25.

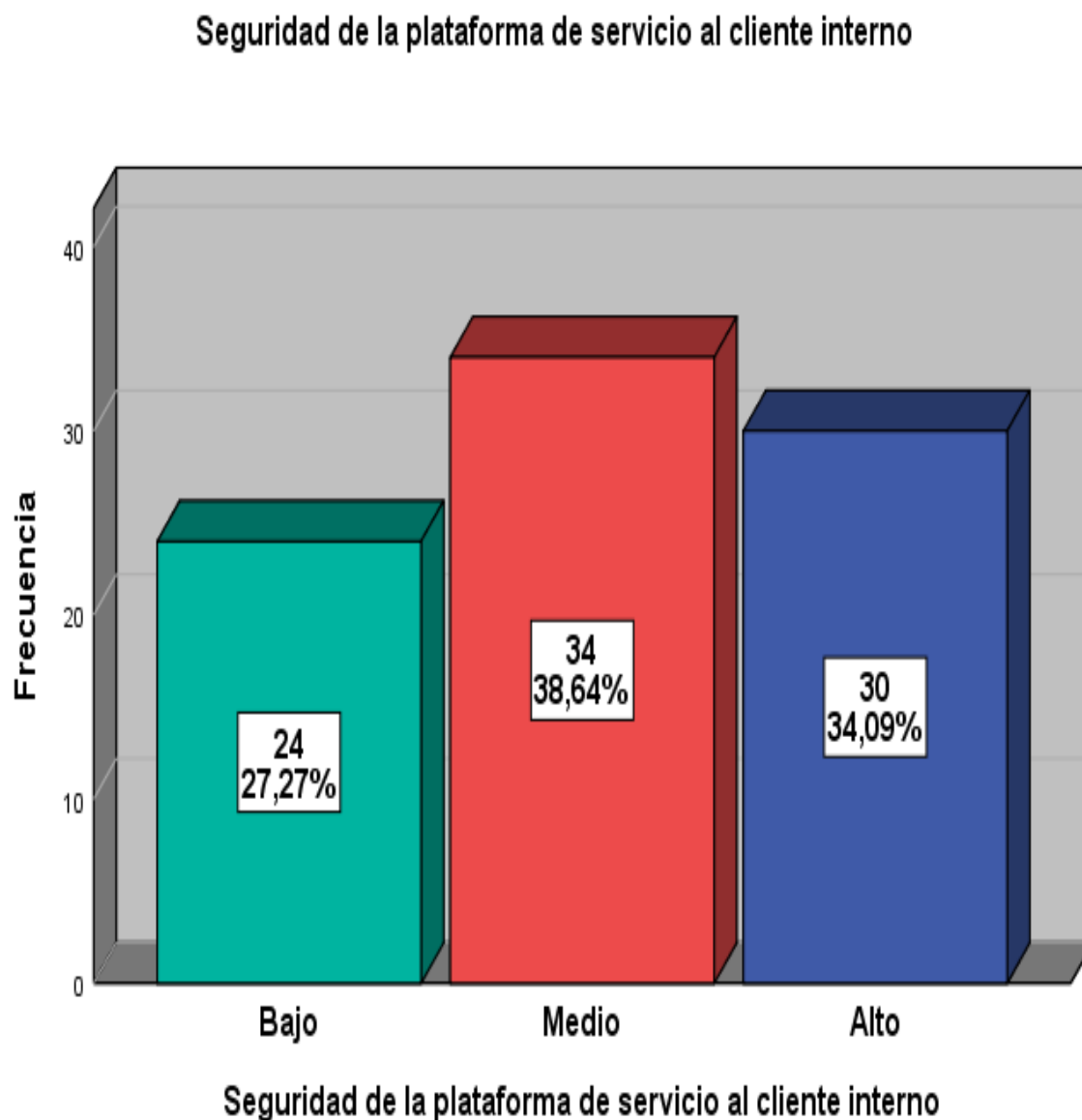
Interpretación: En la tabla 10 y figura 8, respecto a la seguridad de la plataforma de servicio al cliente interno, se evidenció que, 34 colaboradores que representan el 38,64% califican la plataforma con un nivel medio, esto debido a que considera que brindan un servicio sin inseguridad ni incertidumbre respaldando la privacidad en el medio de comunicación para la atención, asimismo, 30 colaboradores que equivale el 34,09% indican que tiene un nivel medio, mientras que 24 colaboradores que representan el 27,27% lo perciben con un nivel bajo.

Del análisis, se puede mencionar que hay un porcentaje mayor que percibe que la plataforma en la cual los usuarios registran sus requerimientos es mediamente segura. Además, la colectividad, del personal a quienes se les realizaron las preguntas, considera que la plataforma se encuentra disponible en el momento que se requiera una solicitud.

Por último, los resultados presentan que esta herramienta de TI es percibida de fácil uso para atender sus requerimientos, así como, los elementos (íconos) de la herramienta de apoyo de TI para atender sus requerimientos están dispuestos adecuadamente para su fácil interpretación.

Figura 8

Gráfico de barras de la dimensión 6: Seguridad de la plataforma de servicio al cliente interno



Nota. Data procesada en SPSS Statistics 25.

Interpretación: En la figura 8, se observa que hubo una mayor valoración en las bondades de la seguridad de la plataforma de servicio al cliente interno, el 38,64% trabajadores lo consideran con un nivel medio o positivo, así como el 34,09% de los colaboradores brindaron un puntaje alto debido a que esta plataforma es percibida de manera segura y de fácil uso.

Tablas cruzadas

Tabla 8

Tabla cruzada ITIL V.4 y gestión del servicio al cliente interno

		Gestión de servicio al cliente interno				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
ITIL V4	Bajo	Recuento	19	0	0	19
		% del total	21,6%	0,0%	0,0%	21,6%
	Medio	Recuento	0	32	1	33
		% del total	0,0%	36,4%	1,1%	37,5%
	Alto	Recuento	0	4	32	36
		% del total	0,0%	4,5%	36,4%	40,9%
Total	Recuento	19	36	33	88	
	% del total	21,6%	40,9%	37,5%	100,0%	

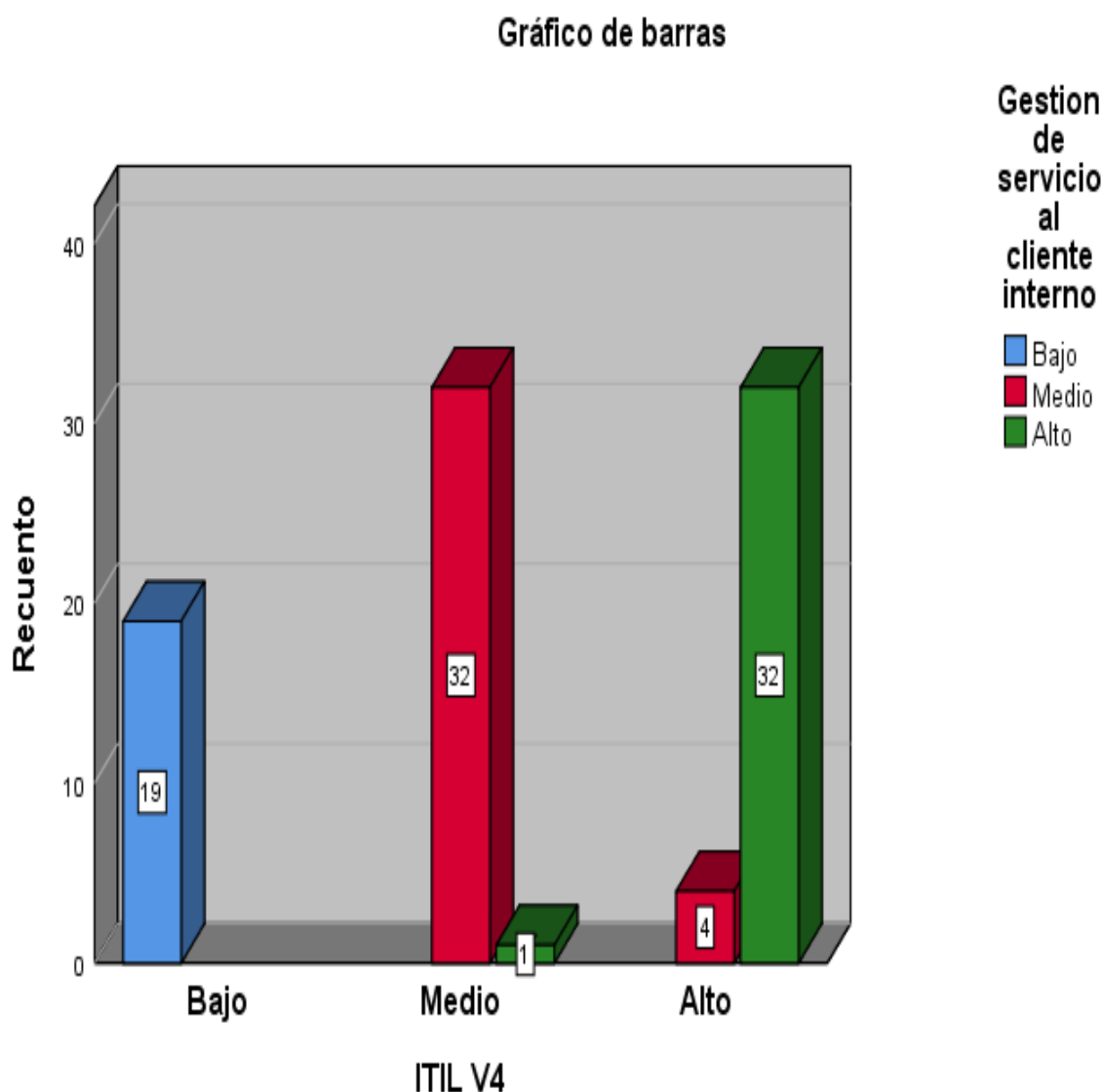
Nota. Data procesada en SPSS Statistics 25.

Interpretación: Conforme a la tabla 11 sobre ITIL V.4 y gestión del servicio al cliente interno, se evidencia que, del total acumulado, es decir, el 40,90% del personal a quienes se les aplicó el formulario que afirman un nivel “alto”, 32 colaboradores que representan el 36,40% consideran que, la gestión del servicio al cliente es “alta”, asimismo, del 37,50% del personal a quienes se les aplicó el formulario que afirman un nivel “medio”, 32 colaboradores que equivale al 36,40% perciben a la gestión de servicio al cliente interno en un nivel medio mientras que, del 21,60% de encuestados que afirman un nivel “bajo”, 19 colaboradores que representan el 21,60% consideran que, la gestión de servicio al cliente interno perciben un nivel “bajo”.

Del análisis, se aprecia que 69 colaboradores que se encuentran en los niveles alto y medio consideran que la versión 4 de ITIL influye de una manera positiva en la gestión del servicio al cliente interno.

Figura 9

Comparación entre variables ITIL V.4 y gestión del servicio al cliente interno



Nota. Data procesada en SPSS Statistics 25.

Interpretación: Conforme a la figura 9 sobre ITIL V.4 y gestión del servicio al cliente interno, se evidencia que, existe 69 colaboradores que perciben que hay una relación positiva entre ambas variables debido a que en el nivel alto, 4 colaboradores calificaron con el valor de 3 y 32 colaboradores con los valores de 4 y 5, en cambio, en el nivel medio, 32 colaboradores calificaron con el valor de 3 y un colaborador calificó con los valores de 4 y 5, en el nivel bajo, 19 colaboradores calificaron con valor 2 en las preguntas realizadas al personal de la empresa.

Tabla 9*Tabla cruzada ITIL V.4 y confiabilidad*

		Confiabilidad				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
ITIL V4	Bajo	Recuento	14	5	0	19
		% del total	15,9%	5,7%	0,0%	21,6%
	Medio	Recuento	1	32	0	33
		% del total	1,1%	36,4%	0,0%	37,5%
	Alto	Recuento	0	7	29	36
		% del total	0,0%	8,0%	33,0%	40,9%
Total		Recuento	15	44	29	88
		% del total	17,0%	50,0%	33,0%	100,0%

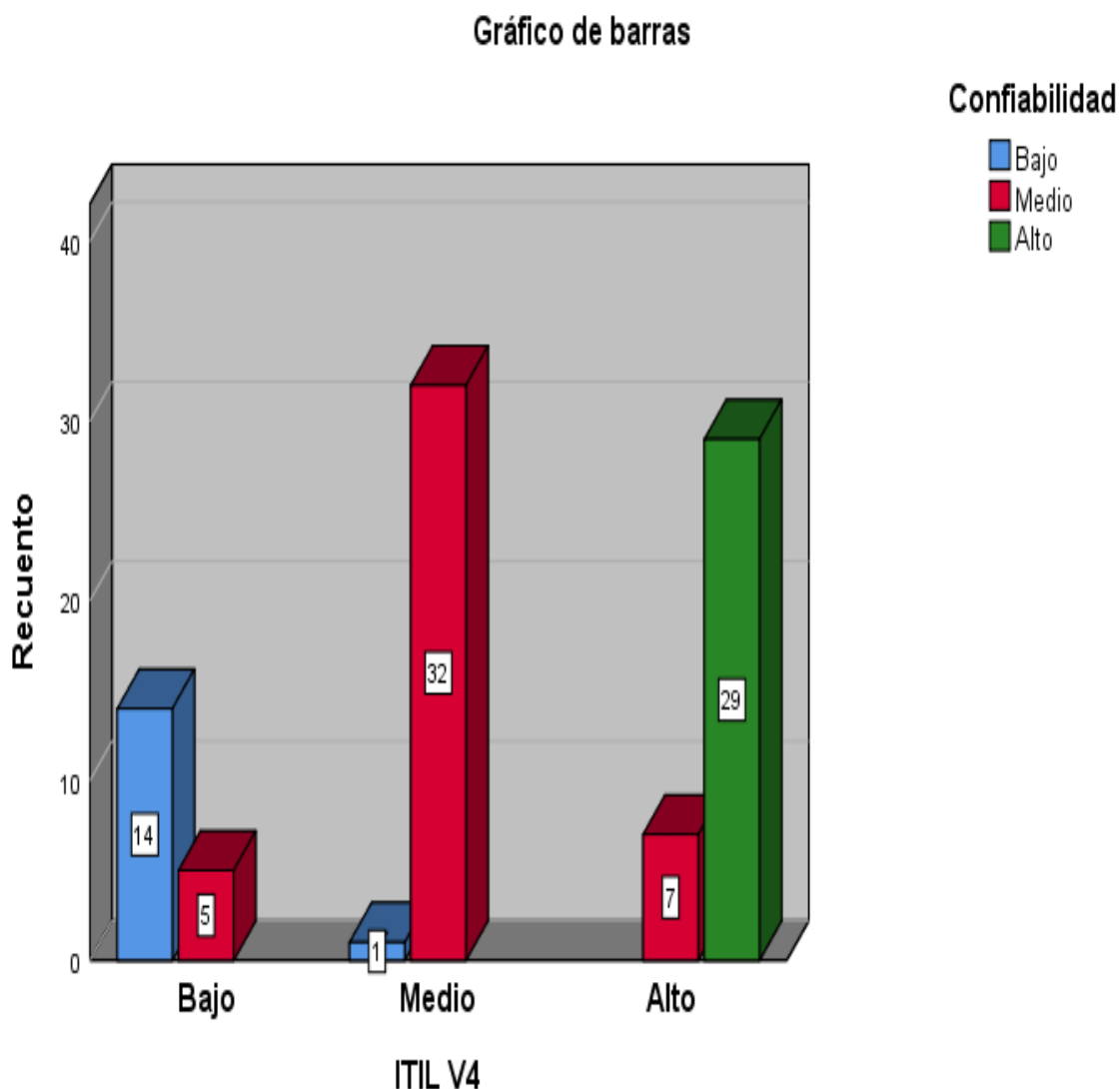
Nota. Data procesada en SPSS Statistics 25..

Interpretación: En la tabla 12 y figura 10, con respecto a ITIL V.4 y confiabilidad, se evidencia que, del total acumulado, es decir, el 40,90% del personal a quienes se les aplicó el formulario que afirman un nivel “alto”, 29 colaboradores representado por el 33,00% consideran que, la confiabilidad es “alta”, asimismo, del 37,50% de los encuestados que afirman un nivel “medio”, 32 colaboradores equivalente al 36,40% perciben a la confiabilidad en un nivel medio mientras que, del 21,60% de encuestados que afirman un nivel “bajo”, 14 colaboradores representado por el 15,90% consideran que, la confiabilidad tiene un nivel “bajo”.

En el análisis, se aprecia que la herramienta ITIL V.4 influye en la proactividad, amabilidad, seguridad de la confiabilidad que transmiten los especialistas de TI al momento de atender y solucionar las solicitudes por parte del cliente interno.

Figura 10

Comparación entre variables ITIL V.4 y confiabilidad



Nota. Data procesada en SPSS Statistics 25.

Interpretación: En la figura 10, con respecto a ITIL V.4 y confiabilidad, se evidencia que, 69 colaboradores manifiestan que hay una relación entre lo que se propone en la última versión de ITIL con la confiabilidad de la gestión del servicio al cliente interno debido a que en el nivel alto, 7 colaboradores calificaron con el valor de 3 y 29 colaboradores con los valores de 4 y 5, en cambio, en el nivel medio, 32 colaboradores calificaron con el valor de 3 y un colaborador calificó con el valor de 2, en el nivel bajo, 14 colaboradores calificaron con valor 2 y 5 colaboradores calificaron con valor 3 en las preguntas realizadas al personal de la empresa.

Tabla 10*Tabla cruzada ITIL V.4 y capacidad de respuesta*

		Capacidad de respuesta				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
ITIL V4	Bajo	Recuento	19	0	0	19
		% del total	21,6%	0,0%	0,0%	21,6%
	Medio	Recuento	3	25	5	33
		% del total	3,4%	28,4%	5,7%	37,5%
	Alto	Recuento	0	2	34	36
		% del total	0,0%	2,3%	38,6%	40,9%
Total	Recuento	22	27	39	88	
	% del total	25,0%	30,7%	44,3%	100,0%	

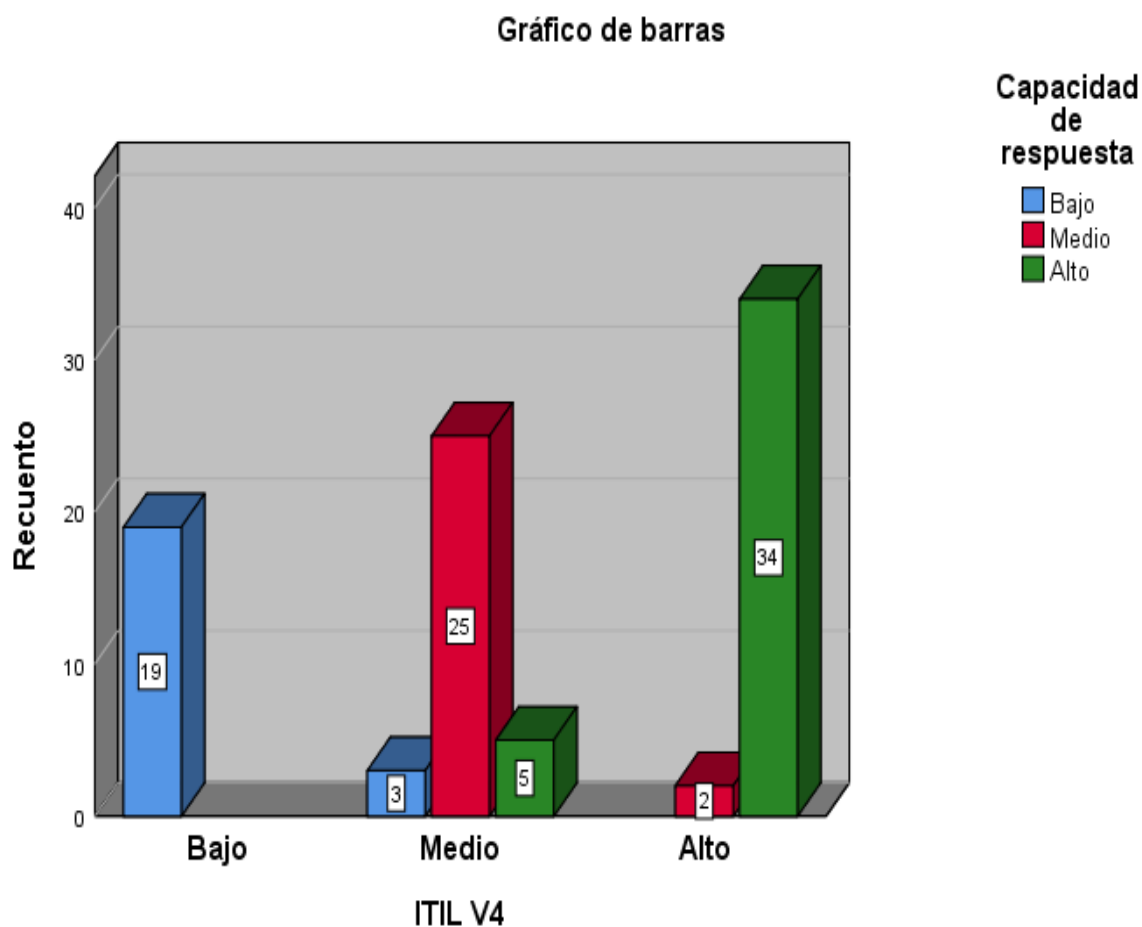
Nota. Data procesada en SPSS Statistics 25.

Interpretación: En la tabla 13 y figura 11, en relación con ITIL V.4 y capacidad de respuesta se evidencia que, del total acumulado, es decir, el 40,90% del personal a quienes se les aplicó el formulario que afirman un nivel “alto”, 34 colaboradores representado por el 38,60% consideran que, la capacidad de respuesta es “alta”, asimismo, del 37,50% de los encuestados que afirman un nivel “medio”, 25 colaboradores equivalente al 28,40% perciben a la capacidad de respuesta en un nivel medio mientras que, del 21,60% de encuestados que afirman un nivel “bajo”, 19 colaboradores representado por el 21,60% consideran que, la capacidad de respuesta tiene un nivel “bajo”.

En el análisis se aprecia que, ITIL V.4 tiene una relación con la atención oportuna, el seguimiento en la comunicación con el cliente interno, así como, el dominio de la capacidad de respuesta del especialista de TI en solucionar los requerimientos de los usuarios.

Figura 11

Comparación entre variables ITIL V.4 y Capacidad de respuesta



Nota. Data procesada en SPSS Statistics 25.

Interpretación: En la figura 11, en relación con ITIL V.4 y capacidad de respuesta se evidencia que, 69 colaboradores brindaron un valor entre medio y alto, lo cual se traduce de manera positiva en la relación o influencia de la variable 1 con la capacidad de respuesta, debido a que en el nivel alto, 2 colaboradores calificaron con el valor de 3 y 34 colaboradores con los valores de 4 y 5, en cambio, en el nivel medio, 3 colaboradores calificaron con el valor de 2, 25 colaboradores calificaron con valor 3 y 5 colaborador calificaron con los valores de 4 y 5, en el nivel bajo, 19 colaboradores calificaron con valor 2 en las preguntas realizadas al personal de la empresa.

Tabla 11*Tabla cruzada ITIL V.4 y seguridad de la plataforma de servicio al cliente interno*

		Seguridad de la plataforma de servicio al cliente interno				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
ITIL V4	Bajo	Recuento	19	0	0	19
		% del total	21,6%	0,0%	0,0%	21,6%
	Medio	Recuento	4	29	0	33
		% del total	4,5%	33,0%	0,0%	37,5%
	Alto	Recuento	1	5	30	36
		% del total	1,1%	5,7%	34,1%	40,9%
Total		Recuento	24	34	30	88
		% del total	27,3%	38,6%	34,1%	100,0%

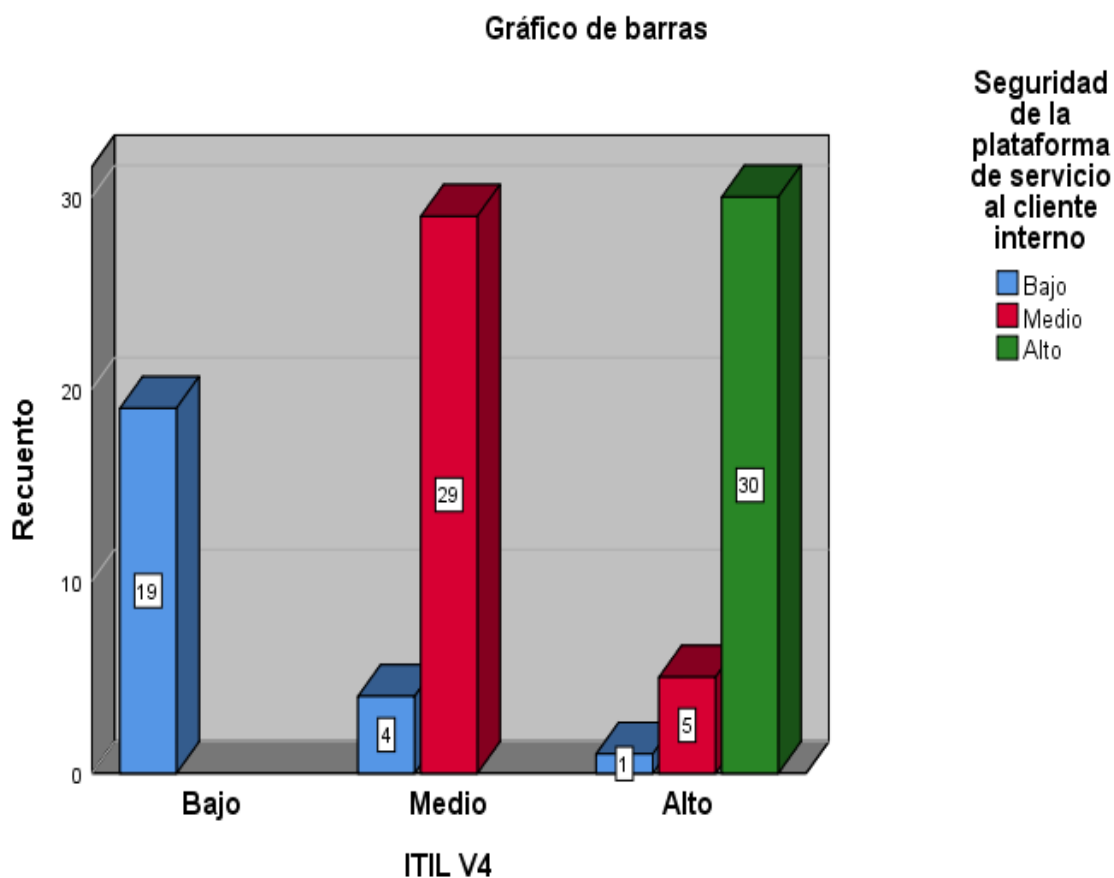
Nota. Data procesada en SPSS Statistics 25..

Interpretación: En la tabla 14 y figura 12, con respecto a ITIL V.4 y seguridad de la plataforma de servicio al cliente interno, se evidencia que, del total acumulado, es decir, el 40,90% del personal a quienes se les aplicó el formulario que afirman un nivel “alto”, 30 colaboradores representado por el 34,10% consideran que, la seguridad de la plataforma de servicio al cliente interno es “alta”, asimismo, del 37,50% de los encuestados que afirman un nivel “medio”, 29 colaboradores equivalente al 33,00% perciben a la seguridad de la plataforma de servicio al cliente interno en un nivel medio mientras que, del 21,60% de encuestados que afirman un nivel “bajo”, 19 colaboradores representado por el 21,60% consideran que, la seguridad de la plataforma de servicio al cliente interno tiene un nivel “bajo”.

En el análisis, se aprecia que la mayoría de encuestados afirman que ITIL v.4 promueve un fácil uso, interfaz amigable en la herramienta de apoyo de TI donde los usuarios registran sus solicitudes, asimismo, los resultados evidencian que la plataforma es segura y se encuentra disponible frecuentemente.

Figura 12

Comparación entre variables ITIL V.4 y seguridad de la plataforma de servicio al cliente interno



Nota. Data procesada en SPSS Statistics 25.

Interpretación: En la figura 12, en relación con ITIL V.4 y seguridad de la plataforma de servicio al cliente interno se evidencia que, 69 colaboradores brindaron un valor entre medio y alto, lo cual se traduce de manera positiva en la relación o influencia de la variable 1 con la seguridad, disponibilidad y fácil uso de la plataforma de servicio al cliente interno, debido a que en el nivel alto, 1 colaborador calificó con el valor de 2, 5 colaboradores con los valores de 3 y 30 colaboradores calificaron con los valores de 4 y 5, en cambio, en el nivel medio, 4 colaboradores calificaron con el valor de 2, 29 colaboradores calificaron con valor 3, en el nivel bajo, 19 colaboradores calificaron con valor 2 en las preguntas realizadas al personal de la empresa.

4.2. Pruebas de confiabilidad

Alfa de Cronbach

Hernández et al. (2014) mencionan que, el índice de confiabilidad es el parámetro utilizado para medir el grado de seguridad de un instrumento. Además, mediante la implementación del coeficiente Alfa de Cronbach se determinó la confiabilidad de los instrumentos con la Escala de Likert.

Tabla 12

Rango alfa de Cronbach

Rango	Magnitud
> 0.90	Muy Alta
0.80 a 0.90	Alta
0.70 a 0.79	Moderada
0.60 a 0.69	Baja
0.50 a 0.59	Muy Baja
< 0.50	Inaceptable

Interpretación: El Alfa de Cronbach es un índice utilizado para calcular la fiabilidad del nivel en que los ítems de un instrumento están correlacionados.

Tabla 13

Fiabilidad de la Variable 1: "ITIL V.4"

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach basada en elementos		
Alfa de Cronbach	estandarizados	N de elementos
,977	,977	18

Nota. SPSS Versión 25

Interpretación: Contiene 18 preguntas, se logró un coeficiente de 0.977, el valor es catalogado "muy alta", por lo tanto, se acepta el instrumento como confiable.

Tabla 14

Fiabilidad de la variable 2: "Gestión de servicio al cliente interno"

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach basada en elementos		
Alfa de Cronbach	estandarizados	N de elementos
,969	,970	18

Nota. SPSS versión 25

Interpretación: Contiene 18 preguntas, se logró un coeficiente de 0.970, el valor es catalogado "muy satisfactorio", por lo tanto, se acepta el instrumento como confiable.

4.3. Análisis inferencial

Prueba de normalidad

Para la prueba de normalidad, se discurre manejar la prueba de Kolmogórov-Smirnov, debido a la cantidad de valores, los cuales son mayores a 50 ítems. En ese sentido, se busca verificar si los datos son paramétricos o no paramétricos en relación con su valor sig. (Romero, 2016).

Hipótesis:

Ho: Los datos tienen una distribución normal

Ha: Los datos no tienen una distribución normal

Nivel de significancia:

A continuación, se muestran los porcentajes sobre el nivel de confianza y el nivel de significancia:

Confianza: 95%

Significancia 5%

Tabla 15*Prueba de normalidad ITIL V.4 y gestión de servicio al cliente interno*

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico			Estadístico		
	o	gl	Sig.	o	gl	Sig.
ITIL V4	,261	88	,000	,790	88	,000
Gestión de servicio al cliente interno	,223	88	,000	,803	88	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Estadística para emplear:

Se empleará la prueba de Kolmogórov-Smirnov ya que la nuestra muestra es mayor a 50.

Criterios de decisión:

Si $p < 0.05$ se rechaza la H_0 y se acepta la H_a

Si $p \geq 0.05$ se acepta la H_0 y se rechaza la H_a

Decisión y conclusión:

Como $p = 0 < 0.05$, entonces se rechaza la H_0 y se acepta la H_a , es decir, los datos no tienen una distribución normal. Por lo tanto, se aplicó la estadística no paramétrica.

Según Hernández et al., (2014), las pruebas no paramétricas son aquellas que se facultan de evaluar información que no cuentan con una distribución específica y se enfocan en una hipótesis, aunque los datos no se encuentran establecidos de manera normal. En cambio, existen ciertas limitaciones, así como, tienen resultados estadísticos ordenados que proporciona su entendimiento.

Contrastación de hipótesis

Hipótesis general:

Ho: ITIL V.4 no impacta significativamente en la gestión del servicio al cliente interno de una empresa supervisora de minería, Lima 2023.

H1: ITIL V.4 impacta significativamente en la gestión del servicio al cliente interno de una empresa supervisora de minería, Lima 2023.

Tabla 16

Prueba Spearman entre ITIL V.4 y gestión de servicio al cliente interno

		Correlaciones		
			ITIL V4	Gestión de servicio al cliente interno
Rho de Spearman	ITIL V4	Coeficiente de correlación	1,000	,941**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	88	88
Gestión de servicio al cliente interno		Coeficiente de correlación	,941**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	88	88

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Conclusión:

Existe correlación alta de 0.941 y significativa ($p = 0 < 0.05$) entre ITIL V.4 y gestión de servicio al cliente interno.

Criterio de decisión:

P valor < 0.05 , se rechaza la hipótesis Ho: ITIL V.4 no impacta significativamente en la gestión del servicio al cliente interno de una empresa supervisora de minería, Lima 2023.

Por lo tanto, se acepta H1: ITIL V.4 impacta significativamente en la gestión del servicio al cliente interno de una empresa supervisora de minería, Lima 2023.

Hipótesis específica 1:

Ho: ITIL V.4 no impacta significativamente en la confiabilidad de la gestión de servicio al cliente interno de una empresa supervisora de minería.

H1: ITIL V.4 impacta significativamente en la confiabilidad de la gestión de servicio al cliente interno de una empresa supervisora de minería.

Tabla 17

Prueba Spearman entre ITIL V.4 y confiabilidad

		Correlaciones		
			ITIL V4	Confiabilidad
Rho de Spearman	ITIL V4	Coeficiente de correlación	1,000	,869**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	88	88
	Confiabilidad	Coeficiente de correlación	,869**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	88	88

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Conclusión:

Existe correlación alta de 0.869 y significativa ($p = 0 < 0.05$) entre ITIL V.4 y confiabilidad.

Criterio de decisión:

P valor < 0.05 , se rechaza la hipótesis Ho: ITIL V.4 no impacta significativamente en la confiabilidad de la gestión de servicio al cliente interno de una empresa supervisora de minería.

Por lo tanto, se acepta H1: ITIL V.4 impacta significativamente en la confiabilidad de la gestión de servicio al cliente interno de una empresa supervisora de minería.

Hipótesis específica 2:

Ho: ITIL V.4 no impacta significativamente en la capacidad de respuesta de la gestión de servicio al cliente interno de una empresa supervisora de minería.

H1: ITIL V.4 impacta significativamente en la capacidad de respuesta de la gestión de servicio al cliente interno de una empresa supervisora de minería.

Tabla 18

Prueba Spearman entre ITIL V.4 y capacidad de respuesta

		Correlaciones		
			ITIL V4	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	ITIL V4	Coeficiente de correlación	1,000	,901**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	88	88
Capacidad de respuesta	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,901**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	88	88

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Conclusión:

Existe correlación alta de 0.901 y significativa ($p = 0 < 0.05$) entre ITIL V.4 y confiabilidad.

Criterio de decisión:

P valor < 0.05 , se rechaza la hipótesis Ho: ITIL V.4 no impacta significativamente en la capacidad de respuesta de la gestión de servicio al cliente interno de una empresa supervisora de minería.

Por lo tanto, se acepta H1: ITIL V.4 impacta significativamente en la capacidad de respuesta de la gestión de servicio al cliente interno de una empresa supervisora de minería.

Hipótesis específica 3:

Ho: ITIL V.4 no impacta significativamente en la seguridad de la plataforma de servicio al cliente interno de la gestión de servicio al cliente interno de una empresa supervisora de minería.

H1: ITIL V.4 impacta significativamente en la seguridad de la plataforma de servicio al cliente interno de la gestión de servicio al cliente interno de una empresa supervisora de minería.

Tabla 19

Prueba Spearman entre ITIL V.4 y seguridad de la plataforma de servicio al cliente interno

		Correlaciones		
			ITIL V4	Seguridad de la plataforma de servicio al cliente interno
Rho de Spearman	ITIL V4	Coeficiente de correlación	1,000	,889**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	88	88
Seguridad de la plataforma de servicio al cliente interno	ITIL V4	Coeficiente de correlación	,889**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	88	88

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Conclusión:

Existe correlación alta de 0.889 y significativa ($p = 0 < 0.05$) entre ITIL V.4 y confiabilidad.

Criterio de decisión:

P valor < 0.05 , se rechaza la hipótesis Ho: ITIL V.4 no impacta significativamente en la seguridad de la plataforma de servicio al cliente interno de la gestión de servicio al cliente interno de una empresa supervisora de minería.

Por lo tanto, se acepta H1: ITIL V.4 impacta significativamente en la seguridad de la plataforma de servicio al cliente interno de la gestión de servicio al cliente interno de una empresa supervisora de minería.

V. DISCUSIÓN

Referente a la discusión, el objetivo general del estudio fue determinar cómo impacta ITIL V.4 en la gestión del servicio al cliente interno de una empresa Supervisora de Minería, los objetivos específicos fueron; determinar cómo impacta ITIL V4 en la confiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad de la plataforma de servicio al cliente interno de la gestión de servicio al cliente interno de una empresa supervisora de minería. Además, los resultados al implementar los instrumentos le proporcionan validez y confiabilidad. La encuesta se aplicó a 88 colaboradores de la empresa.

En relación con el **objetivo general**, el cual fue determinar cómo impacta ITIL V.4 en la gestión del servicio al cliente interno de una empresa Supervisora de Minería, Lima 2023. Con respecto a la variable ITIL, según Ramírez y Donoso (2006) indican que, tuvo sus orígenes en el Gobierno Británico en el año 1987, donde se desarrolló buenas prácticas de TI basándose en las situaciones previas que ocurría en el ámbito privado y público que apoyaron a las organizaciones en ese país. Como una guía para aplicar Tecnologías de la Información. Además, los servicios que brindaban en Inglaterra eran de alta calidad, por ello, se determinó que la Agencia Central de Telecomunicaciones y Computación, que luego se establecería como el Ministerio de Comercio, implementará una metodología para que las empresas usaran de forma eficiente sus recursos de TI. En tal sentido, este origen sirvió para que se crearán planes y programas de certificación estableciéndose como una de las orientaciones más utilizadas para la gestión de servicios de TI.

Referente al objetivo general, se obtuvo como resultados que, 19 colaboradores representado en un 21.6% incide de forma auténtica en la gestión de servicio al cliente interno, 36 colaboradores representado en un 40.9% incide de forma positiva en la gestión de servicio al cliente interno, 33 colaboradores representado en un 37.5% incide de forma positiva en la gestión de servicio al cliente interno. Se resume que ITIL V.4 tiene un impacto de 94.10% en la gestión de servicio al cliente interno de una empresa supervisora de minería ya que ambas variables tuvieron un grado de significancia de $p = 0.000 < 0.050$, por lo que se

rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Estos resultados, se comparan con la investigación de Gutiérrez (2022), quien aplicó la encuesta a 132 trabajadores, concluyó que el 70% de los colaboradores promueven la existencia del proceso de atención al cliente interno, en el cual, se aceptó la hipótesis alterna basándose en que ITIL influye en la atención a los usuarios, a su vez, esto producirá una reducción en el tiempo y satisfacción a los colaboradores de la organización. Además, se compara con Huarcaya (2022) determinó que, ITIL V.4 influye en la gestión de incidencias de una organización privada ya que se obtuvo una significancia asintótica (bilateral) menores a 0.05, lo cual permitió aceptar la hipótesis alterna, de donde resultó que ITIL V.4 influye en un 93.73% en la gestión de atenciones a los usuarios, esto a su vez conllevará a que el proceso de atención al cliente interno sea más fluida, optimizada y satisfactoria para el personal de la organización. Por otro lado, se contrasta con la investigación de Gómez y Salas (2019), en su investigación sobre ITIL V.4 en los servicios digitales educativos, los resultados obtenidos fueron que el desarrollo de este aplicativo permitió optimizar el rendimiento de los infantes en un 95.6% para razonamiento lógico y 88.9% para razonamiento verbal, así como, se evidenció la mejora en la gestión de las atenciones, la satisfacción por parte de los clientes y se consideró que, esta guía puede ser aplicativa en cualquier grupo del sector educativo y en diferentes grados en cualquier escuela teniendo como base ITIL V.4 en relación con el servicio de TI para la mejora de recursos digitales, en esta misma línea, se compara también con Gutiérrez (2022), quien tuvo como objetivo proponer ITIL V.4 para la gestión de servicio al cliente, empleándose a 132 colaboradores de la Oficina de TI con 50 mujeres y 82 hombres entre 25 a 55 años, los resultados muestran que un 69.7% de los colaboradores prefieren un óptimo proceso de atención al cliente interno, donde se concluye que la aplicación de ITIL V.4 para el fase de atención al cliente interno en una entidad pública optimizará la gestión del servicio al cliente así como la serie de gestión de solicitudes con mayor fluides que impactará en la satisfacción de los clientes

Referente al **objetivo específico 1**, el cual fue determinar cómo impacta ITIL V4 en la confiabilidad de la gestión de servicio al cliente interno de una empresa Supervisora de Minería. La variable dependiente “gestión de servicio al cliente interno” comprende 03 dimensiones: la confiabilidad, la capacidad de respuesta y la seguridad. La dimensión “confiabilidad”, se define según los siguientes autores, Lamb et al. (1998), lo conceptualiza como la habilidad de entregar un servicio de forma eficiente, eficaz y segura, brindando un buen servicio desde el comienzo y lo considera como un pilar importante.

De acuerdo con los resultados obtenidos en el primer objetivo específico, 15 colaboradores representado en un 17%, impacta de forma positiva en la confiabilidad de la gestión de servicio al cliente interno, 44 colaboradores representado en un 50% incide de forma positiva en la dimensión confiabilidad de la gestión de servicio al cliente interno, 29 colaboradores representado en un 33% incide de manera positiva en la en la confiabilidad de la gestión de servicio al cliente interno. se concluye que ITIL V.4 impacta significativamente en 86.90% en la dimensión confiabilidad de la gestión de servicio al cliente interno ya que la variable 1 con la dimensión 4 tuvieron un grado de significancia de $p = 0.000 < 0.050$, por lo que se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. En esa misma Línea, es similar a Melgarejo (2018), en su estudio se desarrolló un enfoque cuantitativo sobre ITIL y calidad de servicio, dónde se indagó desde la determinación de la guía de administración de la calidad de prestación, trazar los valores SLA y la utilización de un instrumento tecnológico como base para los métodos del boceto elaborado, persiguiendo las buenas prácticas de ITIL, basándose en su resultado con una muestra de 181 usuarios de 12 organizaciones educativas, determinó que a través de ITIL, se evidenció la optimización en la atención del servicio al cliente interno y aumento de los requerimientos por parte de los usuarios, en su estudio, dio como resultado que la ITIL influye en la confiabilidad ya que el valor de $Z = -11,211b$ y un $p < \alpha$ ($0,00 < 0,05$), por lo que igualmente se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la H1. De igual forma, se confronta con la investigación de Ruiz (2016), quien desarrolló una investigación sobre ITIL y la gestión de servicio al usuario en el sector salud, el estudio usó la técnica científica y de tipo básica, con un valor de Rho de Spearman es de 0,6, interpretándose

como una correlación significativa entre ambas variables, lo cual tuvo como resultado que ITIL influye en un 65% en la atención del servicio al usuario con una sigma bilateral es de 0,000, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, de esta manera el área de TI de la organización al aplicar ITIL garantiza el cumplimiento de las atenciones mejorando la calidad en el servicio lo que conlleva también a una respuesta más oportuna y ágil. En esa misma línea, se coteja con Olivares (2017), cuyo objetivo fue establecer el grado de atribución de ITIL V.3 en el desarrollo del manejo de solicitudes en una empresa eléctrica. La metodología empleada fue del tipo hipotético – deductivo. La investigación es básica sustantiva, nivel explicativo, de orientación cuantitativo y diseño no experimental. El instrumento que se utilizó fue el cuestionario, la población fue de 90 trabajadores pertenecientes a TI, para la calificación de las encuestas se empleó la escala de Likert de 05 valores para ITIL V.3 y 05 valores para el desarrollo de administración de solicitudes. Para la solución de las encuestas se brindó inducción a los usuarios sobre ITIL V.3 y la administración de solicitudes, Las conclusiones del estudio fueron que la administración de atenciones en una compañía eléctrica depende de un 22.70% del uso del ITIL V.3. El estudio concluyó, ITIL V.3 impacta en la administración de atenciones en una organización eléctrica.

Con respecto al **objetivo específico 2**, el cual fue determinar cómo impacta ITIL V4 en la capacidad de respuesta de la gestión de servicio al cliente interno de una empresa Supervisora de Minería. En relación con la dimensión “capacidad de respuesta” Lamb et al. (1998), lo definen como la entrega de los recursos intangibles de forma rápida y oportuna. En el caso de Kotler y Armstrong (2003), lo conceptualiza como la conducta que tiene una empresa para brindar a su cliente un servicio oportuno, lo que contiene garantizar a prontitud el cumplimiento de la atención a los clientes.

De acuerdo a los resultados obtenidos en el segundo objetivo específico, 22 colaboradores representado en un 25% impacta de forma positiva en la capacidad de respuesta de la gestión de servicio al cliente interno, 27 colaboradores representado en un 30.7% incide de forma positiva en la en la capacidad de respuesta de la gestión de servicio al cliente interno, 39 colaboradores

representado en un 44.3% incide de manera positiva en la en la capacidad de respuesta de la Gestión de Servicio al cliente interno. se concluye que ITIL V.4 impacta significativamente en 90.10% en la dimensión capacidad de respuesta de la gestión de servicio al cliente interno ya que la variable 1 con la dimensión 5 tuvieron un grado de significancia de $p = 0.000 < 0.050$, por lo que se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Contrarrestando con la investigación de Carrillo (2022), sobre ITIL en la gestión de incidencias en un entidad gubernamental, con enfoque cuantitativo, diseño experimental y corte transversal, tuvo una muestra de 100 solicitudes, se concluyó que, hubo una disminución del 45% en las atenciones de las incidencias, así como, respecto a los indicadores anteriores a la implementación de ITIL V.4, dieron como promedios de incidencia solucionada el 19,21%, después de la aplicación de ITIL se evidenció un aumento del promedio en un 59.33%. De igual forma, se confronta con Diaz (2022), sobre la certeza de la ejecución de ITIL en la gestión de Incidencias en el sector salud, el grado del estudio fue inferencial y descriptivo, la muestra fue de 132 incidencias, en su estudio evidenció que antes de aplicar ITIL, el porcentaje de atención fue de 74%, luego de aplicar ITIL tuvo como resultados referentes a la solución de atenciones un porcentaje de 84%, lo cual se traduce a un aumento del 10% en la mejora y capacidad de respuesta de las atenciones a los usuarios.

En relación con el **objetivo específico 3**, el cual fue determinar cómo impacta ITIL V4 en la seguridad de la gestión de servicio al cliente interno de una empresa Supervisora de Minería. Con respecto a la dimensión “seguridad”, Lamb et al. (1998), lo conceptualizan como el aprendizaje y la amabilidad de los colaboradores, a su vez, la capacidad para transferir seguridad.

Conforme a los resultados obtenidos en el tercer objetivo específico, 24 colaboradores representado en un 27.3% influye de forma positiva en la seguridad de la plataforma de servicio al cliente interno de la gestión de servicio al cliente interno, 34 colaboradores representado en un 38.6% influye de forma positiva en la dimensión seguridad de la plataforma de servicio al cliente interno de la gestión de servicio al cliente interno, 30 colaboradores representado en un 34.1% influye de forma positiva en la seguridad de la plataforma de servicio al cliente interno de la

gestión de servicio al cliente interno. se concluye que ITIL V.4 impacta significativamente en 88.90% en la dimensión seguridad de la plataforma de servicio al cliente interno de la gestión de servicio al cliente interno ya que la variable 1 con la dimensión 4 tuvieron un grado de significancia de $p = 0.000 < 0.050$, por lo que se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Se compara con el estudio de Rojas (2022), tuvo como población 257 trabajadores, en el cual se tuvo la colaboración del 73% de trabajadores, donde resultó que el 90% de los que respondieron el cuestionario se encontraron en un nivel óptimo, lo que quiere decir que ITIL impacta en el servicio de la gestión de la disponibilidad y seguridad de la plataforma. Además, se concierta con Teran (2017), en su estudio sobre ITIL para la calidad de los servicios de clientes internos de las entidades del sector educación, concluyó que, ITIL optimizó la dimensión capacitación del personal en un 73% luego de implementar las buenas prácticas de ITIL, utilizó la prueba estadística de Wilcoxon, de donde resultó que, el valor de $Z = -11,594b$ y $p = 0,000$, por lo que, cual se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis específica. Por otro lado, se contrasta con Anunciação y Geada (2021), en su estudio en el sector salud de Portugal, se concluyó que la aplicación de mejores prácticas de ITIL V.4 en la atención a los usuarios lo hace viable debido a que se validó con el 53,8% de las respuestas de los administradores de la entidad que aplicó y conllevó a que el cliente se sienta satisfecho. Por ello, se concluye que cada vez hay más entidades que buscan aplicar esta herramienta para optimizar la administración de sus servicios TI.

VI. CONCLUSIONES

Primero: Conforme al objetivo general, se demostró como ITIL V.4 impacta en la gestión del servicio al cliente interno de una empresa Supervisora de Minería. En los resultados descriptivos, se evidencio que ITIL V.4 tiene un impacto de 94.10% en la gestión de servicio al cliente interno de una empresa supervisora de minería, el nivel de confiabilidad para ITILV.4 fue de 97.70%, para gestión del servicio al cliente interno fue de 97%, en relación con el nivel inferencial, se aceptaron las hipótesis alternas de investigación para los tres objetivos específicos a través de las pruebas de Rho Spearman para las dimensiones: confiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad de la plataforma de servicio al cliente interno, así como. la prueba de Alfa de Cronbach para el nivel de confiabilidad, por lo que se aceptó la hipótesis alterna (H1) y se rechazó la hipótesis nula (H0). Estos resultados, indican que la optimización, la transformación y el desarrollo de ITIL V.4 se relación de la proactividad, amabilidad, conocimiento, dominio, atención oportunidad, seguridad y disponibilidad de la plataforma que fomenta la gestión del servicio al cliente interno.

Segundo: Respecto al objetivo específico 1, se demostró como ITIL V.4 impacta en la confiabilidad de la gestión de servicio al cliente interno de una empresa Supervisora de Minería. En los resultados descriptivos, se evidencio que ITIL V.4 impacta significativamente en 86.90% en la dimensión confiabilidad de la gestión de servicio al cliente interno, en relación con el nivel inferencial, se utilizó la prueba de Rho Spearman, se evidenció un valor $p=0,000$, por lo que se aceptó la hipótesis alterna (H1) y se rechazó la hipótesis nula (H0), lo cual quiere decir que los especialistas de TI brindan un servicio con amabilidad, confianza, proactividad a los usuarios que solicitan apoyo respecto a los servicios de TI.

Tercero: En relación con el objetivo específico 2, se demostró como ITIL V4 impacta en la capacidad de respuesta de la gestión de servicio al cliente interno de una empresa Supervisora de Minería. En los resultados descriptivos, se evidencio que ITIL V.4 impacta significativamente en 90.10% en la dimensión capacidad de respuesta de la gestión de servicio al cliente interno, en relación con el nivel

inferencial, se utilizó la prueba de Rho Spearman, se evidenció un valor $p=0,000$, por lo que se aceptó la hipótesis alterna (H1) y se rechazó la hipótesis nula (H0), es decir, los colaboradores de las diferentes áreas de la empresa perciben que los especialistas de TI dominan, comprenden el tema a solucionar al momento de la comunicación con el usuario, a su vez, lo realizan en el tiempo adecuado.

Cuarto: Con respecto al objetivo específico 3, se demostró determinar como ITIL V4 impacta en la seguridad de la gestión de servicio al cliente interno de una Supervisora de Minería. En los resultados descriptivos, se evidencio que ITIL V.4 impacta significativamente en 88.90% en la dimensión seguridad de la plataforma de servicio al cliente interno de la gestión de servicio al cliente interno, en relación con el nivel inferencial, se utilizó la prueba de Rho Spearman, se evidenció un valor $p=0,000$, por lo que se aceptó la hipótesis alterna (H1) y se rechazó la hipótesis nula (H0), en ese sentido, la plataforma o herramienta de apoyo donde los usuarios registrar sus requerimientos de TI presenta una interfaz amigable, de fácil uso, así como, permanentemente se encuentra disponible al cliente interno.

VII. RECOMENDACIONES

Primero: Referente al objetivo general, se recomienda al gerente general difundir el uso de ITIL V.4 en la organización, con el objetivo de optimizar el servicio al cliente interno, mejorando su calidad de atención, debido a que ITIL V.4 genera valor a los procesos operacionales de la empresa ya que proporciona ejecutar mejoras de forma progresiva, teniendo en cuenta que, se alcanza una eficacia idónea en las tareas como parte de la sostenibilidad del proceso.

Segundo: Con relación al objetivo específico 1, se recomienda al gerente de TI seguir aplicando las buenas prácticas de ITIL V.4 en la gestión de TI, con el fin de tenerlo como modelo en el proceso de atención de TI, así como, generar confianza en los usuarios. Ante ello, se debe planificar una programación de capacitación a los usuarios para el uso óptimo de la plataforma de servicio al cliente interno mediante una política de mejora continua en las áreas y procesos de la organización.

Tercero: Con respecto al objetivo específico 2, se recomienda al gerente de TI tener en consideración, la supervisión de las atenciones que realizan los especialistas de TI a los usuarios, para ello, se deben realizar encuestas de satisfacción al finalizar la atención brindada, con la finalidad, de realizar una retroalimentación en el proceso de atención de TI y mejorar constantemente.

Cuarto: En relación con el específico 3, se recomienda al gerente de TI, planificar un programa de capacitación e inducción a todo el personal sobre los beneficios de la plataforma de mesa de servicios de TI, con la finalidad que, se centralice, mediante un canal, todas las peticiones e incidencias del personal, para llevar a cabo un control y seguimiento de la solución de los requerimientos, esto conllevará a la buena toma de decisiones, mejora continua para optimizar los procesos de la organización.

REFERENCIAS

- Aliaga, L. (2018). *La gestión de servicios y su relación con la entrega de valor de los servicios de tecnologías de información de un Laboratorio Analítico*. Edu.pe.
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13535/Aliaga%20Salda%C3%B1a%20Leoncio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Aleksandar, S., Darjan, K., y Dušan, R. (2019). *The importance of the general system theory for the modern world*. *Trendovi u Poslovanju*, 7(2), 87-94.
Extraído de: <https://www.semanticscholar.org/paper/The-importance-of-the-general-system-theory-for-the-%C5%A0ijan-Karaba%C5%A1evi%C4%87/37579227c4f30281dfdf62dbedc6ca5e4eb141e7>
- Anuniação, P., y Geada, N. (2021). *Change Management Perceptions in Portuguese Hospital Institutions Through ITIL*. *International Journal of Healthcare Information Systems and Informatics*, 16(4), 1-20.
<https://doi.org/10.4018/IJHISI.20211001.0a18>
- Arellano, R. (2006). *Comportamiento del consumidor*, enfoque Latinoamérica. México: Editorial McGraw-Hill.
- Asti, N., Lubis, M., y Syam, I. (2022). *Organizational Architecture and Service Delivery Re-Alignment based on ITIL and TOGAF: Case Study of the Provincial Development Bank*. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, 13(4)
<https://doi.org/10.14569/IJACSA.2022.0130457>
- Axelos (2020). *ITIL 4 Foundation, Guia de Fundamentos en Castellano*, PMC Grupo.
- Blumberg, M., Cater, A., Rajaeian, M. M., y Soar, J. (2019). *Effective organisational change to achieve successful ITIL implementation: Lessons learned from a multiple case study of large Australian firms*. *Journal of Enterprise*

Information Management, 32(3), 496-516. <https://doi.org/10.1108/JEIM-06-2018-0117>

Bravo, A., Criscuolo, C. y Menon, C. (2016). *What drives the dynamics of business growth? Economic Policy*, 31(88), 703-742. Oxford, United Kingdom. Extraído de: <https://doi.org/10.1093/epolic/eiw013>

Carrillo, A. (2022). *Aplicación ITIL para la gestión de incidencias en el área helpdesk en una institución del estado, Lima, 2022* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/95930>

Coll, F. (2022). Crecimiento Externo. Revista Economipedia, *Haciendo fácil la economía*. Diccionario económico Empresas. Madrid, España. Extraído de: <https://economipedia.com/definiciones/crecimiento-externo.html#:~:text=El%20crecimiento%20externo%2C%20o%20crecimiento,control%20de%20otra%20empresa%20externa.>

Correa, S. (2019). *Incidencia de la gestión por competencias en el crecimiento empresarial*. Universidad Técnica de Machala, Ecuador. INNOVA Research Journal. 2(1), 88-98. Extraído de: <https://doi.org/10.33890/innova.v2.n1.2017.76>

Cruz, A. y Lévano, D. (2019). *Nivel de madurez de los procesos de la gestión de servicios en base a bpm. Apuntes Universitarios*, 1(1). <https://doi.org/10.17162/au.v1i1.5>

Dayal, R., Vijayakumar, V., Kushwaha, R. C., Kumar, A., Ambeth Kumar, V. D., y Kumar, A. (2020). *A cognitive model for adopting ITIL framework to improve IT services in Indian IT industries. Journal of Intelligent & Fuzzy Systems*, 39(6), 8091–8102. <https://doi.org/10.3233/JIFS-189131>

Díaz, A. (2022). *Aplicación ITIL en la gestión de incidencias en el área helpdesk de una clínica detector del cáncer, Lima 2022* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/99724>

- Ebert, C., y Duarte, C. (2018). *Digital transformation. Software Technology Digital Transformation*. 35(4): 16-21. Estados Unidos de Norteamérica. Extraído de: https://www.researchgate.net/profile/Carlos-Henrique-Duarte-2/publication/326241618_Digital_Transformation/links/5b4d14f3aca27217ff9b05e4/Digital-Transformation.pdf
- Eikebrokk, T., y Iden, J. (2017). *Strategising IT service management through ITIL implementation: model and empirical test. Total Quality Management & Business Excellence*, 28(3-4), 238–265. <https://doi.org/10.1080/14783363.2015.1075872>
- Esquivel, A., León, C. y Castellanos, G. (2017). *Mejora continua de los procesos de gestión del conocimiento en instituciones de educación superior ecuatorianas*. Universidad Técnica de Cotopaxi, Ecuador. *Retos de la Dirección* 2017. 11(2), 56-72. Extraído de: <http://www.competitividup.com/?p=535>
- Flores D, Carhuacho I, Venturo C, Sicheri L, M. I. (2019). Expert System for Information Technology Services Management. *International Journal of Recent Technology and Engineering*, 8(4), 9986–9992. <https://doi.org/10.35940/ijrte.d4423.118419>
- Flores, D., y Gardi, V. (2020). Sistema experto para la SGTI en la empresa Sion Global Solutions. *INNOVA Research Journal*, 5(3.2), 235–248. <https://doi.org/10.33890/innova.v5.n3.2.2020.1568>
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación. Manual Autoformativo Interactivo*. Universidad Continental, Huancayo, Perú. Extraído de: <http://repositorio.untels.edu.pe/jspui/handle/123456789/263>
- García, A. (2016). *Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente*. *Revista Telos*, 18(3), 381–398.

- Gervase, C., Kapondoro, L., Twum-Darko, M., y Lose, T. (2016). *Strategic Human Resource Metrics: A Perspective of the General Systems Theory*. *Acta Universitatis Danubius: Oeconomica*, 12(2), 5-24. Extraído de: <http://hdl.handle.net/11189/5233>
- Gil, H., Oltra, R., y Adarme, W. (2016). *Gestión de la calidad del servicio basada en la aplicación del estándar ITIL*. *Dyna*, 81(186),51-56. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=496/49631663006>
- Gómez, P., y Salas, R. (2019). *Prestación del servicio de producción de tecnología educativa con base en las buenas prácticas de la librería ITIL*. *RIDE revista iberoamericana para la investigación y el desarrollo educativo*, 9(18), 683–716. <https://doi.org/10.23913/ride.v9i18.441>
- Gutierrez, J. (2022). *Propuesta de implementación ITIL para el proceso de atención al usuario en una entidad gubernamental, Cercado de Lima - 2021*. Universidad César Vallejo.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación: MC Graw Hill <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Herrera, Y., Cantero, H., y Leyva, E. (2021). *Gestión del servicio al cliente para lograr ventajas competitivas en empresas comercializadoras*. *Ciencias Holguín*, 27(3), 16–26. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181568184002>
- Huarcaya, H. (2022). *Aplicación ITIL 4 para gestión de incidencias en el área de Soporte DWDM de una empresa privada, Lima 2022* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/95940>
- Huamán, W. (2021). *Sistema Informático Help Desk Basado En ITIL Para Mejorar Los Servicios De Soporte Técnico, En El Área De Telecomunicaciones De La Empresa Unión Eléctrica S.A. – Región Lima*. Edu.pe.

<https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/2967/DGTIC-LEO-HUA-2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ITIL Foundation, (2022). Recuperado 21 de setiembre de 2022, de *Formación ITIL 4 Foundation* website: <https://www.axelos.com/certifications/itil-ervecmanagement/itil-4-foundation>

Karkoskova, S., y Feuerlicht, G. (2015). *Extending MBI Model using ITIL and COBIT Processes. Journal of Systems Integration*, 6(4), 29-44. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/extending-mbi-model-using-itil-cobit-processes/docview/1732737064/se-2>

Kawazo, J., y Samanamud, A. (2020). *Propuesta de un modelo de mesa de ayuda para mejorar la gestión de incidencias y solicitudes basado en ITIL v3.0 en el Aeropuerto de Lima*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC).

Kotler, P. y Armstrong, G. (2003). *Marketing. México: Editorial McGraw-Hill, Prentice-Hall Hispanoamericana*.

Lamb, Ch., Hair, J. y McDaniel, C. (1998). *Calidad de servicio. Cuarta edición. México: Editorial International Thompson Editores*.

Lanton, S. (2019). *A Multi Case Study: The Challenges of ITIL and Non-ITIL Release Management (Order No. 27663472)*. Available from ProQuest Central. (2322131075). <https://www.proquest.com/dissertations-theses/multi-case-study-challenges-itil-non-release/docview/2322131075/se-2>

León, F. (2019). *Transformación, el nuevo concepto asociado al cambio climático. Revista digital Meteored de la empresa Alpred. S.L. España. Equipo Internacional Multidisciplinario. Extraído de:* <https://www.tiempo.com/ram/transformacion-el-nuevo-concepto-asociado-al-cambio-climatico.html>

Medina, C., Areniz, Y., y Rico, D. (2016). *Alineación estratégica bajo un enfoque organizacional de gestión tecnológica: ITIL & ISO 20000*. Revista Tecnura,

20(Edición especial), 82-94. doi:
10.14483/udistrital.jour.tecnura.2016.SE1.a06

- Mejías, A. y Sergey, M. (2011). *Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: Una aproximación mediante el análisis de factores*. Revista Ingeniería Industrial, 32(1), 43 -47.
- Melgarejo, R. (2018). *ITIL V3 para la calidad de los servicios de los usuarios de las instituciones educativas JEC-UGEL-05, 2017*. Universidad César Vallejo] <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/17949>
- Melgarejo, Z., Ciro D. y Simón K. (2019). *Determinantes clave en el debate teórico sobre crecimiento empresarial. Universidad Libre de Bogotá, Colombia*. 17(31), 273-296. Extraído de: <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/6142>
- Milka, M., Prajova, V., Yakimovich, B., Korshunov, A. y Tyurin, I. (2016). *Standardization – One of the Tools of Continuous Improvement. Procedia Engineering*. 149(1): 329-332. Published by Elsevier Ltd. Ámsterdam, Países Bajos. Extraído de: <https://doi.org/10.1016/j.proeng.2016.06.674>
- Mora, D., Castillo, M., Muñoz, L., y Salas, F. (2018). *Despliegue de ITIL como marco de buenas prácticas en las empresas de equipamiento e integración de servicios de video conferencia en Chile y el mundo*. Revista Científica de la UCSA, 5(1), 61–72. [https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2018.005\(01\)061-072](https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2018.005(01)061-072)
- Moudoubah, L., Yamami, A. E., Mansouri, K., y Qbadou, M. (2021). *From IT service management to IT service governance: An ontological approach for integrated use of ITIL and COBIT frameworks*. International Journal of Electrical and Computer Engineering, 11(6), 5292-5300. <https://doi.org/10.11591/ijece.v11i6.pp5292-5300>

- Müller, S., y De Lichtenberg, C. (2018). *The culture of ITIL: Values and implementation challenges*. *Information Systems Management*, 35(1), 49–61. <https://doi.org/10.1080/10580530.2017.1416946>
- Mukthar, K., Asis, H., Carcamo, J., Zarzosa-Marquez, E., y Soto, R. (2021). Application of innovative technology in textile retail for enhanced customer service and business development. En *Explore Business, Technology Opportunities and Challenges After the Covid-19 Pandemic* (pp. 24–37). Springer International Publishing.
- Mukherjee, S., Jafari, F., y Kim, J.-M. (2015). *Optimization of Spearman's Rho*. *Revista Colombiana de Estadística*, 38(1), 209–218. <https://doi.org/10.15446/rce.v38n1.48811>
- Obwegeser, T. Nielsen, D., y Spandet, N. (2019). *Continual Process Improvement for ITIL Service Operations: A Lean Perspective*. *Information Systems Management*, 36(2), 141–167. <https://doi.org/10.1080/10580530.2019.1587576>
- Olivares, C. (2017). *ITIL versión 3 en el proceso de gestión de incidencias en una empresa eléctrica San Miguel - 2016*. Universidad César Vallejo.
- Otzen, T. y Manterola, C. (2017). *Técnicas de Muestreo sobre una población a Estudios*. Centro de Investigación Biomédicas, Universidad Autónoma de Chile, Temuco, Chile. *International Journal of Morphology*. 35(1):227-232. Extraído de: <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Palacios, J., Rodríguez, J., y García, C. (2017). *Modelo de gestión de servicios ITIL para E-learning*. *Revista Digital Educación En Ingeniería*, 12(23), 28–. <https://doi.org/10.26507/rei.v12n23.684>
- Paredes, M., Hernández, H., Malaver, C., y Chung, A. (2022). *Percepción del servicio del colaborador interno y actitudes hacia el conflicto organizacional en instituciones del sector público de Lima Metropolitana*. *Entre ciencia e ingeniería*, 15(30), 71–81. <https://doi.org/10.31908/19098367.1704>

- Paz, R. (2005). *Servicio al cliente, la comunicación y la calidad del servicio en la atención al cliente*. España. p. 36.
- Pérez, J. (2019). *Gestión por Procesos 5ta Edición*. Madrid: ESIC Editorial. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=qbDaVMS6uhUC&printsec=frontcover&dq=inauthor:%22Jos%C3%A9+Antonio+P%C3%A9rez+Fern%C3%A1ndez+de+Velasco%22&hl=es-19&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Potocki, K. y Brocato, R. (1995). *A system of management for organizational improvement. Quality Management. Johns Hopkins apl technical digest, 16(4), 403*. Extraído de: <https://www.jhuapl.edu/Content/techdigest/pdf/V16-N04/16-04-Potocki.pdf>
- Poveda, R., y Westreicher, F. (2022). *Propuesta de mejora para la gestión de incidencias de una mesa de ayuda tecnológica de una empresa de telecomunicaciones utilizando ITIL v4*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC).
- Puentes, C., y Maestre-Góngora, G. (2019). *Plan estratégico basado en ITIL para mipymes en el departamento de Arauca-Colombia. Lámpsakos, 22, 68–84*. <https://doi.org/10.21501/21454086.3280>
- Quintero, L., y Peña, H. (2017). *Modelo basado en ITIL para la Gestión de los Servicios de TI en la Cooperativa de Caficultores de Manizales. Scientia Et Technica, 22(4), 371-380*.
- Quiroa, M. (2022). *Proceso de Transformación. Revista Electrónica Economipedia. Diccionario económico Empresas*. Madrid, España. Extraído de: <https://economipedia.com/definiciones/proceso-de-transformacion.html#:~:text=El%20proceso%20de%20transformaci%C3%B3n%20se,la%20realizaci%C3%B3n%20de%20un%20producto>

- Ramírez, P., y Donoso, F. (2006). *Metodología ITIL: Descripción, Funcionamiento y Aplicaciones*. Uchile.cl.
https://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2006/donoso_f/sources/donoso_f.pdf
- Reyes, S., Mayo, J. y Loredó, N. (2009). *La evaluación de la calidad de los servicios a partir de la satisfacción de los clientes: una Mirada desde el entorno empresarial cubano*. Observatorio de la economía latinoamericana.
www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2009/bac.htm
- Rodríguez, J., y Reguant, M. (2020). *Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS: el coeficiente alfa de Cronbach*. *Reire: Revista D'innovació i Recerca En Educació*, 13(2).
<https://doi.org/10.1344/reire2020.13.230048>
- Rojas, M. (2022). *ITIL v4 y su incidencia en la gestión de la disponibilidad de las bases de datos en una institución pública, Lima 2022* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/96476>
- Rojas, J. (2017). *Gestión por procesos y atención del usuario en los establecimientos del sistema nacional de salud*. Bolivia, Bolivia: Juan Carlos Martínez Coll.
- Rousseau, D. (2015). *General Systems Theory: Its Present and Potential*. *Systems Research and Behavioral Science*, 32(5), 522–533. Extraído de:
<https://doi.org/10.1002/sres.2354>
- Ruiz, F. (2016). *La gestión de servicio basado en ITIL y la calidad de servicio en el Fondo Intangible Solidario de Salud – Lima, 2015*. Universidad César Vallejo.
- Sánchez, F., y Valles, M. (2021). *Influencia de ITIL V3 en la gestión de incidencias de una municipalidad peruana*. *Revista cubana de ciencias informáticas*, 15(3), 1–19.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=378369292001>

- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanista*. Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Ricardo Palma. 1(1), 78-79. Extraído de: <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Sánchez, N., Cabezas, J., y López, J. R. (2022). *Guía en la Implementación ITIL en los servicios de Company File S.A.S*. REVISTA INVESTIGACIÓN, DESARROLLO EDUCACIÓN, SERVICIO, TRABAJO: Revistas Fundes, 2(2), 6-6. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8536690>
- Sánchez, G. (2019). *ITIL en la Gestión del Conocimiento en el área de soporte de aplicaciones en consultora de TI, 2018*. Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39421/S%c3%a1nchez_VGA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Serrano, I., y Ortiz N. (2012). *Una revisión de los modelos de mejoramiento de procesos con enfoque en el rediseño*. Revista Estudios Gerenciales. Universidad ICESI Cali, Colombia. 28(125), 13-22. Extraído de: <https://www.redalyc.org/pdf/212/21226279002.pdf>
- Simancas, R. (2012). *Cliente interno y calidad de servicio en las organizaciones productivas*. Dialnet. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/6330/trabajo%20de%20grado%200101487.pdf?sequence=1>
- Starbuck, W. (1965). *Organizational growth and development*. Handbook of organizations, 111, 451-533. Extraído de: https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=Sw8iQUbMv6IC&oi=fnd&pg=PA451&dq=organizational+growth+Scientific+articles&ots=n5a2_17EPq&sig=iqEuNTZOGevzQNV7EJqu_9pDtsM#v=onepage&q&f=false

- Transforming the customer experience - How ITIL 4 can help tackle the barriers.*
(2019, Aug 23). PCQuest, <https://www.proquest.com/magazines/transforming-customer-experience-how-til-4-can/docview/2280393653/se-2>
- Vacas, F. (2018). *Transformación Digital: del lifting a la reconversión. Tecnología Ciencia y Educación. Revista Electrónica.* 10(1), 135-143. Publicada y editada por los Centros de Estudios Financieros. Madrid, España. Extraído de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6775335.pdf>
- Vera, N., y Suárez, A. (2018). *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: Corporación de Telecomunicaciones del Cantón La Libertad.* Universidad y sociedad (Cienfuegos), 180–186.
- Vukšić, V., Ivančić, L. y Vugec, D. (2018). *A preliminary literature review of digital transformation case studies. International Journal of Computer and Information Engineering,* 12(9), 737-742. Extraído de: <https://publications.waset.org/10009516/a-preliminary-literature-review-of-digital-transformation-case-studies>
- Yucra, T., y Bernedo, L. (2020). *Epistemología e Investigación Cuantitativa.* IGOBERNANZA, 3(12), 107–120. <https://doi.org/10.47865/igob.vol3.2020.88>
- Zeithaml, V., Bitner, M., y Gremler, D. (2009). *Service Marketing: Integrating Customers Focus Across the Firm.* Singapore: McGraw-Hill

ANEXOS

Anexo 01: Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICA	INSTRUMENTO	ÍTEMS	Escala de Medición
ITIL V.4	Según Asti et al. (2022). Definen ITIL V4 como una serie de formas de trabajo que apoyan a las organizaciones a satisfacer las demandas del entorno ofreciendo servicios de TI de forma eficiente y eficaz mediante la creación de valor y adopción a la transformación ágil.	La variable independiente ITIL V4, se operacionaliza por tres dimensiones: Optimización, conteniendo indicadores como confiabilidad, conocimiento y capacidad; Transformación conteniendo indicadores como innovación, valor y motivo; y Desarrollo con sus indicadores mejora, desempeño y rendimiento. La encuesta será recogida utilizando la escala de Likert y valorizada en 5 criterios;	Optimización	Confiabilidad.	Encuesta	Cuestionario	Del 1 al 6	Escala de Likert
				Conocimiento.				
				Capacidad.				
			Transformación	Innovación				
				Valor.				
				Motivo.				
			Desarrollo	Mejora.				
				Desempeño.				
				Rendimiento.				
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICA	INSTRUMENTO	ÍTEMS	Escala de Medición
Gestión de servicio al cliente interno	Según García (2016) considera que la gestión al servicio al cliente interno está orientado a un número de actividades que engloba el entorno en la prestación del servicio, por lo que son intangibles que se efectúa al instante de adquirir el servicio. Además, son experiencias consecuentes de la correspondencia entre el servicio prestado y el cliente interno.	La variable dependiente gestión de servicio al cliente interno, se operacionaliza por tres dimensiones: Confiabilidad, conteniendo indicadores como proactividad, grado de amabilidad y seguimiento de las atenciones; Capacidad de respuesta conteniendo indicadores como atención oportuna, grado de conocimiento y capacidad de solución de incidencias; y Seguridad con sus indicadores grado de seguridad en el medio de comunicación, disponibilidad de la herramienta de apoyo, facilidad de uso de la herramienta de apoyo La encuesta será recogida utilizando la escala de Likert y valorizada en 5 criterios;	Confiabilidad	Proactividad.	Encuesta	Cuestionario	Del 1 al 6	Escala de Likert
				Grado de amabilidad.				
				Seguimiento de las atenciones.				
			Capacidad de respuesta	Atención oportuna.				
				Grado de Conocimiento.				
				Capacidad de solución de incidencias.				
			Seguridad de la plataforma de comunicación	Seguridad en el medio de comunicación.				
				Disponibilidad de la herramienta de apoyo.				
				Facilidad del uso de la herramienta de apoyo.				

Anexo 02: Ficha de instrumentos

Ficha técnica de Instrumento 1

Nombre: Cuestionario de ITIL V.4

Objetivo: Determinar el nivel de uso de ITILV.4.

Autor(es): Rojas, M (2022) Influencia de ITIL V4 en la gestión de la disponibilidad de las bases de datos en el sector adaptado al contexto de la presente investigación.

Sujetos de aplicación: Colaboradores de una empresa supervisora de Minería.

Administración: Individual.

Ámbito de Aplicación: Empresa supervisora de Minería

Duración de la toma de datos: 30 minutos

Ficha técnica de Instrumento 2

Nombre: Cuestionario de Gestión de Servicio al cliente Interno

Objetivo: Determinar el nivel de gestión de servicio al cliente interno

Autor(es):

Armas, D (2019) Imagen corporativa y su influencia en la calidad de servicio al cliente en el sector financiero, Perú; adaptado al contexto de la presente investigación

Pinedo, K (2021) Habilidades blandas y servicio al cliente en el sector construcción, Perú; adaptado al contexto de la presente investigación

Sujetos de aplicación: Colaboradores de una empresa supervisora de Minería.

Administración: Individual.

Ámbito de Aplicación: Empresa supervisora de Minería

Duración de la toma de datos: 30 minutos

Anexo 03: Instrumento de Recolección de Datos

Cuestionario ITIL V.4

Fecha: / /

Sexo: Femenino Masculino

Instrucciones: Marque con un aspa la respuesta que crea conveniente teniendo en consideración el puntaje que corresponda de acuerdo con la siguiente valoración:

Valoración	Categoría
1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

N°	DIMENSIÓN	INDICADOR	PREGUNTA	1	2	3	4	5
1	Optimización	Confiabilidad	¿Usted considera que la confiabilidad de la aplicación de las herramientas digitales conlleva a la optimización en la empresa?					
2			¿Cuándo los servicios digitales vienen trabajando eficientemente es debido al proceso de la optimización?					
3		Conocimiento	¿El conocer la aplicación del seguimiento a los problemas en la línea de procesamiento, ayuda a optimización a la empresa?					
4			¿Cree usted que, a mayor conocimiento del personal sobre los servicios, la empresa optimizará en los logros de sus objetivos?					
5		Capacidad	¿Piensa Ud. que el proceso de optimización ayuda a que la empresa sea competitiva?					
6			¿Cuándo los servicios se optimizan en su calidad, es porque nuestro recurso humano se encuentra en la capacidad de atender adecuadamente los servicios?					
7	Transformación	Innovación	¿Cree usted que una innovación de los servicios tecnológicos permita transformar los procesos manuales a digitales?					
8			¿Cree usted que las buenas prácticas innovadoras ayudan a transformar digitalmente a la empresa y hacerla competitiva?					
9		Valor	¿El cambio tecnológico dentro de la empresa, le genera valor a los servicios que brinda al cliente?					

N°	DIMENSIÓN	INDICADOR	PREGUNTA	1	2	3	4	5
10			Considera usted que la automatización de los procesos incrementa el valor a los servicios de gestión de la empresa					
11		Motivo	Considera importante que la transformación digital en la empresa conllevará a brindar servicios de calidad al cliente.					
12			Los colaboradores de la empresa se adaptan fácilmente ante los cambios tecnológicos					
13	Desarrollo	Mejora	¿La mejora de los servicios que brinda la empresa, apoya al crecimiento de la organización?					
14			Considera usted que la mejora de la empresa depende directamente de la especialización de los recursos humanos. A mayor conocimiento, mayor desempeño, mayor rendimiento.					
15		Desempeño	¿Ud. cree que, a mayor aumento del desempeño del personal que brinda el servicio, conllevará al crecimiento de la empresa?					
16			¿Es cierto que la calidad del desempeño de los servicios, pondrán a la empresa en una buena posición frente a otras organizaciones del sector?					
17		Rendimiento	Considera usted que el rendimiento en TI logrará que la empresa experimente un crecimiento organizacional					
18			¿Usted cree que el uso intensivo de las herramientas digitales permitirá un mayor rendimiento a la empresa?					

Cuestionario Gestión del Servicio al Cliente Interno

Fecha: / /

Sexo: Femenino Masculino

Instrucciones: Marque con un aspa la respuesta que crea conveniente teniendo en consideración el puntaje que corresponda de acuerdo con la siguiente valoración:

Valoración	Categoría
1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

N°	DIMENSIÓN	INDICADOR	PREGUNTA	1	2	3	4	5
1	Confiabilidad	Proactividad	Cree usted que los colaboradores de TI de la empresa se mantienen proactivos al momento de la atención.					
2			Cree usted que los colaboradores de TI de la empresa captan las consultas realizadas para responder con detalle a los requerimientos solicitados.					
3		Grado de Amabilidad	¿Los colaboradores de TI de la empresa son amables al atender sus requerimientos?					
4			Se siente conforme con la amabilidad que emplean los colaboradores de TI de la empresa al momento de atender su requerimiento.					
5		Seguimiento de las atenciones	Cree usted que los colaboradores de TI de la empresa están en permanente comunicación ante los inconvenientes que se presenten en la solución de las atenciones.					
6			Cree usted que los colaboradores de TI de la empresa manifiestan su apoyo ante las dudas o problemas que se presentan después de la atención.					
7	Capacidad de respuesta	Atención oportuna	Cree usted que los colaboradores de TI de la empresa atienden sus requerimientos en el momento solicitado.					
8			¿Los colaboradores de TI de la empresa siempre están dispuestos a atender oportunamente al cliente?					
9		Grado de Conocimiento	¿Los colaboradores de TI demuestran un aceptable conocimiento y dominio en la atención del requerimiento del cliente?					
10			Considera usted que es importante que los colaboradores de TI conozcan sobre la solución del requerimiento.					

N°	DIMENSIÓN	INDICADOR	PREGUNTA	1	2	3	4	5
11		Capacidad de solución de incidencias	Cree usted que los colaboradores de TI de la empresa le ofrecen un servicio rápido en la solución de su requerimiento.					
12			¿Los colaboradores de TI de la empresa le resuelven el problema en un tiempo adecuado?					
13	Seguridad de la plataforma de servicio al cliente interno	Seguridad en el medio de comunicación	¿Considera usted importante que la empresa mantenga una herramienta segura para atender sus peticiones y/o consultas?					
14			Considera usted que el medio de comunicación (correo, WhatsApp, llamadas, etc.) entre el cliente y TI son seguros y confiables					
15		Disponibilidad de la herramienta de apoyo	Cree usted que la empresa cuenta con herramientas de apoyo disponibles para atender su requerimiento en TI.					
16			Cree usted que la empresa brinda a sus colaboradores las herramientas necesarias para brindar una adecuada atención al cliente.					
17		Facilidad del uso de la herramienta de apoyo	¿Cree usted que la herramienta de apoyo de TI debe ser fácil de usar para atender sus requerimientos?					
18			¿Los elementos (íconos) de la herramienta de apoyo de TI para atender sus requerimientos están dispuestos adecuadamente para su fácil uso?					

Anexo 04: Validación de instrumentos

Validación experto N°1



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

VARIABLE ITIL V.4

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	OPTIMIZACIÓN							
1	¿Usted considera que la confiabilidad de la aplicación de las herramientas digitales conlleva a la optimización en la empresa?	X		X		X		
2	¿Cuándo los servicios digitales vienen trabajando eficientemente es debido al proceso de optimización?	X		X		X		
3	¿El conocer la aplicación del seguimiento a los problemas en la línea de procesamiento, ayuda a la optimización de la empresa?	X		X		X		
4	¿Cree usted que, a mayor conocimiento del personal sobre los servicios, la empresa optimizará en los logros de sus objetivos?	X		X		X		
5	¿Piensa Ud. que el proceso de optimización ayuda a que la empresa sea competitiva?	X		X		X		
6	¿Cuándo los servicios se optimizan en su calidad, es porque nuestro recurso humano se encuentra en la capacidad de atender adecuadamente los servicios?	X		X		X		
	TRANSFORMACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Cree usted que una innovación de los servicios tecnológicos permita transformar los procesos manuales a digitales?	X		X		X		
8	¿Cree usted que las buenas prácticas innovadoras ayudan a transformar digitalmente a la empresa y hacerla competitiva?	X		X		X		
9	¿El cambio tecnológico dentro de la empresa, le genera valor a los servicios que brinda al cliente?	X		X		X		
10	Considera usted que la automatización de los procesos incrementa el valor a los servicios de gestión de la empresa	X		X		X		
11	Considera importante que la transformación digital en la empresa conllevará a brindar servicios de calidad al cliente.	X		X		X		
12	Los colaboradores de la empresa se adaptan fácilmente ante los cambios tecnológicos	X		X		X		
	DESARROLLO	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿La mejora de los servicios que brinda la empresa, apoya al crecimiento de la organización?	X		X		X		
14	Considera usted que la mejora de la empresa depende directamente de la especialización de los recursos humanos. A mayor conocimiento, mayor desempeño, mayor rendimiento.	X		X		X		
15	¿Ud. cree que, a mayor aumento del desempeño del personal que brinda el servicio, conllevará al crecimiento de la empresa?	X		X		X		
16	¿Es cierto que la calidad del desempeño de los servicios, pondrán a la empresa en una buena posición frente a otras organizaciones del sector?	X		X		X		
17	Considera usted que el rendimiento en TI logrará que la empresa experimente un crecimiento organizacional	X		X		X		
18	¿Usted cree que el uso intensivo de las herramientas digitales permitirá un mayor rendimiento a la empresa?	X		X		X		

VARIABLE GESTION DE SERVICIOS AL CLIENTE INTERNO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	CONFIABILIDAD							
1	Cree usted que los colaboradores de TI de la empresa se mantienen proactivos al momento de la atención.	X		X		X		
2	Cree usted que los colaboradores de TI de la empresa captan las consultas realizadas para responder con detalle a los requerimientos solicitados.	X		X		X		
3	¿Los colaboradores de TI de la empresa son amables al atender sus requerimientos?	X		X		X		
4	Se siente conforme con la amabilidad que emplean los colaboradores de TI de la empresa al momento de atender su requerimiento.	X		X		X		
5	Cree usted que los colaboradores de TI de la empresa están en permanente comunicación ante los inconvenientes que se presenten en la solución de las atenciones.	X		X		X		
6	Cree usted que los colaboradores de TI de la empresa manifiestan su apoyo ante las dudas o problemas que se presentan después de la atención.	X		X		X		
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Cree usted que los colaboradores de TI de la empresa atienden sus requerimientos en el momento solicitado.	X		X		X		
8	¿Los colaboradores de TI de la empresa siempre están dispuestos a atender oportunamente al cliente?	X		X		X		
9	¿Los colaboradores de TI demuestran un aceptable conocimiento y dominio en la atención del requerimiento del cliente?	X		X		X		
10	Considera usted que es importante que los colaboradores de TI conozcan sobre la solución del requerimiento.	X		X		X		
11	Cree usted que los colaboradores de TI de la empresa le ofrecen un servicio rápido en la solución de su requerimiento.	X		X		X		
12	¿Los colaboradores de TI de la empresa le resuelven el problema en un tiempo adecuado?	X		X		X		
	SEGURIDAD DE LA PLATAFORMA DE SERVICIO AL CLIENTE INTERNO	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Considera usted importante que la empresa mantenga una herramienta segura para atender sus peticiones y/o consultas?	X		X		X		
14	Considera usted que el medio de comunicación (correo, WhatsApp, llamadas, etc) entre el cliente y TI son seguros y confiables	X		X		X		
15	Cree usted que la empresa cuenta con herramientas de apoyo disponibles para atender su requerimiento en TI.	X		X		X		
16	Cree usted que la empresa brinda a sus colaboradores las herramientas necesarias para brindar una adecuada atención al cliente.	X		X		X		
17	¿Cree usted que la herramienta de apoyo de TI debe ser fácil de usar para atender sus requerimientos?	X		X		X		
18	¿Los elementos (iconos) de la herramienta de apoyo de TI para atender sus requerimientos están dispuestos adecuadamente para su fácil uso?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ACUÑA BENITES MARLON FRANK DNI: 42097456

Especialidad del validador.....

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

20 de octubre del 2022



Firma del Experto Informante.

Validación experto N°2



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

VARIABLE ITIL V.4

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	OPTIMIZACIÓN							
1	¿Usted considera que la confiabilidad de la aplicación de las herramientas digitales conlleva a la optimización en la empresa?	X		X		X		
2	¿Cuándo los servicios digitales vienen trabajando eficientemente es debido al proceso de optimización?	X		X		X		
3	¿El conocer la aplicación del seguimiento a los problemas en la línea de procesamiento, ayuda a la optimización de la empresa?	X		X		X		
4	¿Cree usted que, a mayor conocimiento del personal sobre los servicios, la empresa optimizará en los logros de sus objetivos?	X		X		X		
5	¿Piensa Ud. que el proceso de optimización ayuda a que la empresa sea competitiva?	X		X		X		
6	¿Cuándo los servicios se optimizan en su calidad, es porque nuestro recurso humano se encuentra en la capacidad de atender adecuadamente los servicios?	X		X		X		
	TRANSFORMACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Cree usted que una innovación de los servicios tecnológicos permita transformar los procesos manuales a digitales?	X		X		X		
8	¿Cree usted que las buenas prácticas innovadoras ayudan a transformar digitalmente a la empresa y hacerla competitiva?	X		X		X		
9	¿El cambio tecnológico dentro de la empresa, le genera valor a los servicios que brinda al cliente?	X		X		X		
10	Considera usted que la automatización de los procesos incrementa el valor a los servicios de gestión de la empresa	X		X		X		
11	Considera importante que la transformación digital en la empresa conllevará a brindar servicios de calidad al cliente.	X		X		X		
12	Los colaboradores de la empresa se adaptan fácilmente ante los cambios tecnológicos	X		X		X		
	DESARROLLO	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿La mejora de los servicios que brinda la empresa, apoya al crecimiento de la organización?	X		X		X		
14	Considera usted que la mejora de la empresa depende directamente de la especialización de los recursos humanos. A mayor conocimiento, mayor desempeño, mayor rendimiento.	X		X		X		
15	¿Ud. cree que, a mayor aumento del desempeño del personal que brinda el servicio, conllevará al crecimiento de la empresa?	X		X		X		
16	¿Es cierto que la calidad del desempeño de los servicios, pondrán a la empresa en una buena posición frente a otras organizaciones del sector?	X		X		X		
17	Considera usted que el rendimiento en TI logrará que la empresa experimente un crecimiento organizacional	X		X		X		
18	¿Usted cree que el uso intensivo de las herramientas digitales permitirá un mayor rendimiento a la empresa?	X		X		X		

VARIABLE GESTION DE SERVICIOS AL CLIENTE INTERNO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	CONFIABILIDAD							
1	Cree usted que los colaboradores de TI de la empresa se mantienen proactivos al momento de la atención.	X		X		X		
2	Cree usted que los colaboradores de TI de la empresa captan las consultas realizadas para responder con detalle a los requerimientos solicitados.	X		X		X		
3	¿Los colaboradores de TI de la empresa son amables al atender sus requerimientos?	X		X		X		
4	Se siente conforme con la amabilidad que emplean los colaboradores de TI de la empresa al momento de atender su requerimiento.	X		X		X		
5	Cree usted que los colaboradores de TI de la empresa están en permanente comunicación ante los inconvenientes que se presenten en la solución de las atenciones.	X		X		X		
6	Cree usted que los colaboradores de TI de la empresa manifiestan su apoyo ante las dudas o problemas que se presentan después de la atención.	X		X		X		
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Cree usted que los colaboradores de TI de la empresa atienden sus requerimientos en el momento solicitado.	X		X		X		
8	¿Los colaboradores de TI de la empresa siempre están dispuestos a atender oportunamente al cliente?	X		X		X		
9	¿Los colaboradores de TI demuestran un aceptable conocimiento y dominio en la atención del requerimiento del cliente?	X		X		X		
10	Considera usted que es importante que los colaboradores de TI conozcan sobre la solución del requerimiento.	X		X		X		
11	Cree usted que los colaboradores de TI de la empresa le ofrecen un servicio rápido en la solución de su requerimiento.	X		X		X		
12	¿Los colaboradores de TI de la empresa le resuelven el problema en un tiempo adecuado?	X		X		X		
	SEGURIDAD DE LA PLATAFORMA DE SERVICIO AL CLIENTE INTERNO	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Considera usted importante que la empresa mantenga una herramienta segura para atender sus peticiones y/o consultas?	X		X		X		
14	Considera usted que el medio de comunicación (correo, WhatsApp, llamadas, etc) entre el cliente y TI son seguros y confiables	X		X		X		
15	Cree usted que la empresa cuenta con herramientas de apoyo disponibles para atender su requerimiento en TI.	X		X		X		
16	Cree usted que la empresa brinda a sus colaboradores las herramientas necesarias para brindar una adecuada atención al cliente.	X		X		X		
17	¿Cree usted que la herramienta de apoyo de TI debe ser fácil de usar para atender sus requerimientos?	X		X		X		
18	¿Los elementos (íconos) de la herramienta de apoyo de TI para atender sus requerimientos están dispuestos adecuadamente para su fácil uso?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr: **LEZAMA GONZALES PEDRO MARTIN** **DNI: 09656793**

Especialidad del validador : Ingeniero de Sistemas


¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

20.de Octubre del 2022



Firma del Experto Informante.

Validación experto N°3



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

VARIABLE ITIL V.4

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	OPTIMIZACIÓN							
1	¿Usted considera que la confiabilidad de la aplicación de las herramientas digitales conlleva a la optimización en la empresa?	X		X		X		
2	¿Cuándo los servicios digitales vienen trabajando eficientemente es debido al proceso de optimización?	X		X		X		
3	¿El conocer la aplicación del seguimiento a los problemas en la línea de procesamiento, ayuda a la optimización de la empresa?	X		X		X		
4	¿Cree usted que, a mayor conocimiento del personal sobre los servicios, la empresa optimizará en los logros de sus objetivos?	X		X		X		
5	¿Piensa Ud. que el proceso de optimización ayuda a que la empresa sea competitiva?	X		X		X		
6	¿Cuándo los servicios se optimizan en su calidad, es porque nuestro recurso humano se encuentra en la capacidad de atender adecuadamente los servicios?	X		X		X		
	TRANSFORMACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Cree usted que una innovación de los servicios tecnológicos permita transformar los procesos manuales a digitales?	X		X		X		
8	¿Cree usted que las buenas prácticas innovadoras ayudan a transformar digitalmente a la empresa y hacerla competitiva?	X		X		X		
9	¿El cambio tecnológico dentro de la empresa, le genera valor a los servicios que brinda al cliente?	X		X		X		
10	Considera usted que la automatización de los procesos incrementa el valor a los servicios de gestión de la empresa	X		X		X		
11	Considera importante que la transformación digital en la empresa conllevará a brindar servicios de calidad al cliente.	X		X		X		
12	Los colaboradores de la empresa se adaptan fácilmente ante los cambios tecnológicos	X		X		X		
	DESARROLLO	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿La mejora de los servicios que brinda la empresa, apoya al crecimiento de la organización?	X		X		X		
14	Considera usted que la mejora de la empresa depende directamente de la especialización de los recursos humanos. A mayor conocimiento, mayor desempeño, mayor rendimiento.	X		X		X		
15	¿Ud. cree que, a mayor aumento del desempeño del personal que brinda el servicio, conllevará al crecimiento de la empresa?	X		X		X		
16	¿Es cierto que la calidad del desempeño de los servicios, pondrán a la empresa en una buena posición frente a otras organizaciones del sector?	X		X		X		
17	Considera usted que el rendimiento en TI logrará que la empresa experimente un crecimiento organizacional	X		X		X		
18	¿Usted cree que el uso intensivo de las herramientas digitales permitirá un mayor rendimiento a la empresa?	X		X		X		

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	CONFIABILIDAD							
1	Cree usted que los colaboradores de TI de la empresa se mantienen proactivos al momento de la atención.	X		X		X		
2	Cree usted que los colaboradores de TI de la empresa captan las consultas realizadas para responder con detalle a los requerimientos solicitados.	X		X		X		
3	¿Los colaboradores de TI de la empresa son amables al atender sus requerimientos?	X		X		X		
4	Se siente conforme con la amabilidad que emplean los colaboradores de TI de la empresa al momento de atender su requerimiento.	X		X		X		
5	Cree usted que los colaboradores de TI de la empresa están en permanente comunicación ante los inconvenientes que se presenten en la solución de las atenciones.	X		X		X		
6	Cree usted que los colaboradores de TI de la empresa manifiestan su apoyo ante las dudas o problemas que se presentan después de la atención.	X		X		X		
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Cree usted que los colaboradores de TI de la empresa atienden sus requerimientos en el momento solicitado.	X		X		X		
8	¿Los colaboradores de TI de la empresa siempre están dispuestos a atender oportunamente al cliente?	X		X		X		
9	¿Los colaboradores de TI demuestran un aceptable conocimiento y dominio en la atención del requerimiento del cliente?	X		X		X		
10	Considera usted que es importante que los colaboradores de TI conozcan sobre la solución del requerimiento.	X		X		X		
11	Cree usted que los colaboradores de TI de la empresa le ofrecen un servicio rápido en la solución de su requerimiento.	X		X		X		
12	¿Los colaboradores de TI de la empresa le resuelven el problema en un tiempo adecuado?	X		X		X		
	SEGURIDAD DE LA PLATAFORMA DE SERVICIO AL CLIENTE INTERNO	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Considera usted importante que la empresa mantenga una herramienta segura para atender sus peticiones y/o consultas?	X		X		X		
14	Considera usted que el medio de comunicación (correo, WhatsApp, llamadas, etc) entre el cliente y TI son seguros y confiables	X		X		X		
15	Cree usted que la empresa cuenta con herramientas de apoyo disponibles para atender su requerimiento en TI.	X		X		X		
16	Cree usted que la empresa brinda a sus colaboradores las herramientas necesarias para brindar una adecuada atención al cliente.	X		X		X		
17	¿Cree usted que la herramienta de apoyo de TI debe ser fácil de usar para atender sus requerimientos?	X		X		X		
18	¿Los elementos (íconos) de la herramienta de apoyo de TI para atender sus requerimientos están dispuestos adecuadamente para su fácil uso?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si presenta suficiencia _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

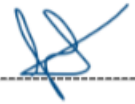
Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Flores Zafra David DNI: 41541647

Especialidad del validador: Ingeniero de sistemas / Proyecto de IT

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

21 de octubre del 2022



Firma del Experto Informante

Validación experto N°4



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

VARIABLE ITIL V.4

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	OPTIMIZACIÓN							
1	¿Usted considera que la confiabilidad de la aplicación de las herramientas digitales conlleva a la optimización en la empresa?	X		X		X		
2	¿Cuándo los servicios digitales vienen trabajando eficientemente es debido al proceso de optimización?	X		X		X		
3	¿El conocer la aplicación del seguimiento a los problemas en la línea de procesamiento, ayuda a la optimización de la empresa?	X		X		X		
4	¿Cree usted que, a mayor conocimiento del personal sobre los servicios, la empresa optimizará en los logros de sus objetivos?	X		X		X		
5	¿Piensa Ud. que el proceso de optimización ayuda a que la empresa sea competitiva?	X		X		X		
6	¿Cuándo los servicios se optimizan en su calidad, es porque nuestro recurso humano se encuentra en la capacidad de atender adecuadamente los servicios?	X		X		X		
	TRANSFORMACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Cree usted que una innovación de los servicios tecnológicos permita transformar los procesos manuales a digitales?	X		X		X		
8	¿Cree usted que las buenas prácticas innovadoras ayudan a transformar digitalmente a la empresa y hacerla competitiva?	X		X		X		
9	¿El cambio tecnológico dentro de la empresa, le genera valor a los servicios que brinda al cliente?	X		X		X		
10	Considera usted que la automatización de los procesos incrementa el valor a los servicios de gestión de la empresa	X		X		X		
11	Considera importante que la transformación digital en la empresa conllevará a brindar servicios de calidad al cliente.	X		X		X		
12	Los colaboradores de la empresa se adaptan fácilmente ante los cambios tecnológicos	X		X		X		
	DESARROLLO	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿La mejora de los servicios que brinda la empresa, apoya al crecimiento de la organización?	X		X		X		
14	Considera usted que la mejora de la empresa depende directamente de la especialización de los recursos humanos. A mayor conocimiento, mayor desempeño, mayor rendimiento.	X		X		X		
15	¿Ud. cree que, a mayor aumento del desempeño del personal que brinda el servicio, conllevará al crecimiento de la empresa?	X		X		X		
16	¿Es cierto que la calidad del desempeño de los servicios, pondrán a la empresa en una buena posición frente a otras organizaciones del sector?	X		X		X		
17	Considera usted que el rendimiento en TI logrará que la empresa experimente un crecimiento organizacional	X		X		X		
18	¿Usted cree que el uso intensivo de las herramientas digitales permitirá un mayor rendimiento a la empresa?	X		X		X		

VARIABLE GESTION DE SERVICIOS AL CLIENTE INTERNO

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	CONFIABILIDAD							
1	Cree usted que los colaboradores de TI de la empresa se mantienen proactivos al momento de la atención.	Si		Si		Si		
2	Cree usted que los colaboradores de TI de la empresa captan las consultas realizadas para responder con detalle a los requerimientos solicitados.	Si		Si		Si		
3	¿Los colaboradores de TI de la empresa son amables al atender sus requerimientos?	Si		Si		Si		
4	Se siente conforme con la amabilidad que emplean los colaboradores de TI de la empresa al momento de atender su requerimiento.	Si		Si		Si		
5	Cree usted que los colaboradores de TI de la empresa están en permanente comunicación ante los inconvenientes que se presenten en la solución de las atenciones.	Si		Si		Si		
6	Cree usted que los colaboradores de TI de la empresa manifiestan su apoyo ante las dudas o problemas que se presentan después de la atención.	Si		Si		Si		
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Cree usted que los colaboradores de TI de la empresa atienden sus requerimientos en el momento solicitado.	Si		Si		Si		
8	¿Los colaboradores de TI de la empresa siempre están dispuestos a atender oportunamente al cliente?	Si		Si		Si		
9	¿Los colaboradores de TI demuestran un aceptable conocimiento y dominio en la atención del requerimiento del cliente?	Si		Si		Si		
10	Considera usted que es importante que los colaboradores de TI conozcan sobre la solución del requerimiento.	Si		Si		Si		
11	Cree usted que los colaboradores de TI de la empresa le ofrecen un servicio rápido en la solución de su requerimiento.	Si		Si		Si		
12	¿Los colaboradores de TI de la empresa le resuelven el problema en un tiempo adecuado?	Si		Si		Si		
	SEGURIDAD DE LA PLATAFORMA DE SERVICIO AL CLIENTE INTERNO	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Considera usted importante que la empresa mantenga una herramienta segura para atender sus peticiones y/o consultas?	Si		Si		Si		
14	Considera usted que el medio de comunicación (correo, WhatsApp, llamadas, etc) entre el cliente y TI son seguros y confiables	Si		Si		Si		
15	Cree usted que la empresa cuenta con herramientas de apoyo disponibles para atender su requerimiento en TI.	Si		Si		Si		
16	Cree usted que la empresa brinda a sus colaboradores las herramientas necesarias para brindar una adecuada atención al cliente.	Si		Si		Si		
17	¿Cree usted que la herramienta de apoyo de TI debe ser fácil de usar para atender sus requerimientos?	Si		Si		Si		
18	¿Los elementos (iconos) de la herramienta de apoyo de TI para atender sus requerimientos están dispuestos adecuadamente para su fácil uso?	Si		Si		Si		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y Nombres del juez validador. POLETTI GAITAN, EDUARDO HUMBERTO DNI: 18073124

Especialidad del validador: **Metodólogo [X]** **Temático [X]**

Grado: **Maestro [X]** **Doctor []**

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

25 de octubre del 2022



Firma del Experto Informante.

Validación experto N°5

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

VARIABLE ITIL V.4

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Usted considera que la confiabilidad de la aplicación de las herramientas digitales conlleva a la optimización en la empresa?	x		x		x		
2	¿Cuándo los servicios digitales vienen trabajando eficientemente es debido al proceso de optimización?	x		x		x		
3	¿El conocer la aplicación del seguimiento a los problemas en la línea de procesamiento, ayuda a la optimización la empresa?	x		x		x		
4	¿Cree usted que, a mayor conocimiento del personal sobre los servicios, la empresa mejorará en los logros de sus objetivos?	x		x		x		
5	¿Piensa Ud. que el proceso de optimización ayuda a que la empresa sea competitiva?	x		x		x		
6	¿Cuándo los servicios mejoran en su calidad, es porque nuestro recurso humano se encuentra en la capacidad de atender adecuadamente los servicios?	x		x		x		
	TRANSFORMACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Cree usted que una innovación de los servicios tecnológicos permita transformar los procesos manuales a digitales?	x		x		x		
8	¿Cree usted que las buenas prácticas innovadoras ayudan a transformar digitalmente a la empresa y hacerla competitiva?	x		x		x		
9	¿El cambio tecnológico dentro de la empresa, le genera valor a los servicios que brinda al cliente?	x		x		x		
10	Considera usted que la automatización de los procesos incrementa el valor a los servicios de gestión de la empresa	x		x		x		
11	Considera importante que la transformación digital en la empresa conllevará a brindar servicios de calidad al cliente.	x		x		x		
12	Los colaboradores de la empresa se adaptan fácilmente ante los cambios tecnológicos	x		x		x		
	DESARROLLO	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿La mejora de los servicios que brinda la empresa, apoya al crecimiento de la organización?	x		x		x		
14	Considera usted que la mejora de la empresa depende directamente de la especialización de los recursos humanos. A mayor conocimiento, mayor desempeño, mayor rendimiento.	x		x		x		
15	¿Ud. cree que, a mayor aumento del desempeño del personal que brinda el servicio, conllevará al crecimiento de la empresa?	x		x		x		
16	¿Es cierto que la calidad del desempeño de los servicios, pondrán a la empresa en una buena posición frente a otras organizaciones del sector?	x		x		x		
17	Considera usted que el rendimiento en TI logrará que la empresa experimente un crecimiento organizacional	x		x		x		
18	¿Usted cree que el uso intensivo de las herramientas digitales permitirá un mayor rendimiento a la empresa?	x		x		x		

VARIABLE GESTION DE SERVICIOS AL CLIENTE INTERNO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	CONFIABILIDAD Cree usted que los colaboradores de TI de la empresa se mantienen proactivos al momento de la atención.	x		x		x		
2	Cree usted que los colaboradores de TI de la empresa captan las consultas realizadas para responder con detalle a los requerimientos solicitados.	x		x		x		
3	¿Los colaboradores de TI de la empresa son amables al atender sus requerimientos?	x		x		x		
4	Se siente conforme con la amabilidad que emplean los colaboradores de TI de la empresa al momento de atender su requerimiento.	x		x		x		
5	Cree usted que los colaboradores de TI de la empresa están en permanente comunicación ante los inconvenientes que se presenten en la solución de las atenciones.	x		x		x		
6	Cree usted que los colaboradores de TI de la empresa manifiestan su apoyo ante las dudas o problemas que se presentan después de la atención.	x		x		x		
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Cree usted que los colaboradores de TI de la empresa atienden sus requerimientos en el momento solicitado.	x		x		x		
8	¿Los colaboradores de TI de la empresa siempre están dispuestos a atender oportunamente al cliente?	x		x		x		
9	¿Los colaboradores de TI demuestran un aceptable conocimiento y dominio en la atención del requerimiento del cliente?	x		x		x		
10	Considera usted que es importante que los colaboradores de TI conozcan sobre la solución del requerimiento.	x		x		x		
11	Cree usted que los colaboradores de TI de la empresa le ofrecen un servicio rápido en la solución de su requerimiento.	x		x		x		
12	¿Los colaboradores de TI de la empresa le resuelven el problema en un tiempo adecuado?	x		x		x		
	SEGURIDAD DE LA PLATAFORMA DE SERVICIO AL CLIENTE INTERNO	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Considera usted importante que la empresa mantenga una herramienta segura para atender sus peticiones y/o consultas?	x		x		x		
14	Considera usted que el medio de comunicación (correo, WhatsApp, llamadas, etc) entre el cliente y TI son seguros y confiables	x		x		x		
15	Cree usted que la empresa cuenta con herramientas de apoyo disponibles para atender su requerimiento en TI.	x		x		x		
16	Cree usted que la empresa brinda a sus colaboradores las herramientas necesarias para brindar una adecuada atención al cliente.	x		x		x		
17	¿Cree usted que la herramienta de apoyo de TI debe ser fácil de usar para atender sus requerimientos?	x		x		x		
18	¿Los elementos (iconos) de la herramienta de apoyo de TI para atender sus requerimientos están dispuestos adecuadamente para su fácil uso?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Mg. Gisella Del Carmen Yopán Mego.** DNI: 70559889

Especialidad del validador: **Maestra en Gestión Pública**

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

21 de octubre del 2022



Firma del Experto Informante.

Anexo 05: Carta de presentación



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lima, 21 de octubre de 2022
Carta P. 1046-2022-UCV-VA-EPG-F01/J

Ing.
Paula Lourdes Mendoza Laura
Gerente
GLOBAL SERVICES PERU S.R.L.

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a Rospigliosi Mendoza, Marcela Stephany; identificada con DNI N° 72728947 y con código de matrícula N° 7002705296; estudiante del programa de MAESTRÍA EN INGENIERÍA DE SISTEMAS CON MENCIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

ITIL V.4 en la Gestión de servicio al cliente interno de una empresa supervisora de Minería, Lima 2023

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestra estudiante investigador Rospigliosi Mendoza, Marcela Stephany asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

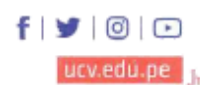
Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,




Dra. Estrella A. Esquiagola Aranda
Jefa
Escuela de Posgrado UCV
Filial Lima Campus Los Olivos

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



Anexo 06: Carta de Aceptación



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lima, 21 de octubre de 2022

Dra.
Estrella A. Esquiagola Aranda
Jefa de la Escuela de Posgrado
Universidad Cesar Vallejo – UCV

De nuestra consideración.

Es grato dirigirme a ustedes en representación de la empresa Global Services Peru S.R.L. para hacer de su conocimiento que la srta. Marcela Stephany Rospigliosi Mendoza, quien viene realizando la Maestría en Ingeniería de Sistemas con mención en Tecnologías de la Información de la institución Universitaria que usted representa, ha sido aceptada para realizar su investigación de tesis titulada "ITIL V.4 en la Gestión de servicio al cliente interno de una empresa supervisora de Minería, Lima 2023" en nuestra empresa.

Sin otro particular hago propicia la oportunidad para expresar los éxitos que su gestión requiere.

Atentamente


GLOBAL SERVICES PERU S.R.L.
PAULA MENDOZA LAURA
GERENTE ADJUNTO

Anexo 07: Matriz de Consistencia

Título: ITIL V.4 en la Gestión de servicio al cliente interno de una empresa supervisora de Minería, Lima 2023

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLE INDEPENDIENTE: ITIL V.4				
			DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Escala de Medición	Niveles o Rangos
¿Cómo impacta ITIL V.4 en la gestión del servicio al cliente interno de una empresa Supervisora de Minería, Lima 2023?	Determinar cómo impacta ITIL V.4 en la gestión del servicio al cliente interno de una empresa Supervisora de Minería, Lima 2023.	ITIL V.4 impacta significativamente en la gestión del servicio al cliente del área comercial de una empresa Supervisora de Minería, Lima 2023.	Optimización	Confiabilidad.	Del 1 al 6	Escala de Likert Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	Bajo (18-42) Medio (43-67) Alto (68-90)
				Conocimiento.			
				Capacidad.			
			Transformación	Innovación	Del 7 al 12		
				Valor.			
			Desarrollo	Motivo.	Del 13 al 18		
				Mejora.			
				Desempeño.			
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	VARIABLE DEPENDIENTE: GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE INTERNO				
			DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Escala de Medición	Niveles o Rangos
Problema específico 1: ¿Cómo impacta ITIL V4 en la dimensión confiabilidad de la gestión de servicio al cliente interno de una empresa Supervisora de Minería?	Objetivo específico 1: Determinar cómo impacta ITIL V4 en la dimensión confiabilidad de la gestión de servicio al cliente interno de una empresa Supervisora de Minería.	Hipótesis específica 1: ITIL v4 impacta significativamente en la dimensión confiabilidad de la gestión de servicio al cliente interno de una empresa Supervisora de Minería.	Confiabilidad	Proactividad.	Del 1 al 6	Escala de Likert Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	Bajo (18-42) Medio (43-67) Alto (68-90)
				Grado de amabilidad.			
				Seguimiento de las atenciones.			
Problema específico 2: ¿Cómo impacta ITIL V4 en la dimensión capacidad de respuesta de la gestión de servicio al cliente interno de una empresa Supervisora de Minería?	Objetivo específico 2: Determinar cómo impacta ITIL V4 en la dimensión capacidad de respuesta de la gestión de servicio al cliente interno de una empresa Supervisora de Minería.	Hipótesis específica 2: ITIL v4 impacta significativamente en la dimensión capacidad de respuesta de la gestión de servicio al cliente interno de una empresa Supervisora de Minería.	Capacidad de respuesta	Atención oportuna.	Del 7 al 12		
				Grado de Conocimiento.			
				Capacidad de solución de incidencias.			
Problema específico 3: ¿Cómo impacta ITIL V4 en la dimensión seguridad de la gestión de servicio al cliente interno de una empresa Supervisora de Minería?	Objetivo específico 3: Determinar cómo impacta ITIL V4 en la dimensión seguridad de la gestión de servicio al cliente interno de una empresa Supervisora de Minería.	Hipótesis específica 3 ITIL v4 impacta significativamente en la dimensión seguridad de la gestión de servicio al cliente interno de una empresa Supervisora de Minería.:	Seguridad de la plataforma de comunicación	Seguridad en el medio de comunicación.	Del 13 al 18		
				Disponibilidad de la herramienta de apoyo.			
				Facilidad del uso de la herramienta de apoyo.			

NIVEL – DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA POR UTILIZAR
<p>Tipo:</p> <p>Básica</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental – Corte transversal Correlacional – causal</p> <p>Enfoque:</p> <p>Cuantitativo</p>	<p>Población:</p> <p>Colaboradores de la empresa supervisora de Minería (Gerentes, Administrativos, Operativos)</p> <p>Muestra:</p> <p>Muestreo no probabilístico aleatorio simple</p> <p>Tamaño de muestra:</p> <p>66 colaboradores de la empresa supervisora de Minería</p>	<p>Variable 1: ITIL V.4</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario Virtual</p> <p>Autor: Rojas, M (2022) Influencia de ITIL V4 en la gestión de la disponibilidad de las bases de datos en el sector adaptado al contexto de la presente investigación</p> <p>Año: 2022</p> <p>Monitoreo: 2022</p> <p>Ámbito de Aplicación: Empresa Supervisora de Minería</p> <p>Forma de Administración: Individual</p> <p>Variable 2: gestión de servicios al cliente interno</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario Virtual</p> <p>Autor: Armas, D (2019) Imagen corporativa y su influencia en la calidad de servicio al cliente en el sector financiero, Perú; adaptado al contexto de la presente investigación Pinedo, K (2021) Habilidades blandas y servicio al cliente en el sector construcción, Perú; adaptado al contexto de la presente investigación</p> <p>Año: 2019 y 2021</p> <p>Monitoreo: 2022</p> <p>Ámbito de Aplicación: Empresa Supervisora de Minería</p> <p>Forma de Administración: Individual</p>	<p>Descriptiva:</p> <p>Se aplico el instrumento de recolección de datos, y la herramienta de procesamiento de datos es el SPSS 26</p> <p>Inferencial:</p> <p>Para el análisis inferencial se aplicará el método paramétrico con un coeficiente de análisis de regresión logística ordinal, para así establecer el nivel de causalidad entre las variables.</p>

Anexo 08: Base de datos de cuestionario

TimeStamp	Sexo	Rango de edad	Área donde labora	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	V1	V2	D4	D5	D6		
E1	11/17/2022 18:41:49	Femenina	20 a 40 años	Gerencia General	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	79	79	26	27	26
E2	11/17/2022 19:00:24	Marculina	20 a 40 años	Logística	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	79	78	27	25	26
E3	11/17/2022 19:05:17	Femenina	41 a 60 años	Recursos Humanos	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	81	79	27	26	26
E4	11/17/2022 19:06:47	Marculina	41 a 60 años	Operaciones	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	77	84	28	28	28
E5	11/17/2022 19:17:33	Femenina	20 a 40 años	SSOMA	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	85	80	27	26	27
E6	11/17/2022 19:21:15	Femenina	41 a 60 años	Administración	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	79	80	26	28	26
E7	11/17/2022 19:32:58	Marculina	41 a 60 años	Tecnología	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	78	82	27	26	29
E8	11/17/2022 19:40:49	Marculina	20 a 40 años	Operaciones	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	84	82	27	26	29
E9	11/17/2022 19:47:52	Femenina	20 a 40 años	SSOMA	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	81	83	28	27	28
E10	11/17/2022 20:12:14	Femenina	20 a 40 años	SSOMA	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	78	82	29	26	27
E11	11/17/2022 21:07:58	Femenina	41 a 60 años	Administración	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	83	79	25	26	28
E12	11/17/2022 21:21:58	Marculina	20 a 40 años	Operaciones	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	82	82	26	28	28
E13	11/17/2022 22:54:16	Marculina	41 a 60 años	Tecnología	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	83	84	30	26	28
E14	11/17/2022 23:17:22	Marculina	20 a 40 años	Procurar	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	84	79	26	25	28
E15	11/18/2022 4:07:24	41 a 60 años	Operaciones	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	82	80	26	28	26	
E16	11/18/2022 9:48:09	Femenina	20 a 40 años	Operaciones	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	81	79	27	26	26
E17	11/18/2022 10:00:37	Femenina	20 a 40 años	Gerencia General	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	83	82	28	27	27	
E18	11/18/2022 11:29:29	Marculina	41 a 60 años	SSOMA	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	82	76	26	24	26
E19	11/18/2022 11:42:13	Marculina	20 a 40 años	Operaciones	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	83	82	28	27	27
E20	11/18/2022 12:25:34	Marculina	41 a 60 años	Administración	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	81	82	28	28	26
E21	11/18/2022 12:31:03	Marculina	20 a 40 años	Administración	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	80	82	28	27	27
E22	11/18/2022 12:34:44	Marculina	20 a 40 años	Operaciones	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	83	80	28	27	29
E23	11/18/2022 12:36:10	Femenina	41 a 60 años	Logística	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	80	79	27	27	25	
E24	11/18/2022 12:37:52	Marculina	20 a 40 años	Operaciones	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	81	82	26	28	28
E25	11/18/2022 12:45:33	Marculina	41 a 60 años	Operaciones	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	80	27	28	28
E26	11/18/2022 12:50:32	Marculina	20 a 40 años	Operaciones	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	82	27	28	28
E27	11/18/2022 12:52:23	Marculina	41 a 60 años	Gerencia General	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	79	26	27	26
E28	11/18/2022 12:55:34	Marculina	41 a 60 años	Operaciones	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	81	83	24	29	30
E29	11/18/2022 12:56:17	Femenina	20 a 40 años	Operaciones	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82	81	27	28	26
E30	11/18/2022 12:59:33	Femenina	20 a 40 años	Gerencia General	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	81	75	27	27	21
E31	11/18/2022 13:15:13	Marculina	61 años o más	Tecnología	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84	74	25	28	21
E32	11/18/2022 13:22:02	Marculina	41 a 60 años	Tecnología	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82	66	20	26	20
E33	11/18/2022 13:22:02	Marculina	20 a 40 años	Cantabilidad y Fina	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	83	68	21	26	21
E34	11/18/2022 13:35:06	Femenina	41 a 60 años	Operaciones	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78	63	21	24	18
E35	11/18/2022 13:38:10	Femenina	41 a 60 años	Recursos Humanos	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	83	70	21	28	21
E36	11/18/2022 13:46:00	Femenina	41 a 60 años	Gerencia General	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	85	67	21	25	21
E37	11/18/2022 14:12:51	Femenina	20 a 40 años	Operaciones	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	88	72	23	27	22	
E38	11/18/2022 14:19:00	Marculina	41 a 60 años	Operaciones																																										



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN INGENIERÍA DE SISTEMAS CON MENCIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ACUÑA BENITES MARLON FRANK, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN INGENIERÍA DE SISTEMAS CON MENCIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "ITIL V.4 en la Gestión de Servicio al Cliente Interno de una Empresa Supervisora de Minería, Lima 2023", cuyo autor es ROSPIGLIOSI MENDOZA MARCELA STEPHANY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 06 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ACUÑA BENITES MARLON FRANK DNI: 42097456 ORCID: 0000-0001-5207-9353	Firmado electrónicamente por: MACUNABE el 06- 01-2023 15:09:48

Código documento Trilce: TRI - 0511469