



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Gestión de conocimiento en la mejora de gestión de incidentes de
servicios de TI en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnología de Información

AUTOR:

Chumpitaz Flores, Chrystal Soyoko (ORCID: 0000-0003-3623-5357)

ASESOR:

Dr. Visurraga Agüero, Joel Martin (ORCID: 0000-0002-0024-668X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistemas de Información y Comunicación

LIMA - PERÚ
2021

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mi madre Doña Carmen Flores y a mi padre Don Domingo Chumpitaz, por su esfuerzo y dedicación para hacer de mí una persona de bien y una buena profesional.

Agradecimiento

Agradezco a mis profesores y a mis asesores, por sus enseñanzas y consejos educativos.

Índice de contenidos

| | Página |
|---|--------|
| Carátula..... | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | iv |
| Índice de tablas | v |
| Índice de gráficos y figuras | vi |
| Resumen | vii |
| Abstract | viii |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 4 |
| III. METODOLOGÍA | 12 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 12 |
| 3.2. Variables y operacionalización..... | 13 |
| 3.3. Población, muestra y muestreo..... | 14 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 15 |
| 3.5. Procedimientos | 17 |
| 3.6. Método de análisis de datos..... | 17 |
| 3.7. Aspectos éticos | 18 |
| IV. RESULTADOS | 19 |
| 4.1 Análisis descriptivo..... | 19 |
| 4.2 Análisis inferencial..... | 22 |
| V. DISCUSIÓN | 28 |
| VI. CONCLUSIONES | 34 |
| VII. RECOMENDACIONES | 36 |
| REFERENCIAS | 37 |

Índice de tablas

| | Página |
|---|--------|
| Tabla 1. <i>Ficha técnica del instrumento de medición.</i> | 16 |
| Tabla 2. <i>Medidas descriptivas del indicador: promedio de incidencias resueltas antes y después de implementar la gestión de conocimiento</i> | 19 |
| Tabla 3. <i>Medidas descriptivas del indicador: tiempo promedio de resolución de incidencias antes y después de implementar la gestión de conocimiento</i> | 20 |
| Tabla 4. <i>Medidas descriptivas del indicador: Promedio de incidencias no atendidas antes y después de implementar la gestión de conocimiento</i> | 21 |
| Tabla 5. <i>Prueba de normalidad del indicador: promedio de incidencias resueltas antes y después de implementar la gestión de conocimiento.</i> | 23 |
| Tabla 6. <i>Prueba de normalidad del indicador: tiempo promedio de resolución de incidencias antes y después de implementar la gestión de conocimiento.</i> | 24 |
| Tabla 7. <i>Prueba de normalidad del indicador: Promedio de incidencias no atendidas antes y después de implementar la gestión de conocimiento.</i> | 24 |
| Tabla 8. <i>Prueba de Wilcoxon para el indicador: promedio de incidencias resueltas antes y después de implementar la gestión de conocimiento.</i> | 25 |
| Tabla 9. <i>Prueba de Wilcoxon para el indicador: tiempo promedio de resolución de incidencias antes y después de implementar la gestión de conocimiento.</i> | 26 |
| Tabla 10. <i>Prueba de Wilcoxon para el indicador: promedio de incidencias no atendidas antes y después de implementar la gestión de conocimiento.</i> | 27 |

Índice de gráficos y figuras

| | Página |
|---|--------|
| Figura 1. Histograma, Promedio de incidencias resueltas antes y después de implementar la gestión de conocimiento (elaboración propia) | 19 |
| Figura 2. Histograma, Tiempo promedio de resolución de incidencias antes y después de implementar la Gestión de Conocimiento (elaboración propia) | 21 |
| Figura 3. Histograma, Promedio de incidencias no atendidas antes y después de implementar la Gestión de Conocimiento (elaboración propia) | 22 |

Resumen

La investigación presente tiene como base fundamental establecer en qué medida la gestión de conocimiento mejora la gestión de incidentes de la CSJ-Lima, con el propósito de brindar una alternativa de solución para resolver las incidencias en el menor tiempo posible, sin que ello interrumpa ningún proceso en la organización.

El enfoque del presente estudio es cuantitativo, la metodología es de tipo de investigación aplicada, el método es hipotético deductivo, el diseño es pre experimental, la muestra es de 88 fichas y el instrumento empleado es la ficha de observación, validado mediante juicio de expertos con una confiabilidad de 0.7.

La presente investigación determinó que la aplicación de la gestión de conocimiento mejora significativamente la gestión de incidencias, de acuerdo con los resultados: el indicador promedio de incidencias resueltas en el pre - test fue de 46% y el post - test aumentó a 67%; concluyendo que existe mejora; el indicador tiempo promedio de resolución de incidencias en el pre - test fue de 50.51% y el post - test disminuyó a 47.87%; concluyendo que existe una reducción; el indicador promedio de incidencias no atendidas en el pre - test fue de 54% y el post - test disminuyó a 33%; concluyendo que existe una mejora.

Palabras clave: Gestión de conocimiento, gestión de incidencias, resolución.

Abstract

The fundamental basis of this research is to establish the extent to which knowledge management improves incident management at the CSJ-Lima, in order to provide an alternative solution to resolve incidents in the shortest possible time, without interrupting any process in the organization.

The focus of this study is quantitative, the methodology is applied research type, the method is hypothetical deductive, the design is pre-experimental, the sample is 88 files and the instrument used is the observation file, validated by expert judgment with a reliability of 0.7.

The present investigation determined that the application of knowledge management significantly improves incident management, according to the results: the average indicator of incidents resolved in the pre - test was 46% and the post - test increased to 67%; concluding that there is improvement; the average time indicator for resolution of incidents in the pre-test was 50.51% and the post-test decreased to 47.87%; concluding that there is a reduction; the average indicator of incidents not attended to in the pre-test was 54% and the post-test decreased to 33%; concluding that there is an improvement.

Keywords: Knowledge Management, Incident Management, resolution.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente a nivel mundial la tecnología viene evolucionando de manera progresiva y las instituciones hacen constantemente uso de las herramientas tecnológicas para la mejora sus procesos. Ante el avance tecnológico mundial, se sugiere la utilización de buenas prácticas en la especialidad de la tecnología de información de toda empresa o institución, ya que es un campo fundamental que sirve como base para los usuarios de la organización. Según Ayala. & Gonzales (2015), señalan que la tecnología de la información se desarrolla gracias a los avances científicos de la informática y permiten la producción, acceso, comunicación y tratamiento de la información presentada de diferentes formas y códigos. Ratheeswari (2018) señala que, la tecnología de información actualmente influye en todos los aspectos del individuo y también influye en estilo de vida cotidiana, ya que desempeñan un papel preponderante en su vida personal, profesional, laboral y de negocios. Según Prates & Ospina (2004) señalan que, la tecnología ha servido como factor de cambio más importante en la transformación de las organizaciones. Cabe indicar que según Raoul (2018) señala que, la tecnología de información no sólo representa una ayuda significativa, ni tampoco reemplaza el conocimiento de los empleados, sino que también implica que los trabajadores se involucren y se hagan responsables de una pequeña parte del destino de los beneficiarios. Por último, Kvitko (2019) indica que independientemente de cual fuera el tipo de negocio, el avance de la tecnología se desarrolla y se refleja en los productos y/o servicios.

En el Perú, las organizaciones especialmente del sector público, tienen un inadecuado control de incidencias, generando dilatación en los procesos, debido a varios factores, tales como; el poco presupuesto, falta de personal especializado en TI, falta del uso de buenas prácticas, entre otros.

La problemática principal que enfrenta la Corte Superior de Justicia de Lima, en adelante "CSJ-Lima" respecto a la gestión de los servicios son: No se tiene un adecuado control de las incidencias, lo que genera usuarios no satisfechos con el servicio brindado, debido a que no son informados adecuadamente sobre el estado de sus incidencias y sus causas, como los plazos de atención, las incidencias resueltas que no fueron informados oportunamente al usuario por falta de una correcta comunicación.

Otra problemática es que, al no tener un adecuado control de las incidencias, no se puede obtener un reporte claro y real respecto de estas, lo cual ocasiona que no se tenga claro donde se presenta la mayoría de incidencias y bajo qué circunstancias, por lo que no se puede tener una oportuna y adecuada toma de decisiones.

Por lo cual nos trae la principal interrogante como problema principal: ¿Cuál es el efecto de gestión de conocimiento en la gestión de incidentes de la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020?; Así, como también las demás interrogantes, como problemas específicos: ¿Cuál es el efecto de la gestión de conocimiento sobre el promedio de incidencias resueltas en la Corte Superior de Justicia de Lima?, ¿Cuál es el efecto de la gestión de conocimiento sobre el tiempo promedio de resolución de incidencias en la Corte Superior de Justicia de Lima?, ¿Cuál es el efecto de la gestión de conocimiento sobre el promedio de incidencias no atendidas en la Corte Superior de Justicia de Lima?

Se justifica la investigación con los siguientes aspectos:

De acuerdo con la justificación de la investigación, la problemática que enfrenta actualmente la CSJ-Lima, con respecto a su gestión de incidentes, resulta necesario investigar la aplicación de la gestión de conocimiento, para determinar su influencia sobre la gestión de incidentes de la CSJ-Lima.

Según la justificación epistemológica, para lograr una adecuada gestión de incidentes de servicios de tecnología de información, es necesario aplicar la gestión de conocimiento como buenas prácticas, para perfeccionar la calidad de servicio y la toma de las decisiones en la CSJ-Lima.

Según la justificación teórica, la gestión de conocimiento en sus buenas prácticas, se adapta; y, a su vez se aplica en función de las entidades públicas y privadas, teniendo como meta mejorar y optimizar la calidad en la toma de acciones correctivas de alto y bajo impacto en la CSJ-Lima.

Según la justificación práctica, el resultado de la investigación ayudará a resolver los problemas que se tienen en la gestión de incidentes por la que actualmente atraviesa la CSJ-Lima.

Según la justificación metodológica, la gestión de conocimiento, como buena práctica, servirá como instrumento de lecciones aprendidas, así como identificar la influencia sobre la gestión de incidentes; entiéndase por los reportes de

incidentes, registro, clasificación, priorización, solución y cierre. Es decir; el resultado de la investigación ayudará a resolver los problemas en la gestión de incidentes de servicios de TI por la que actualmente atraviesa la CSJ-Lima, según Abusweilem & Abualous (2019) indican que, la gestión de conocimiento permite a los empleados de una organización realizar actividades y estudios continuos que los conllevará a adquirir nuevos conocimientos para lograr sobresaliente actuación en la organización.

Según Solimun (2018) señala que, las empresas necesitan conocer, entender y comprender la necesidad del cliente a través de la calidad variable del servicio, la orientación del servicio y la estrategia de marketing para que los clientes se sientan leales cuando se resuelva el nivel de satisfacción y según Alavi & Leidner (2001), la gestión de conocimiento organizacional tiene un papel potencial en la tecnología de información y el soporte de los procesos.

Por lo consiguiente, el presente trabajo de investigación tiene como primordial objetivo; determinar en qué proporción la gestión de conocimiento influye sobre la gestión de incidentes de la CSJ-Lima. Como objetivos específicos se tiene lo siguiente; determinar en qué proporción la gestión de conocimiento influye sobre el promedio de incidencias resueltas en la CSJ-Lima; determinar en qué proporción la gestión de conocimiento influye sobre el tiempo promedio de resolución de incidencias en la CSJ-Lima; y, determinar en qué proporción la gestión de conocimiento influye sobre el promedio de incidencias no atendidas en la CSJ-Lima.

Como parte de la hipótesis de investigación tenemos: la aplicación de la gestión de conocimiento influye de manera significativa en la gestión de incidentes de servicios de tecnología de información de la CSJ-Lima, y como hipótesis específicas; la propuesta aplicación de la gestión de conocimiento permite mejorar el promedio de incidencias resueltas en la gestión de incidentes de servicios de tecnología de información de la CSJ-Lima; la propuesta aplicación de la gestión de conocimiento permite disminuir el tiempo promedio de resolución de incidencias en la gestión de incidentes de servicios de tecnología de información de la CSJ-Lima; y, la propuesta aplicación de la gestión de conocimiento permite reducir el promedio de incidencias no atendidas en la gestión de incidentes de servicios de tecnología de información de la CSJ-Lima.

II. MARCO TEÓRICO

Como antecedente nacional tenemos a Reyes (2020), en su tesis Adaptación de una biblioteca de ITIL para una buena gestión de solución de incidencias en el Poder Judicial aplicada en el año 2019, plantea como problemática que el Poder Judicial evidencia dificultades en la administración de solución de incidencias, existiendo usuarios insatisfechos, lo que incide en que exista una dilatación excesiva en el tiempo; que los usuarios desconocen el estado de las incidencias reportadas, puesto que no cuentan con información clara o real, lo que conlleva a que no puedan tomar buenas decisiones; así mismo, plantea como primordial objetivo, establecer el impacto de la utilización una biblioteca ITIL en la administración de solución de incidencias en el Poder Judicial; finalmente concluye que aplicar ITIL afecta de forma notable en la gestión de solución de incidencias. La metodología emplea el método hipotético deductivo, de tipo aplicada, con diseño experimental de nivel pre-experimental, empleó como herramienta la ficha de observación con una muestra de 140 incidencias.

Belleza (2018), en su tesis Utilización de la Biblioteca de ITIL y su impacto en la administración de solución de incidencias en el área de informática y soporte de la institución IESTPA, plantea como problemática que el área de soporte del IESTPA, se ocupa de solucionar los incidentes reportados por los usuarios que son ingresados en un archivo Excel, lo que genera exceso de tiempo y retraso en las atenciones, ya que no se encuentran registros de las soluciones de las incidencias; así mismo, no se tiene en tiempo real el estado de la incidencia, ni se tiene un reporte de las mismas; así mismo, plantea como fundamental objetivo, establecer el influjo de la adaptación de la Biblioteca ITIL sobre la administración de solución de incidencias en el área de informática y soporte de la institución IESTPA; finalmente concluye que la adaptación basada en ITIL contribuye de modo positivo en el proceso de atención de solución de incidencias. La metodología emplea el método hipotético deductivo, de tipo aplicada, con diseño experimental de nivel pre-experimental, empleó como instrumento la ficha de observación con una muestra de 82 incidencias.

Así también; Huamaní (2017), en su tesis Sistema técnico informático para la gestión de atención de solución incidencias fundamentado en la NTP e ISOs 17799:2007 y otros en el centro de cómputo INFOUNI, Lima 2017, nos plantea

una problemática en la cual consiste, en el desarrollo de la etapa del proceso de la administración de incidencia, habiéndose realizado en el ambiente de cómputo, asistido por el sub-encargado del área de Soporte el primer caso de estudio, manifestándose deficientes tales como el parque tecnológico que se implantó en dicho ambiente, la falta de recursos para la utilización de equipos tecnológicos, los incidentes de hardware como software y aplicaciones, la falta de cumplimiento de servicios con los usuarios, asimismo como también los S.O., herramientas compartido por red, los equipos servidores , las bases de datos en donde se registran y actualizan los incidentes, en las cuales en ocasiones la data distribuida en la red; así mismo, el personal informático incorpora los informes respecto de las incidencias reportadas en dicha database; así mismo, plantea como objetivo principal, expresar con precisión el influjo de un sistema informático para la administración de solución de incidentes fundamentado en la Norma técnica Peruana, en el centro de cómputo INFO-UNI lima - 2017; finalmente resumiendo lo planteado por el autor indica que el sistema informático para la administración de incidentes contribuyó en el tiempo de atención y solución de incidentes y el porcentaje de incidentes atendidos en el transcurso del periodo indicado. La metodología emplea el método hipotético deductivo, de tipo aplicada, con diseño experimental de nivel pre-experimental, empleó la ficha de observación como herramienta, con una muestra de 125 incidencias y 90 equipos tecnológicos.

Por último; tenemos a Carhuamaca (2014), en su tesis Las particularidades positivas de servicio por medio de la adquisición de procesos de administración de incidentes y dificultades asentados en ITIL V. 3.0 en el Ministerio Público – del distrito de Junín, plantea que en el distrito fiscal de Junín existe insatisfacción respecto del servicio de TI que proporciona la oficina de informática, encontrándose que dicha área no tiene los recursos necesarios para poder brindar un servicio de calidad; así mismo, plantea como objetivo principal, analizar e implementar procesos y problemas que existen en la administración de incidencias y dificultades asentados en ITIL V. 3.0 en la Oficina de Informática del Distrito de Junín; finalmente concluye que respecto al servicio de atención al usuario se ha elevado mejorando el servicio. La metodología emplea el método estadístico, analógico, matematización e inferencial, de tipo aplicada, con diseño

experimental de nivel pre-experimental, empleó como mecanismo la ficha de observación con una muestra de 100 usuarios.

Como antecedente internacional tenemos a Zúñiga (2020), en su tesis Adaptación de un modelo de administración de información de soporte para la solución de incidentes y ocurrencias en una empresa de servicios financieros de Ecuador, planteó como problemática que se ha detectado una gestión de incidencias deficiente, debido a que no se cuenta con herramientas que permitan monitorear el comportamiento transaccional para poder identificar anomalías en el sistema; así mismo, plantea como objetivo principal, desarrollar un modelo de administración de información que permita mejorar la atención y solución de incidentes, con el objetivo claro de lograr garantizar la continuidad y claridad en los servicios financieros; finalmente concluye que, la implantación de un sistema de administración de información permitió mejorar la atención y solución de incidencias.

Así también; Contreras (2016), en su tesis seguimiento y control de solución de incidentes empleando minería de procesos de Telefónica de Chile, planteó como problemática que la Gerencia carece de procedimientos formales para el control y seguimiento de los proceso, lo que se interpreta como un descontrol de la resolución de los incidentes que se exhibir en los diferentes componentes utilizados para la entrega de los servicios; así mismo, plantea como objetivo principal, perfeccionar el servicio de solución de incidentes diseñando e instaurar un proceso de seguimiento y control que permita poseer una constante visualización y monitoreo del correcto funcionamiento de la operación con sus fundamentados procedimientos; finalmente concluye que el desarrollo y modelamiento del proceso de seguimiento y control de administración de incidentes produjo un valioso aporte, puesto que se centró en el menester de optimizar y administrar los incidentes que se desarrollan por la continuidad operacional de Telefónica.

Suing (2015), en su tesis Aplicación y modelado de un sistema de administración de incidentes y asistencia de solicitudes fundamentados en una infraestructura de ITIL V. 0.3 para Agrocalidad de Ecuador, sustenta como problema principal, que no existen los modelos adecuados a la realidad de la calidad que genere que dicha administración de incidencias de la Infraestructura de TI, siendo ineficiente

las labores en las instituciones estatales. El objetivo prioritario del proyecto se basaba en desarrollar y también implantar un modelo que permitió una adecuada administración de incidentes y el atención de solicitudes para la calidad, permitiendo así que el área de informática pueda atender y responder oportunamente los requerimientos que tiene la empresa motivo de esta investigación; así mismo, plantea como fundamental objetivó, desarrollar e implementar un modelo de administración de incidentes para Agrocalidad - Quito; finalmente concluye que la implementación del nuevo sistema permitió mejorar la administración de incidentes.

Así también; Bautista (2014), en su tesis Aplicación y evaluación de un sistema conectado de asistencia de incidentes de servicios de TI de México, planteó como problemática que debido principalmente a la insuficiencia de recursos económicos para contar con la disponibilidad de que recursos humanos pueda contratar personal de tiempo completo. También es preciso y necesario señalar que el reciente recurso de servicios de tecnología de información instalados es mínimo, convirtiéndose en un bucle negativo: ya que no se autoriza el incremento de personal, puesto que no se explotan todos los recursos de los servicios de TI y viceversa. Evidenciándose que, pese a un poco de utilización actual, la infraestructura de tecnología de información del laboratorio requiere un proceso de monitoreo básico; así mismo, plantea como objetivo principal, aplicar procedimientos para la administración de asistencia de incidentes de servicios de TI basándose en las mejores prácticas ISO 20000; finalmente concluye que ITIL ayuda a reducir los riesgos en un sistema de administración de incidentes de servicios de TI.

Entre las Teorías que sustentan la presente investigación, tenemos la Teoría General de Sistemas –TGS. Encontrando que de acuerdo al libro de Von (1976) indica que, se compone de un artefacto de integración entre múltiples ciencias, naturales y sociales, siendo una herramienta básica para la formación, desarrollo y desenvolvimiento científico. Según Arnold & Osorio (1998) indica que la meta principal de la TGS, es el de investigar la igualdad de forma y a través de ello medir las transferencias de los conceptos de las leyes y de los modelos en otras áreas.

Según Alonso & Ocegueda (2016), señalan que en el contexto y/o marco de la teoría de los sistemas, las organizaciones se deben considerar como uno de varios o muchos componentes con una frecuencia en mutua dependencia. Así mismo, indicó que la TGS no busca la perfección en el sistema, pero sin embargo busca encontrar teorías y formulaciones conceptuales que pueda ser adecuada aplicándose en la realidad empírica.

Teoría de la Calidad; según Sangüesa, Mateo y Ilzarbe (2006). El término calidad es realmente extenso, se puede aplicar tanto a un producto, a un proceso, a un servicio o a un sistema. En otras palabras; nos referimos la calidad de productos, procesos o sistemas, según Muhammad, Marthasari y Suharso (2019), señalan que la calidad del sistema tiene un gran efecto en la satisfacción del usuario.

En cuanto a la definición de la variable independiente Gestión de conocimiento, Según Lee, Shiue y Chen, (2016). Explican, como la gestión de conocimiento, el principal proceso de crear, de alcanzar, de guardar, de transmitir, de utilizar y de aprovechar los conocimientos, para perfeccionar los procesos, al mismo tiempo lo define como un arduo trabajo en conjunto y el desarrollo de considerables cantidades de conocimientos, ya que el intercambio efectivizado de conocimiento (compartir el conocimiento) entre los individuos es de suma y esencial importancia. En toda organización la transferencia de conocimientos, permite reducir las mismas fallas, disminuyendo considerablemente la dependencia de algunos trabajadores que se benefician con este conocimiento.

Wang y Yang (2016), señalan a la gestión de conocimiento de una organización privada o estatal como un proceso metódico de la obtención de conocimientos, de la organización, del mantenimiento necesario, de la aplicación, de la transferencia y la renovación, tanto tácita como explícitamente del conocimiento de los trabajadores en la mejora y el rendimiento de todas las áreas de las entidades, maximizando el valor; la gestión de conocimiento se expande a la gestión del conocimiento organizacional en la creación del valor de negocio y así aumentar la ventaja competitiva, desde el inicio, así como la comunicación y la aplicación de conocimientos de varios tipos a fin de lograr un mejor nivel el núcleo de las competencias empresariales.

Donate y Sánchez-de-Pablo (2015); señalan además sobre los principios de gestión de conocimiento, sugiriendo que las entidades mundialmente desarrollen

y practiquen las iniciativas de gestión; a fin, de alcanzar la máxima capacidad en todos los procesos de negocio, incrementando de manera significativa la productividad, así como la calidad de todos los servicios, encontrando mejores alcances a fin de lograr soluciones y como resultado mejores productos para sus clientes. La gestión de conocimiento son un conjunto de múltiples actividades, de estrategias y de las iniciativas que maneja la organización para poder mejorar el desempeño en la organización. Las iniciativas exploratorias se encuentran necesariamente en la búsqueda de ampliar y adquirir sus conocimientos, mientras que por otro lado las prácticas de explotación pretenden como fin el aprovechamiento de todos los conocimientos ya existentes y poseen a través de aplicación.

Según De Souza, De-Almeida y Vijaykumar (2015), muestran; que, en las diversas organizaciones; la gestión de conocimiento, se considera como un factor principal y estratégico; asimismo, se resalta como una principal fuente de optimización de costos y de ventaja competitiva.

Para Alkhuraiji y otros (2016), señalan que la Gestión de conocimiento está experimentando cambios referentes a la fuente de una ventaja que es competitiva, en otras palabras, pretende lograr evolucionar de economías de escala a economías de conocimiento. Asimismo, las organizaciones actualmente se enfrentan a nuevos obstáculos y también oportunidades. Según Arbonés (2006) manifiesta que la gestión de conocimiento es el proceso de captura, de creación, de comparación, de distribución, de explotación, de asimilación, de renovación y de aplicación del conocimiento como un impulsador y generador del valor agregado en las organizaciones, con la meta de lograr hacerlas más competitivas.

Según Zorrilla (1997), manifiesta que la gestión de conocimiento como cualquier modelo de proceso que está abocado a cubrir las necesidades en su mayoría tanto del presente como de las futuras; así mismo, explotar los recursos de conocimiento identificados y con la finalidad de alcanzar los principales objetivos organizacionales. Según García (2002), Shanhong (2002), Rodríguez, Araujo y Urritia (2001) indican y consideran a la gestión del conocimiento como un bucle que inicia con adquirir nuevos conocimientos tácitos o explícitos, para luego ser transferidos.

Así también Gamboa (2001) identifica tres estados de la gestión del conocimiento. En primer lugar, tiene a las tecnologías de información, en segundo lugar, tiene la relación de sujeto-objeto, enfocándose en el interés de los flujos del conocimiento y en tercer lugar se refiere al significado como el elemento básico de todo conocimiento, donde resulta fundamental para el valor agregado.

Según García, indica que actualmente el estadio de las tecnologías de la información ayuda a la evolución de las infraestructuras, que tienen como fin servir de base para la gestión de conocimiento.

Según Palacios y Garrigós (2006) señalan que, se considera a la gestión de conocimiento como un conjunto de todas las fases que se encuentran de manera directa relacionadas con las capacidades y competencias de una organización.

La variable dependiente Gestión de Incidentes es el proceso en donde se identifican y/o tratan los errores presentes o futuros, de forma que se pueda evitar que se puedan repetir (LQMS).

Peluffo y Catalán (2002), señalan que para lograr la meta de la gestión de conocimiento, se infiere en la creación de nuevos y más conocimientos; así mismo, el de emplear, de aprovechar, de compartir y de transferir el conocimiento tácito y el explícito, en razón de ello las organizaciones deben administrar y gestionar de manera responsable el conocimiento que poseen, para una correcta y adecuada toma de decisiones.

Van (2008), indica que toda organización necesitan indudablemente que al menos una de sus estrategias esté vinculada a la gestión del conocimiento, Debiendo ésta estrategia estar enlazada con el conocimiento y para que ello sucede, el autor propone que la estrategia de gestión de conocimiento se debe tener en cuenta estos elementos: (i) métodos, pasos, pautas, técnicas y Políticas alusivos al conocimiento y su administración; (ii) Gobierno modelo y planificación de las transiciones organizacionales; (iii) las tecnologías y recursos necesarios; (iv) indicadores de medición de rendimiento; (v) identificación de roles y responsabilidades, constancia de los activos económicos y financieros; Así mismo, también señala que mediante la identificación del proceso de gestión de incidentes este abarque todos los diversos tipos de incidentes, sean estas fallas del sistema, preguntas o del mismo modo consultas efectuadas por el usuario respecto de la funcionalidad del sistema.

Velásquez (2017), señala que un incidente es un acontecimiento que afecta y/o quita confiabilidad a un servicio que ha sido entregado al usuario. Así mismo, se dice que un incidente se genera cuando el servicio falla, se detiene o la calidad disminuye.

Según Sekhara, Medromi, & Sayouti (2014) indicaron que, el desarrollo principal que se considera para gestionar incidencias se relaciona con la ejecución de cada uno de los pasos, que son desde la identificación e inscripción hasta la resolución y el cierre de la incidencia. Mientras que de acuerdo con Palilingan & Batmetan (2017) señalaron que el proceso de incidentes, puede ser detectado de manera oportuna mediante una herramienta, informes técnicos o de un Service-Desk.

Según Chayan (2018) indica que, el problema principal en la gestión de incidencias es la deficiencia que existe en el proceso de tratamiento de incidencias y en la pérdida innecesaria de tiempo, así como la carencia de los conocimientos de las buenas prácticas. Según Carhuamaca (2014) indica que, la problemática principal de que las incidencias no atendidas ni resueltas, genera no sólo malestar o lo que es lo mismo un alto nivel de insatisfacción, sino en algunos casos también genera conflicto en las diferentes áreas.

Según ITIL 4. El primordial objetivo de la administración de incidentes es para lograr minimizar el impacto que conllevan los incidentes.

Por último, tenemos como indicadores.

Promedio de incidencias resueltas, que de acuerdo con Soto & Valdivieso (2014), definen que la resolución de una incidencia es la atención satisfactoria de un incidente de acuerdo con los límites señalados y pre estandarizados de un servicio, que se desarrolla entre el área de informática y un cliente.

El tiempo promedio de resolución de incidencias, según Minaya (2015) lo define como el tiempo en el que se tarda en realizar una incidencia desde que se ingresó a un sistema o base de datos, hasta su satisfactoria resolución y según Simancas (2013), el tiempo es la capacidad con la que se realiza una atención y/o un servicio, es una reacción pronta a los requerimientos del usuario.

Promedio de incidencias no atendidas, según Loayza (2016) lo define como la deficiencia que existe en la atención de incidentes; ya que en algunos casos estos no son atendidos ni registrados por la Mesa de Ayuda.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

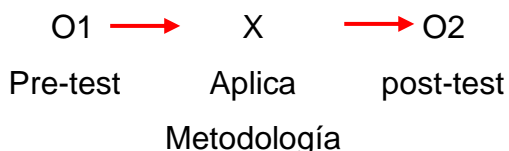
Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo aplicada, según Carrasco (2005), indica que corresponde a una investigación con fines prácticos; es decir que, se investiga con la intención de actuar, transformar, modificar y/u ocasionar modificaciones sobre un proceso definido.

Diseño de investigación

El diseño aplicado en la presente investigación es pre-experimental, de acuerdo con Hernández (2014), indica que corresponde a realizar un pre - test a un grupo muestra, para posteriormente aplicarle un tratamiento o experimento y finalmente realizar un post - test, para investigar y analizar los resultados de dicha manipulación (causa - efecto).

Esquema:



Dónde:

- O1 : Antes de la aplicación de gestión de conocimiento, para el proceso de gestión de incidencias, en la CSJ-Lima.
- X : Aplicación de gestión de conocimiento, para el proceso de gestión de incidencias, en la CSJ-Lima.
- O2 : Después de la aplicación de gestión de conocimiento, para el proceso de gestión de incidencias, en la CSJ-Lima.

3.2. Variables y operacionalización

Definición conceptual de la variable independiente gestión de conocimiento

Salisbury (2003), señala que la gestión de conocimiento consiste en el desarrollo y en el despliegue general de un sistema el cual permite la evolución e incremento del conocimiento en una institución; así mismo, también para que esta gestión tenga un uso eficaz y eficiente, debe estar orientada con los objetivos de la organización.

Definición conceptual de la variable dependiente gestión de incidencia

Según Verma (2020), la gestión de incidentes es la serie de procedimientos que se emplean para administrar el ciclo de vida de cada uno de los incidentes, éstos pueden ser advertidos por el personal técnico, usuarios, proveedores, socios externos o por herramientas de monitoreo de eventos.

Definición operacional de la variable dependiente gestión de incidencia

La gestión de incidencias inicia cuando se presenta un evento o incidencia, el cual después de ser reportado es registrado, dependiendo de su naturaleza, urgencia y/o impacto es atendido hasta obtener una solución y finalmente éste culmina con el cierre satisfactorio.

Para gestionar las incidencias en la CSJ-Lima, se aplicó la gestión de conocimiento y recolectó la información mediante las fichas de observación de pre - test y pos - test de manera diaria con la finalidad de poder determinar el incremento en el promedio de incidencias resueltas, en la reducción del tiempo promedio de resolución de incidencias y la reducción de incidencias no atendidas.

El instrumento empleado para recolectar los datos es la ficha de observación, el cual ha sido tomada con una frecuencia de 4 veces al día; para el pre - test y post - test las incidencias reportadas del 01 al 30 de setiembre, en consiguiente de dicha recolección se procedió a emplear una fórmula para poder hallar de esta manera el promedio de incidencias resueltas, tiempo promedio de resolución de incidencias y el promedio de incidencias no atendidas.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Carrasco (2005), señala que la población es la cantidad global de individuos que habitan en un determinado sector considerado como el universo; y, en donde se desarrolla el estudio del proyecto de investigación. Así mismo, Parra (2003) indica que es un grupo universo de interés en la investigación, por último, Corbetta (2007) señala que es representada como un grupo de cantidad X que conforman el fin de un estudio.

Para la presente investigación, se ha calculado que la población está compuesta de 480 incidentes, los cuales fueron reportadas diariamente a la coordinación de informática de la CSJ-Lima desde el 01 al 30 de setiembre del 2020, estratificadas en 88 fichas de observación.

Muestra

Según Sánchez (2018), la muestra es la porción de agentes que fueron fragmentados de una población mediante el muestreo probabilístico o no probabilístico.

De acuerdo al estudio de análisis de nuestra población, se pudo tener una muestra censal de 88 fichas de observación para el pre – test y post – test, correspondientes a 480 incidencias reportadas del 01 al 30 de setiembre del 2020.

Inclusión, se incluye las fichas de observación de los incidentes asignados al personal de TI de la CSJ-Lima.

Exclusión, se excluye aquellos incidentes que han sido derivados a la zona de Service-Desk del Poder Judicial, debido a que necesitan cambios en el software.

Muestreo

Para la presente investigación se ha asumido el muestreo no probabilístico de tipo intencional.

Según Martínez (2012), señaló que el muestreo no probabilístico, corresponde a los integrantes seleccionados de una población de acuerdo con la experiencia cotidiana del investigador, lo que genera que algunos de estos integrantes de la población contengan mayor posibilidad de ser seleccionados para ser conformar la muestra.

Según López (2004), señala que el muestreo intencional es cuando se de acuerdo con sus objetivos y percepción, cuáles serán los elementos de la población que integrarán la muestra.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

La técnica de observación es la que se maneja, con la finalidad de establecer la conducta de los indicadores promedio de incidencias resueltas, promedio de tiempo de resolución de incidencias y el promedio de incidencias no atendidas, de acuerdo con Hernández (2014), consiste en recolectar, consignar y observar de una forma constante las conductas y situaciones que se presentan en un determinado proceso.

Instrumentos de recolección de datos

Como Instrumento, se aplica la ficha de observación, con la que se pretende establecer la influencia de la gestión de conocimiento sobre la gestión de incidentes de la CSJ-Lima.

En la Tabla 1 se detalla que el instrumento de recolección de datos empleado, el cual está compuesto por: el producto, la fecha de toma, el indicador a evaluar y la fórmula del indicador.

Tabla 1.

Ficha técnica del instrumento de medición.

| Indicador | Ficha de observación de medición del indicador |
|------------------------------|---|
| Autor | Chrystal Soyoko Chumpitaz Flores |
| Año | 2020 |
| Descripción: | |
| Tipo de instrumento | Ficha de observación |
| Objetivo | Determinar en qué proporción la gestión de conocimiento influye sobre la gestión de incidentes de la CSJ-Lima. |
| Indicadores | Promedio de incidencias resueltas Tiempo promedio de resolución de incidencias Promedio de incidencias no resueltas |
| Número de tomas a recolectar | 88 |
| Aplicación | Directa |

Fuente: Autoría propia

Validez

Respecto a este, se aplicó la técnica de Juicio de experto, según Pelekais, Seijo y Neuman (2015), se refieren a elegir expertos, los cuales se le entrega la información que van a validar; luego de ello se recolecta y analiza cada una de las observaciones consignadas, indagando las semejanzas y diferencias, entre el total de expertos, con la finalidad de reformular el instrumento para proceder a validarlo.

Los expertos validaron el contenido y forma de las fichas de pre - test y pos – test, analizándolo con claridad, pertinencia y relevancia; concluyendo que éstas son aplicables.

Confiabilidad

Respecto a la confiabilidad, es pertinente que el instrumento a desarrollar tenga consistencia y sea viable; para ello se ejecutó el Alfa de Cronbach, con apoyo del software SPP v25.

En donde el Alfa de Cronbach, resultó mayor a 0.7 para cada indicador, por lo que podemos determinar que los valores son confiables y aceptables.

Según Galindo (2020), señala que el Alfa de Cronbach arroja valores desde 0 hasta 1, donde 0 la fiabilidad es nula y 1 la fiabilidad es terminante; así mismo, indica que si es menor de 0.5 es inaceptable; entre 0.5 y 0.6 es un resultado pobre; entre 0.6 y 0.7 resulta debatible; entre 0.7 y 0.8 es aceptable; entre 0.8 y 0.9 es bueno y un resultado entre 0.9 y 1.0 es excelente.

3.5. Procedimientos

En la elaboración de la presente investigación se revisó y se observó exhaustivamente la data que tiene la CSJ-Lima, encontraba registrada en un archivo Excel entre el 01 de setiembre al 30 de octubre del 2020, seguidamente se realizó la formulación del instrumento (fichas de observación), el cual fue certificado por medio del juicio de expertos, procediéndose luego a realizar las tomas diarias con las fichas de observación, las cuales posteriormente se consolidaron en una base de datos y finalmente se procedió a procesar la información con el análisis descriptivo e inferencial, para constatarlo con las hipótesis de la investigación.

3.6. Método de análisis de datos

Acorde al nivel y tipo del estudio, al ejecutar el análisis de los datos se utilizó como herramienta la estadística descriptiva. Según Hernández (2014), refirió que mediante la utilización de fichas de recolección mediante el análisis de Pre Observación (pre - test) / Pos Observación (post - test), se obtendrán los resultados, los cuales serán analizados en las pruebas estadísticas.

Para el análisis descriptivo se emplearon tablas. Con respecto al análisis y contrastación de datos, se desarrollaron a través de la aplicación de la estadística inferencial, puesto que se estudió los datos de la muestra obtenidos de la población.

Para realizar el análisis inferencial es preciso expresar con precisión si los datos corresponden o no una distribución normal, resulta necesario elegir

idóneamente el tipo de la estadística. Se aplicará la prueba de Kolmogorov - Smirnov (Droppelmann, 2018). Posteriormente de haber sido realizadas las pruebas en cada uno de los indicadores de la presente investigación; tales, como el promedio de incidencias resueltas, tiempo promedio de resolución de incidencias y promedio de incidencias no atendidas, se asumieron las pruebas no paramétricas, puesto que la probabilidad resultó menor que el nivel de significancia p-valor (Sig) < 0.05. por lo que se utilizó la prueba de Wilcoxon.

3.7. Aspectos éticos

Los resultados estadísticos obtenidos, son el producto de la data histórica de la database extraídos de los registros contenidos en sistema de atención del usuario que se emplea actualmente en la CSJ-Lima.

Se tuvo la facilidad técnica para la obtención de la información, los cuales fueron para generar su análisis y obtener los resultados que se muestran. El investigador está comprometido a no revelar información sensible, a respetar confidencialidad de la identidad de las personas y a respetar todo aquello que pueda exponer la seguridad de la CSJ-Lima, Todo resultado reflejado en esta investigación será mostrado en forma de estadística.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo

Medidas descriptivas del indicador: promedio de incidencias resueltas.

Tabla 2.

Medidas descriptivas del indicador: promedio de incidencias resueltas antes y después de implementar la gestión de conocimiento

| | N | Mín. | Máx. | Media | Desv. |
|---|----|-------|-------|-------|--------|
| Promedio de incidencias resueltas – Pre - test | 88 | 0.330 | 0.670 | 0.460 | 0.0766 |
| Promedio de incidencias resueltas – Post - test | 88 | 0.500 | 1.000 | 0.668 | 0.1069 |

Fuente: Software IBM SPSS v 25.

En la Tabla 2, se visualizan los datos descriptivos del indicador promedio de incidencias resueltas, en donde se desprende que la media del pre - test fue de 0.460 y el valor del post - test ascendió a 0.668; en donde se concluye que existe un aumento en el promedio de incidencias resueltas, lo que evidencia que la gestión de incidencias de servicios de tecnología de la información en la CSJ-Lima, 2020, mejora de manera significativa después de implementar la gestión de conocimiento. Asimismo, es preciso recalcar que la media de manera general resultó estar más aproximado a los valores mínimos y que la desviación estándar promedio para el pre - test es de 0.076 y para el post - test es 0.106 veces que se desvían de la media.

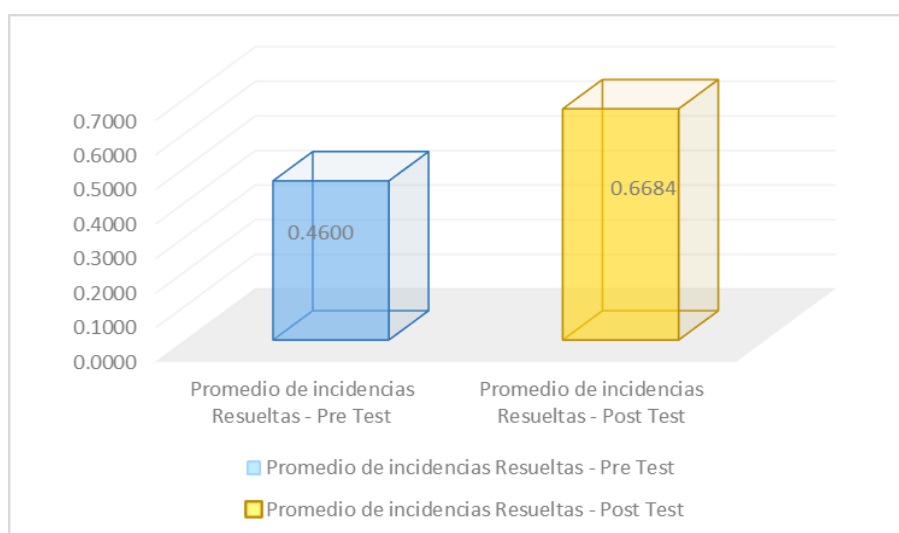


Figura 1. Histograma, Promedio de incidencias resueltas antes y después de implementar la gestión de conocimiento (elaboración propia)

En la figura 1, se observa la conducta del indicador promedio de incidencias resueltas antes y después de la implementación de la gestión de conocimiento en base a los datos recabados en las fichas de observación, por lo cual, se puede concluir que el promedio de resolución de incidencias aumentó en 0.20 lo que representa un 31% de mejora.

Medidas descriptivas del indicador: tiempo promedio de resolución de incidencias.

Tabla 3.

Medidas descriptivas del indicador: tiempo promedio de resolución de incidencias antes y después de implementar la gestión de conocimiento

| | N | Mín. | Máx. | Media | Desv. |
|--|----|-------|-------|---------|---------|
| Tiempo promedio de resolución de incidencias Pre - test | 88 | 48.00 | 52.33 | 50.5145 | 1.06922 |
| Tiempo promedio de resolución de incidencias Post - test | 88 | 41.75 | 50.50 | 47.8799 | 1.46451 |

Fuente: Software IBM SPSS v 25.

En la Tabla 3, se visualizan los datos descriptivos del indicador tiempo promedio de resolución de incidencias, en donde se desprende que la media del pre – test asciende a 50.51 y el valor del post -test fue de 47.87; en donde se concluye que existe una reducción en el tiempo promedio lo que evidencia que la gestión de incidencias de servicios de tecnología de la información en la CSJ-Lima, 2020, mejora de manera significativa después de implementar la gestión de conocimiento. Asimismo, es preciso recalcar que la media de manera general resultó estar más aproximado a los valores mínimos y que la desviación estándar promedio para el pre – test es de 1.069 y para el post – test es 1.464 veces que se desvían de la media.

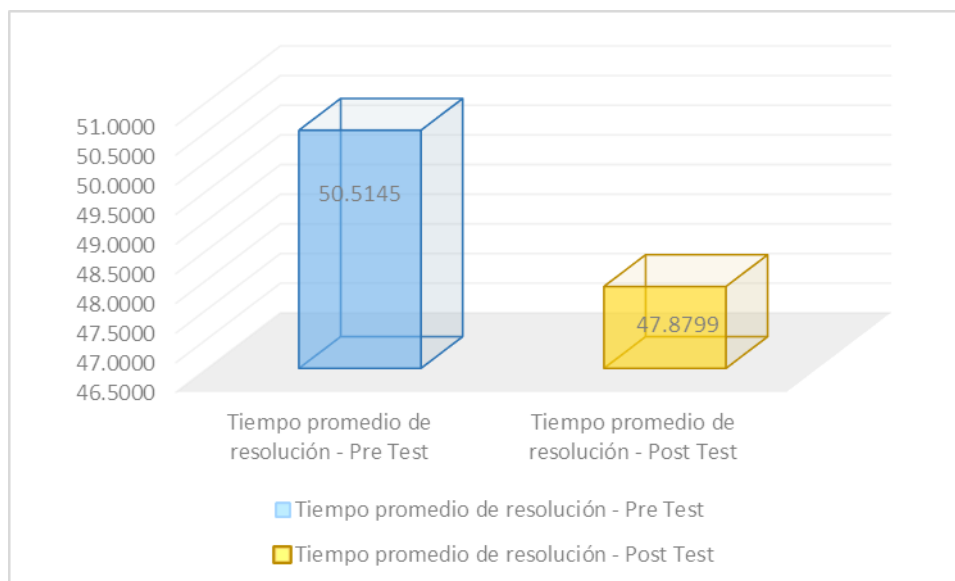


Figura 2. Histograma, Tiempo promedio de resolución de incidencias antes y después de implementar la Gestión de Conocimiento (elaboración propia)

En la figura 2 se observa la conducta del tiempo promedio de resolución de incidencias antes y después de la implementación de la gestión de conocimiento en base a los datos recabados en las fichas de observación, por lo cual, se puede concluir que el tiempo promedio de resolución de incidencias disminuyó en 2.6 lo que representa una reducción del 5.50%.

Medidas descriptivas del indicador: promedio de incidencias no atendidas.

Tabla 4.

Medidas descriptivas del indicador: Promedio de incidencias no atendidas antes y después de implementar la gestión de conocimiento

| | N | Mín. | Máx. | Media | Desv. |
|--|----|------|------|--------|---------|
| Promedio de incidencias no atendidas – Pre - test | 88 | 0.33 | 0.67 | 0.5400 | 0.07655 |
| Promedio de incidencias no atendidas – Post - test | 88 | 0.00 | 0.50 | 0.3316 | 0.10693 |

Fuente: Software IBM SPSS v 25.

En la Tabla 4, se visualizan los datos descriptivos del indicador promedio de incidencias no atendidas, en donde se desprende que la media del pre – test asciende a 0.54 y el valor del post -test fue de 0.33; en donde se concluye que existe una reducción en el promedio de incidencias no atendidas, lo que evidencia

que la gestión de incidencias de servicios de tecnología de la información en la CSJ-Lima, 2020, mejora de manera significativa después de implementar la gestión de conocimiento. Asimismo, es preciso recalcar que la media de manera general resultó estar más aproximado a los valores mínimos y que la desviación estándar promedio para el pre – test es de 0.076 y para el post – test es 0.1069 veces que se desvían de la media.

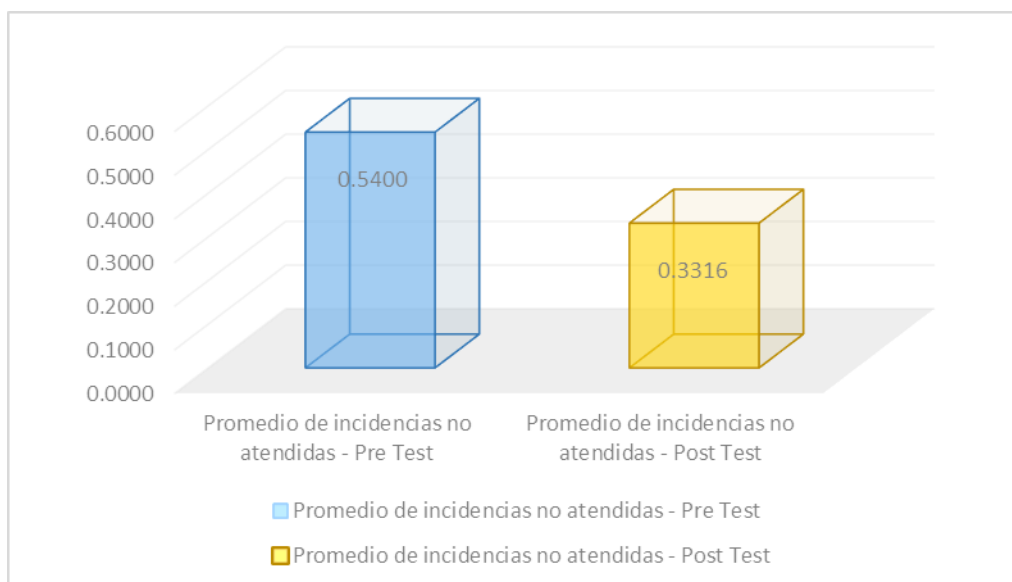


Figura 3. Histograma, Promedio de incidencias no atendidas antes y después de implementar la Gestión de Conocimiento (elaboración propia)

En la figura 3 se observa la conducta del indicador promedio de incidencias no atendidas antes y después de la implementación de la gestión de conocimiento en base a los datos recabados en las fichas de observación, por lo cual, se puede concluir que el promedio de incidencias no atendidas disminuyó en 0.21 lo que representa una reducción del 62.84%.

4.2 Análisis inferencial

Prueba de normalidad:

Se realizó con el método de Kolmogorov, en razón de que el número de fichas recabadas es mayor a 50, toda vez que la muestra es de 88 fichas; utilizando para ello el Software IBM-SPSS v 25, con un nivel de confianza del 95%, donde de acuerdo a los resultados se puede inferir que si el valor de significancia es menor

a 0.05 adopta una distribución no normal, debiéndose aplicar en esa situación la prueba de wilcoxon; pero, en caso contrario se deberá aplicar el test T de Student.

Prueba de normalidad del indicador 1: promedio de incidencias resueltas antes y después de implementar la gestión de conocimiento.

Formulación de hipótesis estadística:

Ho: Los datos del indicador promedio de incidencias resueltas presenta una distribución normal.

Ha: Los datos del indicador promedio de incidencias resueltas no presenta una distribución normal.

Tabla 5.

Prueba de normalidad del indicador: promedio de incidencias resueltas antes y después de implementar la gestión de conocimiento.

| | Kolmogorov | | |
|---|-------------|----|-------|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| Promedio de incidencias resueltas – Pre - test | 0.896 | 88 | 0.000 |
| Promedio de incidencias resueltas – Post - test | 0.877 | 88 | 0.000 |

Fuente: Software IBM SPSS v25

Contrastación de hipótesis

En la Tabla 5 se observa que los resultados hallados precisan que los valores de significancia de la muestra del indicador promedio de incidencias resueltas en el pre y post test fueron de 0.000 para ambos casos, cuyo valor es menor al error asumido de 0.05 entonces de acuerdo al análisis se rechaza la hipótesis nula, en donde se concluye que el indicador no se distribuye normalmente.

Prueba de normalidad del indicador 2: tiempo promedio de resolución de incidencias antes y después de implementar la gestión de conocimiento.

Ho: Los datos del indicador tiempo promedio de resolución de incidencias presenta una distribución normal.

Ha: Los datos del indicador tiempo promedio de resolución de incidencias no presentan una distribución normal.

Tabla 6.

Prueba de normalidad del indicador: tiempo promedio de resolución de incidencias antes y después de implementar la gestión de conocimiento.

| | kolmogrov | | |
|--|-------------|----|-------|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| Tiempo promedio de resolución de incidencias – Pre - test | 0.939 | 88 | 0.000 |
| Tiempo promedio de resolución de incidencias – Post - test | 0.943 | 88 | 0.001 |

Fuente: Software IBM SPSS v 25

En la Tabla 6, se observa que los resultados hallados en la prueba precisan que los valores de significancia de la muestra del indicador tiempo promedio de resolución de incidencias en el pre y post test fueron de 0.000 y 0.001 respectivamente, ambos valores menores al error asumido de 0.05 entonces de acuerdo al análisis se rechaza la hipótesis nula, en donde se concluye que el indicador no se distribuye normalmente.

Prueba de normalidad del indicador 3: promedio de incidencias no atendidas antes y después de implementar la gestión de conocimiento.

H₀: Los datos del indicador tiempo promedio de resolución de incidencias presenta una distribución normal.

H_a: Los datos del indicador tiempo promedio de resolución de incidencias no presentan una distribución normal.

Tabla 7.

Prueba de normalidad del indicador: Promedio de incidencias no atendidas antes y después de implementar la gestión de conocimiento.

| | kolmogrov | | |
|--|-------------|----|-------|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| Promedio de incidencias no atendidas – Pre - test | 0.896 | 88 | 0.000 |
| Promedio de incidencias no atendidas – Post - test | 0.877 | 88 | 0.000 |

Fuente: Software IBM SPSS v 25

En la Tabla 7Tabla 6, se observa que los resultados hallados en la prueba precisan que los valores de significancia de la muestra del indicador promedio de incidencias no atendidas en el pre y post test fueron de 0.000 para ambos casos, cuyo valor es menor al error asumido de 0.05 entonces de acuerdo al análisis se rechaza la hipótesis nula, en donde se concluye que el indicador no se distribuye normalmente.

Prueba de Hipótesis:

Indicador 1: promedio de incidencias resuelta

Formulación de hipótesis estadística:

- H₁: La propuesta aplicación de la gestión de conocimiento permite mejorar el promedio de incidencias resueltas en la gestión de incidentes de servicios de tecnología de información de la CSJ-Lima, 2020.
- H₀: La propuesta aplicación de la gestión de conocimiento no permite mejorar el promedio de incidencias resueltas en la gestión de incidentes de servicios de tecnología de información de la CSJ-Lima, 2020.

Tabla 8.

Prueba de Wilcoxon para el indicador: promedio de incidencias resueltas antes y después de implementar la gestión de conocimiento.

| | Pruebas de rangos con signos de Wilcoxon | |
|--|--|-------------------------|
| | Z | Sig. Asint. (bilateral) |
| Promedio de incidencias resueltas Pre y post test | -8.174 | 0.000 |

Fuente: Software IBM SPSS v25

Contrastación de Hipótesis:

En la Tabla 8, se observa que para lograr contrastar la hipótesis se empleó la prueba de Wilcoxon y debido a que el valor de significancia es de 0.000 siendo éste menor al valor alfa de 0.05 y el valor de Z es de -8,174, se rechaza la hipótesis nula.

Indicador 2: tiempo promedio de resolución de incidencias

Formulación de hipótesis estadística:

H₁: La propuesta aplicación de la gestión de conocimiento permite reducir el tiempo promedio de resolución de incidencias en la gestión de incidentes de servicios de tecnología de información de la CSJ-Lima, 2020.

H₀: La propuesta aplicación de la gestión de conocimiento no permite reducir el tiempo promedio de resolución de incidencias en la gestión de incidentes de servicios de tecnología de información de la CSJ-Lima, 2020.

Tabla 9.

Prueba de Wilcoxon para el indicador: tiempo promedio de resolución de incidencias antes y después de implementar la gestión de conocimiento.

| | Pruebas de rangos con signos de Wilcoxon | |
|---|--|-------------------------|
| | Z | Sig. Asint. (bilateral) |
| Tiempo promedio de resolución de incidencias Pre y post test | -8.149 | 0.000 |

Fuente: Software IBM SPSS v25

Contrastación de Hipótesis:

En la Tabla 9, se observa que para lograr contrastar la hipótesis se empleó la prueba de Wilcoxon y debido a que el valor de significancia es de 0.000 siendo éste menor al valor alfa de 0.05 y el valor de Z es de -8,149, se rechaza la hipótesis nula.

Indicador 3: promedio de incidencias no atendidas

Formulación de hipótesis estadística:

H₁: La propuesta aplicación de la gestión de conocimiento permite reducir el promedio de incidencias no atendidas en la gestión de incidentes de servicios de tecnología de información de la CSJ-Lima, 2020.

H₀: La propuesta aplicación de la gestión de conocimiento no permite reducir el promedio de incidencias no atendidas en la gestión de incidentes de servicios de tecnología de información de la CSJ-Lima, 2020.

Tabla 10.

Prueba de Wilcoxon para el indicador: promedio de incidencias no atendidas antes y después de implementar la gestión de conocimiento.

| | Pruebas de rangos con signos de Wilcoxon | |
|--|--|-------------------------|
| | Z | Sig. Asint. (bilateral) |
| Promedio de incidencias no atendidas Pre y post test | -8.174 | 0.000 |

Fuente: Software IBM SPSS v25

Contrastación de Hipótesis:

En la Tabla 10, se observa que para lograr contrastar la hipótesis se empleó la prueba de Wilcoxon y debido a que el valor de significancia es de 0.000 siendo éste menor al valor alfa de 0.05 y el valor de Z es de -8,174, se rechaza la hipótesis nula.

V. DISCUSIÓN

Los resultados que se obtuvo en la presente investigación demuestran la influencia que tiene la variable independiente gestión de conocimiento sobre los tres indicadores: promedio de incidencias resueltas, promedio de incidencias no atendidas y promedio de incidencias no atendidas, pertenecientes a la variable dependiente gestión de incidencias de servicios de TI, después de implantar el GLPI en la CSJ-Lima.

Lo que concuerda con Picquenot, M., & Thébault, M. (2016). donde señala que el GLPI es una herramienta que gestiona los datos introducidos por los usuarios, para un mejor control de los mismos.

Para el indicador promedio de incidencias resueltas:

En base al análisis descriptivo, se desprende que en el pre - test el promedio asciende a 46% y en el post - test aumentó a 67%; concluyendo que existe mejora importante luego de implementar la gestión de conocimiento en la gestión de incidencias de servicios de tecnología de la información en la CSJ-Lima, 2020. Asimismo, se indica de manera necesaria que la media de manera general resultó estar más aproximado a los valores mínimos y que la desviación estándar promedio para el pre – test es de 0.076 y para el post – test es 0.106 veces que se desvían de la media, se puede concluir que el promedio de resolución de incidencias mejoro en 0.20 lo que representa un 31% de mejora.

En base al análisis inferencial, se efectuó la prueba de Wilcoxon, por lo cual se observa que el valor de significancia es de 0.000 siendo menor al valor alfa de 0.05 y el valor de Z es de -8,174, se rechaza la hipótesis nula.

Lo que concuerda con Belleza (2018) según su análisis el porcentaje de incidentes atendidos de primer nivel en el pre - test resulto un valor de 19.20% del total de incidencias, pero después de la aplicación de la biblioteca ITIL se generó un resultado 58.50%; por ello, se evidencia de forma irrefutable que la aplicación de la biblioteca de infraestructura ITIL genera un elevación de 39.3% de

incidentes atendidos en la gestión de administración de incidentes en el área de informática y soporte del ISTPA.

También tenemos a Huamaní (2017), según su análisis el porcentaje de incidentes resueltos en el pre-test resultó un valor de 55.70% del total de incidencias reportadas, pero después de la aplicación de ITIL V. 3.0, se obtuvo en el post test un valor de 92%; por ello, se evidencia de forma irrefutable que la aplicación de la biblioteca de infraestructura ITIL V. 3.0 genera una elevación de 36.3% de incidentes resueltos en la gestión y administración de incidencias en el Ministerio Público - Distrito de Junín.

Así mismo, Caruamaca (2014), según su análisis el porcentaje de incidencias resueltas en el pre-test resultó un valor de 55.70% del total de incidencias, pero después de la aplicación de ITIL V3.0, se obtuvo en el post test un valor de 92%; por ello, se evidencia de forma irrefutable que la aplicación de la biblioteca de infraestructura de tecnologías de la información V. 3.0 genera una elevación de 36.3% de incidentes resueltos en primer nivel en la gestión de incidencias en el Ministerio Público - Distrito Fiscal de Junín.

Finalmente tenemos a Bautista (2014), que, según su análisis la implementación de un sistema de gestión de incidencias, contribuyó significativamente en la administración y atención de incidencias, toda vez que se vio evidenciado un alza en la atención y resolución de incidentes en la institución LabDC UAA.

Para el indicador tiempo promedio de resolución de incidencias

En base al análisis descriptivo, se desprende que en el pre – test el promedio asciende a 50.51% y en el post -test disminuyó a 47.87%; concluyendo que existe una reducción en el tiempo promedio de resolución de incidencias; es decir una mejora significativa después de implementar la gestión de conocimiento en la gestión de incidencias de servicios de tecnología de la información en la CSJ-Lima, 2020. Asimismo, es necesario mencionar que la media de manera general resultó estar más aproximado a los valores mínimos y que la desviación estándar

promedio para el pre – test es de 1.069 y para el post – test es 1.464 veces que se desvían de la media, se puede concluir que el tiempo promedio de resolución de incidencias disminuyó en 2.64% lo que representa una reducción del 5.50%.

En base al análisis inferencial, se ejecutó la prueba de Wilcoxon, por lo cual se observa que el valor de significancia es de 0.000 siendo menor al valor alfa de 0.05 y el valor de Z es de -8,149, se rechaza la hipótesis nula.

Lo que concuerda con Zúñiga (2020), según su análisis, el tiempo promedio de resolución de incidentes se pudo reducir hasta en un 50%, después de la implementación de un modelo de gestión de información mediante BI; por ello, se evidencia de forma irrefutable que la aplicación de un modelo de gestión de información mediante BI para la gestión de incidencias genera una reducción en el tiempo promedio de resolución de incidentes en la empresa de servicios financieros se reduce en un 50%.

Así mismo, Huamaní (2017) según su análisis, el tiempo promedio de resolución de incidentes en el centro de cómputo INFO-UNI el pre - test resulto un valor de 862.832 segundos equivalente a (14.38 minutos), después de la implementación del sistema informático para la gestión de incidencias se obtuvo un tiempo promedio de 308.76 segundos (5.15 minutos); por ello, se demuestra de manera irrefutable que la aplicación del sistema informático para la gestión de incidencias genera una reducción en el tiempo promedio de resolución de incidentes en el centro de cómputo INFO-UNI en un 64.22%.

Finalmente tenemos a Suing (2015), que, según su análisis la aplicación e implementación de ITIL ha alcanzado lograr una adecuada gestión y administración de incidentes, reduciendo de tal manera los tiempos en dichas atenciones, superando así el objetivo planteado en su tesis para Agrocalidad del Ecuador - Quito.

Para el indicador promedio de incidencias no atendidas

Respecto al análisis descriptivo, se desprende que en el pre - test el promedio asciende a 54% y en el post -test disminuyó a 33%; concluyendo que existe una reducción en el promedio de incidencias no atendidas; es decir, hay una mejora significativa después de implementar la gestión de conocimiento en la gestión de incidencias de servicios de tecnología de la información en la CSJ-Lima, 2020. Asimismo, es necesario mencionar que la media de manera general resultó estar más aproximado a los valores mínimos y que la desviación estándar promedio para el pre - test es de 0.076 y para el post – test es 0.1069 veces que se desvían de la media, se puede concluir que el promedio de incidencias no atendidas disminuyó en 0.21 lo que representa una reducción del 62.84%.

En base al análisis inferencial, se ejecutó la prueba de Wilcoxon, por lo cual se observa que el valor de significancia es de 0.000 siendo menor al valor alfa de 0.05 y el valor de Z es de -8,174, se rechaza la hipótesis nula.

Lo que concuerda con Reyes (2020) que concluye que el porcentaje de incidencias no resueltas en el pre - test resulto un valor de 57.74% del total de incidencias; pero después de la aplicación de ITIL, se obtuvo el 38.88%; por ello, se evidencia de forma irrefutable que la aplicación de ITIL, lo que una disminución del 18.86% de incidencias no resueltas en el Poder Judicial.

Finalmente tenemos a Contreras (2016), que, según su análisis la empresa Movistar SAC, no contaba con un adecuado control de seguimientos y monitoreo de incidentes, lo que conllevaba a un alto número de incidencias sin atender o inconclusas, por lo que la implementación de la minería de datos, generó un gran aporte a la reducción de incidentes sin atender en la empresa Movistar SAC.

Esta investigación tiene como objetivo primordial, determinar en qué proporción la gestión de conocimiento influye sobre la gestión de incidentes de la CSJ-Lima, con el propósito de poder brindar alternativas de solución para atender en un tiempo menor las incidencias; sin, que ello interrumpa algún proceso en la

organización; por ello, la implementación del GLPI como gestión de conocimiento, generó como un resultado satisfactorio para la gestión de incidencias, en cuanto que el indicador promedio de incidencias resueltas mejoró de 46% a 67% de incidencias reportadas, con ello se evidenció que se están realizando mayores atenciones de las incidencias reportadas; así mismo, en cuanto al indicador tiempo promedio de resolución de incidencias resueltas disminuyó notablemente de un 50.51% a un 47.87% del total del tiempo de resolución de las incidencias, con ello se evidenció que se está realizando las atenciones de las incidencias en un menor tiempo; en cuanto al indicador promedio de incidencias no atendidas, se redujo de 54% al 33%; de incidencias reportadas, con ello se evidenció que se están realizando mayores atenciones de las incidencias reportadas, dejando con ello menos incidencias sin atender; por lo antes expuesto se concluye que la implementación de la gestión de conocimiento mejora gestión de incidentes de servicios de TI en la CSJ-Lima.

La investigación tiene como fortaleza; que, de acuerdo con la metodología aplicada, ésta busca determinar la influencia de la variable independiente gestión de conocimiento sobre la variable dependiente gestión de incidentes de la CSJ-Lima, empleando para ello la ficha de observación, el cual fue tomada con una frecuencia de 4 veces al día; para el pre - test y el post - test se tomaron las incidencias reportadas a la coordinación de informática de la CSJ-Lima, se elaboró en base a la información teórica de los conceptos de las variables, el cual fue validado por expertos de la materia, quienes analizaron dichas fichas de manera exhaustiva, haciendo mayor énfasis en la claridad, pertinencia y relevancia del instrumento; para luego, llevar a cabo el análisis descriptivo e inferencial de los resultados.

La investigación tiene como principal debilidad que la recopilación de datos mediante el uso del instrumento se vea afectado toda vez que existan incidencias que no son reportadas ni registradas o que los datos se encuentren mal registrados.

Finalmente, la investigación se expresa en conceptos relacionados con la gestión de conocimiento, el cual otorga un ámbito de mejores prácticas y técnicas para el control, monitoreo y gestión de las incidencias, así que de tal manera mediante la gestión de conocimientos se llegó a potenciar los recursos de la Coordinación de Informática; y, a su vez se logró mejorar y optimizar la calidad en la toma de acciones correctivas de alto y bajo impacto en la CSJ-Lima.

VI. CONCLUSIONES

Para la presente investigación se concluye lo siguiente:

Primero Se concluye que la gestión de conocimiento mejora significativamente la gestión de incidentes de servicios de TI en la CSJ-Lima, 2020.

Segundo Se concluye que, para el indicador promedio de incidencias resueltas, en base al análisis descriptivo, la media del pre – test fue de 46% y el valor del post -test fue de 67%; en pocas palabras se resume, que existe una mejora significativa después de implementar la gestión de conocimiento en la gestión de incidencias de servicios de tecnología de la información en la CSJ-Lima, 2020. Por consiguiente, es indispensable aducir que la media para ambos casos se ubica más aproximado a los valores mínimos y que la desviación estándar promedio para el pre – test es de 0.076 y para el post – test es 0.106 veces que se desvían de la media, por lo que se puede concluir que el promedio de resolución de incidencias mejoro en 0.20 lo que representa un 31% de mejora.

Tercero Se concluye que, para el indicador tiempo promedio de resolución de incidencias, en base al análisis descriptivo, la media del pre – test fue de 50.51% y el valor del post -test fue de 47.87%; en pocas palabras se resume que se mitiga el tiempo promedio es decir una mejora significativa después de implementar la gestión de conocimiento en la gestión de incidencias de servicios de tecnología de la información en la CSJ-Lima, 2020. Por consiguiente, es indispensable aducir que para ambos casos la media se ubica más aproximado a los valores mínimos y que la desviación estándar para el pre – test es de 1.069 y para el post – test es 1.464 veces que se desvían de la media, por lo que se

puede concluir que el periodo de tiempo de resolución de incidencias disminuyó en 2.6 lo que representa una reducción del 5.50%.

Cuarto Se concluye que, para el indicador promedio de incidencias no atendidas, en base al análisis descriptivo, la media del pre – test fue de 54% y el valor del post -test fue de 33%; en pocas palabras se resume que se encuentra una reducción en el promedio de incidencias no atendidas es decir una mejora significativa después de implementar la gestión de conocimiento en la gestión de incidencias de servicios de tecnología de la información en la CSJ-Lima, 2020. Por consiguiente, es indispensable aducir que la media para ambos casos se ubica más aproximado a los valores mínimos y que la desviación estándar promedio para el pre – test es de 0.076 y para el post – test es 0.1069 veces que se desvían de la media, por lo que se puede concluir que el promedio de incidencias no atendidas disminuyó en 0.21 lo que representa una reducción del 62.84%.

VII. RECOMENDACIONES

Para la presente investigación se recomienda lo siguiente:

- Primero** Se recomienda desarrollar una mesa de ayuda para la atención de requerimientos e incidencias y así poder contar con una administración segmentada de tickets reportados e ingresados a la mesa principal, para que de ésta manera se mejore considerablemente el sistema con respecto a la gestión.
- Segundo** Se recomienda que la entidad proporcione recursos para posteriores investigaciones, de ésta manera se pueda ampliar el enfoque de la gestión de incidentes, con el fin de perfeccionar aún más los procesos existentes y los nuevos procesos que se desarrollen en la CSJ-Lima, con el propósito de optimizar la atención de incidencias.
- Tercero** Se recomienda que las incidencias que pudieran presentarse en la utilización de los sistemas informáticos, sean registradas en una bitácora de manera minuciosa y detalladas; a fin, de que éstos sean de gran utilidad en beneficio de la entidad, cuando se presenten incidentes similares, para de ésta forma poder reducir los tiempos de atención, así como también al momento de realizar los mantenimientos de rutina o mantenimientos completos del sistema o de algún módulo específico.
- Cuarto** Se recomienda se prioricen los tickets de incidencias por su urgencia e impacto en los procesos.

REFERENCIAS

- Abusweilem, Mohammed & Abualous, ShadiHabis. (2019). APA: The impact of knowledge management process and business intelligence on organizational performance. *Management Science Letters*. 2143-2156. 10.5267/j.msl.2019.6.020. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/334308948_The_impact_of_knowledge_management_process_and_business_intelligence_on_organizational_performance
- Alavi, M., & Leidner, D. (2001). APA: Knowledge Management and Knowledge Management Systems: Conceptual Foundations and Research Issues. *MIS Quarterly*, 25(1), 107-136. doi:10.2307/3250961. Recuperado de <https://www.jstor.org/stable/3250961?origin=crossref&seq=1>
- Alkhurajji, Liu, Oderanti, y Megicks (2016). APA: New structured knowledge network for strategic decision-making in IT innovative and implementable projects. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/283497814_New_structured_knowledge_network_for_strategic_decision-making_in_IT_innovative_and_implementable_projects
- Alonso, E. & Ocegueda, V. (2016). APA: Teoría de las Organizaciones. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=2xu0n04hOSQC&pg=PA65&dq=teoria+de+la+calidad&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjzuegn4PsAhWtlrkGHVlaCM84ChDoATAAegQIARAC#v=onepage&q=teoria%20de%20la%20calidad&f=false>
- Anderson, J.; Rungtusanatham, M.; Schroeder, R. & Devaraj, S. (1995). APA: A path analytic model of a theory of qualitymanagement underlying the Deming management method:preliminary findings, *Decisions Science*, vol. 26, núm.

5, pp. 637-657. Recuperado de <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1540-5915.1995.tb01444.x>

Arbonés, L. (2006). APA: Conocimiento para innovar. Ediciones Díaz de Santos. Recuperado de https://www.imosver.com/es/ebook/conocimiento-para-innovar_E0000652505

Arnold, M., & Marcelo, F. (1998). APA: Introducción a los Conceptos Básicos de la Teoría General de Sistemas. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10100306>

Ayala, E. & Gonzales, S. (2015). APA: Tecnologías de la Información y la Comunicación. Recuperado de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1189/Libro%20TIC%20%282%29-1-76%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Baud, J. (2015). APA: Preparación para la certificación ITIL foundation V3. España: Eni ediciones. Recuperado de https://www.todostuslibros.com/libros/preparacion-para-la-certificacion-til-foundation-v3-til-v3-2011_978-2-7460-9404-8

Bautista, J. (2014). APA: Diseño y evaluación de un proceso integrado de asistencia-incidencias de servicios de TI (Tesis de Posgrado). Recuperado de <http://bdigital.dgse.uaa.mx:8080/xmlui/bitstream/handle/11317/1137/389744.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Belleza, A. (2018). APA: Aplicación de la Biblioteca de Infraestructura de Tecnológicas de Información y su efecto en la gestión de incidencias en el área de soporte del IESTP Argentina. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23386/Belleza_PAT.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Bernal, C. (2010). APA: Metodología de la investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales (3ra. ed.). Colombia: Pearson Educación. Recuperado de <http://anyflip.com/vede/ohla/basic>
- Carhuamaca, D. (2014). APA: La calidad de servicio mediante la adopción de procesos de gestión de incidencias y problemas basados en ITIL v3.0 en el ministerio público – distrital fiscal de Junín. (Tesis de Maestría). Recuperado de http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1467/TESIS_COMPLETA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carrasco, S. (2005). APA: Metodología de la Investigación Científica. Lima: Perú: San Marcos. Recuperado de https://www.academia.edu/26909781/Metodologia_de_La_Investigacion_Cientifica_Carrasco_Diaz_1_
- Chayan, A. (2018). APA: Implementación de Gestión de Incidencia y de Cambios Basados en ITIL para Mejorar la Gestión de Servicios de TI en la Municipalidad Provincial de Lambayeque. (Tesis Maestría). Recuperado de <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/UNPRG/2289>
- Contreras, N. (2016). APA: Control y seguimiento de atención de incidencias utilizando minería de procesos. Recuperado de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/138439/Control-y-seguimiento-de-atencion-de-incidencias-utilizando-mineria-de-procesos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Corbetta, P. (2007). APA: Metodología y Técnicas de Investigación Social. España: Mc. Graw Hill Recuperado de <https://diversidadlocal.files.wordpress.com/2012/09/metodologc3ada-y-tc3a9cnicas-de-investigac3b3n-social-piergiorgio-corbetta.pdf>

Dean, J. W.; Bowen, D. (1994). APA: Management theory and total quality: improving, research and practice through theory development, *Academy of Management Review*, vol. 19, núm. 3, pp.392-418. Recuperado de https://scholar.google.com.pe/scholar?q=Management+theory+and+total+quality:+improving,+research+and+practice+through+theory+development&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart

Espinoza, I. (2016). APA: Tipos de muestreo, unidad de investigación científica facultad de ciencias médicas. Recuperado de <http://www.bvs.hn/Honduras/Embarazo/Tipos.de.Muestreo.Marzo.2016.pdf>

Galindo, H (2020). APA: Estadística para no estadísticos una guía básica sobre la metodología cuantitativa de trabajos académicos. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=ehXaDwAAQBAJ&pg=PA58&dq=ALFA+DE+CRONbach+0.7&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiJsZKbvsTtAhUpHbkGHQQiAVYQ6AEwA3oECAUQAg#v=onepage&q=ALFA%20DE%20CRONbach%200.7&f=false>

García, I. (2002). APA: La Gestión del Conocimiento. El nuevo Paradigma de las Empresas.

García, R. APA: El nuevo paradigma de la gestión del conocimiento, y su aplicación al ámbito educativo. Recuperado de <https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/62364/EL%20NUEVO%20PARADIGMA%20DE%20LA%20GESTI%20N%20DEL%20CONOCIMIENTO.pdf;jsessionid=8CC2FCB7E31D08A6939DF56EEB3DE27C?sequence=1&isAllowed=y>

Gestionnaire Libre de ParcInformatique GLPI. Recuperado de <https://glpi-project.org/>

- Gutiérrez, G. (2013). APA: Teoría General de Sistemas Recuperado de <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/23242/Teor%C3%ADa%20general%20de%20sistemas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). APA: Metodología de la Investigación Científica (6ta edición). México: MacGraw-Hill. Recuperado de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Huamaní, D. (2017). APA: Sistema informático para la gestión de incidencias basado en NTP-ISO/IEC 20000:2012 NTP-ISO/IEC 17799:2007 Y NTP-ISO/IEC 12207:2006 en el centro de cómputo INFOUNI, Lima 2017 (Tesis). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34808/Huamani_CD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Iddy, J. and Alon, I. (2019). APA: Knowledge management in franchising: a research agenda, Journal of Knowledge Management, Vol. 23 No. 4, pp. 763-785. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/JKM-07-2018-0441>
- Information Technology Infrastructure Library (ITIL®) 4. Recuperado de <https://www.manageengine.com/products/service-desk/itil/?gclid=COzqv3fjrMCFQWnnQod5gsA-g>
- Kvitko, A. (2019). APA: La tecnología de la información en la reingeniería de procesos empresariales. Recuperado de <http://sci-article.ru/stat.php?i=1573567481>
- Loayza, A. (2016). APA: Modelo de gestión de incidentes para una entidad estatal. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6043083.pdf>

- López, P. (2004). APA: Población muestra y muestreo. Punto Cero, 09(08), 69-74.
Recuperado de
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&tlng=es
- Martínez, C. (2012). APA: Estadística y muestreo (13ª. ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
Recuperado de
https://www.academia.edu/39626329/Estad%C3%ADstica_y_muestreo_Ciro_Mart%C3%ADnez_Bencardino_13ED
- Minaya (2015). APA: Sistema de información basado en biblioteca de infraestructura de tecnologías de información para mejorar la gestión de incidentes en la empresa de desarrollo tecnológico. (Tesis de Maestría).
Recuperado de
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/39/browse?type=author&value=Minaya+Guti%C3%A9rrez%2C+Rogato>
- Muhammad Asrar Fathoni, Gita Indah Marthasari, Wildan Suharso (2019). APA: Analisis Pengaruh System Quality, Information Quality, Service Quality Terhadap Net Benefit Pada Sistem KRS-Online UMM. Recuperado de
<http://kinetik.umm.ac.id/index.php/kinetik/article/view/65>
- Otzen, T. & Manterola, C. (2017). APA: Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. International Journal of Morphology, 35(1), 227-232.
Recuperado de <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Palacios M., y Garrigós, F. (2006). APA: Propuesta de una escala de medida de la gestión del conocimiento en las industrias de biotecnología y telecomunicaciones. Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa.
Recuperado de
<https://www.redalyc.org/pdf/2741/274120878009.pdf>

- Palilingan, V., & Batmetan, J. (2017). APA: Incident Management in Academic Information System using ITIL Framework. Recuperado de <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1757-899X/306/1/012110/pdf>
- Parra, J. (2003). APA: Guía de muestreo. Maracaibo. Venezuela: La Universidad del Zulia. Recuperado de <https://www.urbe.edu/UDWLibrary/InfoBook.do?id=9936>
- Pelekais, O., Seijo, C., Neuman, N. (2015). APA: El ABC de la Investigación pauta pedagógica séptima edición. Recuperado de <https://issuu.com/omarelkadi/docs/png2pdf>
- Peluffo, A., y Catalán, C. (2002). APA: Introducción a la gestión del conocimiento y su aplicación al sector público. Santiago de Chile (Chile). Naciones Unidas. Recuperado de https://aotronivel.itm.edu.co/BancoConocimiento/ConsultaExterna/Gesti%C3%B3n%20del%20conocimiento%20CEPAL%20S2002617_es-2.pdf
- Picquenot, M., & Thébault, M. (2016). APA: GLPI (Gestión Libre de Parque Informático). Ediciones ENI. Recuperado de https://books.google.com.ec/books?id=RS8l1bGgsUEC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_vpt_reviews#v=onepage&q&f=false
- Poder Judicial. Directiva N 004-2012-CE-PJ - Normas que regulen el uso de las TI y comunicaciones en el PJ. Recuperado de <https://scc.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/8841eb8041d4567491c5fb33346afa48/Directiva+004-2012-CE-PJ+-+Normas+que+regulen+el+uso+de+las+TI+y+Comunicaciones+en+el+PJ.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=8841eb8041d4567491c5fb33346afa48>
- Poder Judicial. Listado Maestro de la Documentación del SGC. Recuperado de <https://scc.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/7c53480041e9cccabbccfb33346afa48>

/LR_SGC_INFORMAT.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=7c53480041e9ccca
bbccfb33346afa48

Poder Judicial. (2019). APA: Plan Estratégico Institucional (PEI) 2019 - 2022.
Recuperado de <https://www.pj.gob.pe/>

Poder Judicial. (2016). APA: Procedimiento de Atención del Usuario. Recuperado
de <https://www.pj.gob.pe/>

Prates, G. & Ospina, M. (2004). APA: Tecnologia da informação em pequenas
empresas: fatores de êxito, restrições e benefícios. Revista de Administração
Contemporânea, 8(2), 9-26. Recuperado de <https://doi.org/10.1590/S1415-65552004000200002>

Raoul, B. (2018). APA: Technologies de l'information et de la communication et
modernisation des services publics. p. 11-30. Recuperado de
<https://doi.org/10.4000/edc.1135>

Ratheeswari, k. (2018). APA: en su artículo Information Communication
Technology in Education indica que las tecnologías de la información y la
comunicación (TIC). Recuperado de
https://www.researchgate.net/publication/325087961_Information_Communication_Technology_in_Education

Reyes, Y. (2020). APA: Aplicación de la biblioteca de infraestructura tecnológica
de Información para la gestión de resolución de incidencias, Poder Judicial -
2019. Recuperado de
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41334/Reyes_PYA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rodríguez, C., Araujo de la M, A., y Urrutia, G. (2001). APA: La gestión del
conocimiento científico-técnico en la universidad: un caso y un proyecto.

Cuadernos de Gestión. Recuperado de
<http://www.oocities.org/researchtriangle/1872/km.htm>

Salinas, P. (2012). APA: Metodología de la investigación científica. Recuperado de
http://www.saber.ula.ve/bitstream/handle/123456789/34398/metodologia_investigacion.pdf;jsessionid=5CD07361DD29E07FFDBB1D12DE9C8E11?

Salisbury (2003). APA: La Gestión del Conocimiento basado en la Teoría de Nonaka y Takeuchi. Recuperado de
[file:///C:/Users/pjudicial/Downloads/Dialnet-LaGestionDelConocimientoBasadoEnLaTeoriaDeNonakaYT-5922016%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/pjudicial/Downloads/Dialnet-LaGestionDelConocimientoBasadoEnLaTeoriaDeNonakaYT-5922016%20(3).pdf)

Sangüesa, M. Mateo, R. Ilzarbe, L. (2006). APA: Teoría y práctica de la calidad. Recuperado de
https://books.google.com.pe/books?id=cUjBxymwhuQC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Saxe, E (1989). APA: Filosofía y teoría general de sistemas en el pensamiento de a. rapoport, Revista de Filosofía de la Universidad de Costa Rica, ISSN 0034-8252, N°. 66, 1989, págs. 439-444. Recuperado de
<http://www.inif.ucr.ac.cr/recursos/docs/Revista%20de%20Filosof%C3%ADa%20UCR/Vol.XXVII/No.%2066/Filosofia%20y%20teoria%20general%20de%20sistemas%20en%20el%20pensamiento%20de%20A.%20Rapoport.pdf>

Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). APA: Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Lima: BussinessSupportAneth S.R.L. Recuperado de
<https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

- Sekhara, Y., Medromi, H., & Sayouti, A. (2014). APA: Multi-Agent Architecture for Implementation of ITIL Processes: Case of Incident Management Process. Recuperado de https://thesai.org/Downloads/Volume5No8/Paper_12-Multi-Agent_Architecture_for_Implementation_of_ITIL.pdf
- Senlle, A. (2001). APA: ISO 900:2000 calidad y excelencia, Ediciones Gestión 2000, Madrid. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/1032027.pdf>
- Shanhong, T. (2002). APA: Knowledge Management in Libraries in the 21st Century. IFLA publications, 102. Recuperado de <https://archive.ifla.org/IV/ifla66/papers/057-110e.htm>
- Shapiro, S., & Wilk, M. (1965). APA: An Analysis of Variance Test for Normality. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.2307/2333709>
- Simancas, r. (2013). APA: Internal customer service and quality of production organizations. Recuperado de [Dialnet-ClienteInternoYCalidadDeServicioEnLasOrganizaciones-6578950.pdf](http://dialnet-cliente-interno-y-calidad-de-servicio-en-las-organizaciones-6578950.pdf)
- Sistema de gestión de la calidad en el laboratorio (LQMS) (1996). Recuperado de https://extranet.who.int/lqsi/sites/default/files/attachedfiles/LQMS%2014%20Occurrence%20management_2.pdf
- Solimun, Rinaldo, A. (2018). APA: Artículo The Meditation Effect of Customer Satisfaction in the Relationship Between Service Quality, Service Orientation, and Marketing Mix Strategy to Customer Loyalty. Recuperado de <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JMD-12-2016-0315/full/html>
- Soto, V. & Valdiviezo, F. (2014). APA: Diseño e implementación de un modelo de gestión de servicedesk basado en itil v3 para pdvsa ecuador. (Tesis de

Maestría). Recuperado de <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/9763/1/T-ESPE-048430.pdf>

Suing, M. (2015). APA: Diseño e Implementación de un modelo de gestión de incidentes y cumplimiento de solicitudes basados en el marco de referencia ITIL V.3 para Agrocalidad del Ecuador-Quito. (Tesis de Maestría). Recuperado de <http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/21000/11577/T-ESPE-049536.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Velasquez, F. (2017). APA: Aplicación de ITIL V3 en los procesos de gestión de incidencias en la Entidad Cienciactiva. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23961/Vel%c3%a1squez_BFJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Verma, E. (2020). APA: Incident Management and its Importance. Recuperado de <https://www.simplilearn.com/incident-management-importance-rar53-article>

Von Bertalanffy, L. (1976). APA: Teoría general de los sistemas. Recuperado de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas_-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf

Zorrilla, H. (1997). APA: La gerencia del conocimiento y la gestión tecnológica. Universidad de los Andes. Programa de Gestión Tecnológica. ECOPETROL. Recuperado de <http://www.oocities.org/researchtriangle/1872/km.htm>

Zúñiga, M. (2020). APA: Implementación de un modelo de gestión de información de soporte para la resolución de incidentes en una empresa de servicios financieros de Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/22507/1/T-ESPE-043813.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

| TÍTULO: Gestión de conocimiento en la mejora de gestión de incidentes de servicios de TI en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020. | | | | |
|--|--|---|--|-------------------------|
| AUTOR: CHRYSTAL SOYOKO CHUMPITAZ FLORES | | | | |
| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES E INDICADORES | |
| <p>Problema principal: ¿Cuál es el efecto de la gestión de conocimiento en la gestión de incidentes de la CSJ-Lima?</p> <p>Problemas específicos: PE1: ¿Cuál es el efecto de la gestión de conocimiento sobre el promedio de incidencias resueltas en la CSJ-Lima?</p> | <p>Objetivo principal: Determinar en qué proporción la gestión de conocimiento influye sobre la gestión de incidentes de la Corte.</p> <p>Objetivos específicos: OE1: Determinar en qué proporción la gestión de conocimiento influye sobre el promedio de incidencias resueltas en la CSJ-Lima.</p> | <p>Hipótesis principal: La aplicación de la gestión de conocimiento influye de manera significativa en la gestión de incidentes de servicios de tecnología de información de la CSJ-Lima.</p> <p>Hipótesis específicas: HE1: La propuesta aplicación de la gestión de conocimiento permite mejorar el promedio de incidencias resueltas en la gestión de incidentes de servicios de tecnología de información de la CSJ-Lima.</p> | Variable - 1: Gestión de conocimiento | |
| | | | Variable - 2: Gestión de incidentes | |
| | | | Indicadores | Unidad de medida |
| | | | Promedio de incidencias Resueltas | Unidad |
| | | | Tiempo promedio de resolución de incidencias | Minuto |
| | | | Promedio de incidencias no atendidas | Unidad |

TÍTULO: Gestión de conocimiento en la mejora de gestión de incidentes de servicios de TI en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020.

AUTOR: CHRYSTAL SOYOKO CHUMPITAZ FLORES

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES E INDICADORES |
|---|--|---|-------------------------|
| <p>PE2: ¿Cuál es el efecto de la gestión de conocimiento sobre el tiempo promedio de resolución de incidencias en la CSJ-Lima?</p> <p>PE3: ¿Cuál es el efecto de la gestión de conocimiento sobre la cantidad de incidencias no atendidas en la CSJ-Lima?</p> | <p>OE2: Determinar en qué proporción la gestión de conocimiento influye sobre el tiempo promedio de resolución de incidencias en la CSJ-Lima.</p> <p>OE3: Determinar en qué proporción la aplicación de la gestión de conocimiento influye sobre el promedio de incidencias no atendidas en la CSJ-Lima.</p> | <p>HE2: La propuesta aplicación de la gestión de conocimiento permite reducir el tiempo promedio de resolución de incidencias en la gestión de incidentes de servicios de tecnología de información de la CSJ-Lima.</p> <p>HE3: La propuesta aplicación de la gestión de conocimiento permite reducir el promedio de incidencias no atendidas en la gestión de incidentes de servicios de tecnología de información de la CSJ-Lima.</p> | |

Metodología

| TIPO Y DISEÑO | POBLACIÓN Y MUESTRA | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS | ESTADÍSTICA POR UTILIZAR |
|---|--|---|--|
| <p>Tipo: Aplicada</p> <p>Diseño: PreExperimental.</p> | <p>Población: 88 fichas de observación</p> <p>Tamaño de muestra: 88 fichas de observación.</p> <p>Muestreo: No probabilístico</p> | <p>Técnicas: Observación y recolección de datos.</p> <p>Instrumentos: Fichas de recolección de datos/fichas de observación.</p> | <p>Descriptiva: Debido al tipo y nivel de estudio, para el análisis de datos se utilizó estadística descriptiva. Se hizo uso de tablas.</p> <p>Inferencial: Se utilizó la estadística inferencial, porque se estudió los datos de la muestra adquiridos de una población, para probar la hipótesis y estimar parámetros.</p> |

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

| TÍTULO: Gestión de conocimiento en la mejora de gestión de incidentes de servicios de TI en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020. | | | | |
|--|--|----------------------|------------------|---|
| AUTOR: CHRYSTAL SOYOKO CHUMPITAZ FLORES | | | | |
| INDICADOR | DEFINICIÓN | INSTRUMENTO | UNIDAD DE MEDIDA | FÓRMULA |
| Promedio de incidencias Resueltas | Soto & Valdivieso (2014), definen que la resolución de una incidencia es la atención satisfactoria de una incidencia según los límites permitidos de un servicio entre un cliente y el área de informática | Ficha de observación | Unidad | $PIR = \frac{\text{Incidencias resueltas}}{\text{número total de incidencias}}$ |
| Tiempo promedio de resolución de incidencias | Minaya (2015) lo define como el tiempo que tarda un incidente desde que se registró hasta su correcta resolución. | Ficha de observación | Minuto | $TPR = \frac{\text{Tiempo de Incidencias resueltas}}{\text{número total de incidencias}}$ |
| Promedio de incidencias no atendidas | Loayza (2016) lo define como la deficiencia que existe en la atención de incidentes; ya que en algunos casos estos no son atendidos ni registrados por la Mesa de Ayuda. | Ficha de observación | Unidad | $PINR = \frac{\text{Incidencias no atendidas}}{\text{incidencias resueltas}}$ |

Matriz de operacionalización de la variable gestión de incidentes

| Indicador | Instrumento | Frecuencia de Toma | U.M. | Fórmula |
|--|----------------------|--------------------|--------|---|
| Promedio de incidencias resueltas | Ficha de Observación | Diaria | Unidad | $PIR = \frac{\text{Incidencias resueltas}}{\text{Número total de incidencias}}$ |
| Tiempo promedio de resolución de incidencias | Ficha de Observación | Diaria | Minuto | $TPR = \frac{\text{Tiempo de incidencias resueltas}}{\text{Número total de incidencias}}$ |
| Promedio de incidencias no atendidas | Ficha de Observación | Diaria | Unidad | $PINR = \frac{\text{Incidencias no atendidas}}{\text{Incidencias resueltas}}$ |

Anexo 3: Población y muestra

Población de la investigación

| Instrumento | Frecuencia de Toma | Indicador |
|-----------------------|--------------------|--|
| Fichas de observación | 88 | Promedio de incidencias resueltas |
| Fichas de observación | 88 | Tiempo promedio de resolución de incidencias |
| Fichas de observación | 88 | Promedio de incidencias no atendidas |

Muestra de la investigación.

| Instrumento | Frecuencia de Toma | Indicador |
|-----------------------|--------------------|--|
| Fichas de observación | 88 | Promedio de incidencias resueltas |
| Fichas de observación | 88 | Tiempo promedio de resolución de incidencias |
| Fichas de observación | 88 | Promedio de incidencias no atendidas |

Anexo 4: Instrumento de recolección de datos

Ficha de observación N° 1. Indicador Promedio de incidencias Resueltas

| Ficha de observación de medición del indicador <i>Promedio de incidencias resueltas</i> | | | | | |
|---|----------|-------|----------------------------------|-----------------------------|---|
| Investigador: | | | Chrystal Soyoko Chumpitaz Flores | | |
| Proceso observado: | | | Gestión de incidentes | | |
| Pre-Test | | | | | |
| N° de Obs. | Producto | Fecha | Incidencias resueltas | Número total de incidencias | Promedio de incidencias resueltas = (incidencias resueltas) / (número total de incidencias) |
| 1 | | | | | |
| 2 | | | | | |
| 3 | | | | | |
| 4 | | | | | |
| 5 | | | | | |
| 6 | | | | | |
| | | | | | |
| N | | | | | |

| Ficha de observación de medición del indicador <i>Promedio de incidencias resueltas</i> | | | | | |
|---|----------|-------|----------------------------------|-----------------------------|---|
| Investigador: | | | Chrystal Soyoko Chumpitaz Flores | | |
| Proceso observado: | | | Gestión de incidentes | | |
| Post-Test | | | | | |
| N° de Obs. | Producto | Fecha | Incidencias resueltas | Número total de incidencias | Promedio de incidencias resueltas = (incidencias resueltas) / (número total de incidencias) |
| 1 | | | | | |
| 2 | | | | | |
| 3 | | | | | |
| 4 | | | | | |
| 5 | | | | | |
| 6 | | | | | |
| | | | | | |
| N | | | | | |

Ficha de observación N° 2. Indicador tiempo promedio de resolución de incidencias

| Ficha de observación de medición del indicador <i>Tiempo promedio de resolución</i> | | | | | |
|---|----------|-------|----------------------------------|-----------------------|--|
| Investigador: | | | Chrystal Soyoko Chumpitaz Flores | | |
| Proceso observado: | | | Gestión de incidentes | | |
| Pre-Test | | | | | |
| N° de Obs. | Producto | Fecha | Tiempo de incidencias resueltas | Incidencias resueltas | Tiempo promedio de resolución de incidencias = (tiempo de incidencias resueltas) / (incidencias resueltas) |
| 1 | | | | | |
| 2 | | | | | |
| 3 | | | | | |
| 4 | | | | | |
| 5 | | | | | |
| 6 | | | | | |
| | | | | | |
| N | | | | | |

| Ficha de observación de medición del indicador <i>Tiempo promedio de resolución</i> | | | | | |
|---|----------|-------|----------------------------------|-----------------------|--|
| Investigador: | | | Chrystal Soyoko Chumpitaz Flores | | |
| Proceso observado: | | | Gestión de incidentes | | |
| Post -Test | | | | | |
| N° de Obs. | Producto | Fecha | Tiempo de incidencias resueltas | Incidencias resueltas | Tiempo promedio de resolución de incidencias = (tiempo de incidencias resueltas) / (incidencias resueltas) |
| 1 | | | | | |
| 2 | | | | | |
| 3 | | | | | |
| 4 | | | | | |
| 5 | | | | | |
| 6 | | | | | |
| | | | | | |
| N | | | | | |

Ficha de observación N° 3. Indicador rotación de inventario

| Ficha de observación de medición del indicador <i>Promedio de incidencias no atendidas</i> | | | | | |
|--|----------|-------|----------------------------------|-----------------------------|---|
| Investigador: | | | Chrystal Soyoko Chumpitaz Flores | | |
| Proceso observado: | | | Gestión de incidentes | | |
| Pre-Test | | | | | |
| N° de Obs. | Producto | Fecha | Incidencias no atendidas | Número total de incidencias | Incidencias no atendidas = (incidencias no atendidas) / (número total de incidencias) |
| 1 | | | | | |
| 2 | | | | | |
| 3 | | | | | |
| 4 | | | | | |
| 5 | | | | | |
| 6 | | | | | |
| | | | | | |
| N | | | | | |

| Ficha de observación de medición del indicador <i>Promedio de incidencias no atendidas</i> | | | | | |
|--|----------|-------|----------------------------------|-----------------------------|---|
| Investigador: | | | Chrystal Soyoko Chumpitaz Flores | | |
| Proceso observado: | | | Gestión de incidentes | | |
| Pst-Test | | | | | |
| N° de Obs. | Producto | Fecha | Incidencias no atendidas | Número total de incidencias | Incidencias no atendidas = (incidencias no atendidas) / (número total de incidencias) |
| 1 | | | | | |
| 2 | | | | | |
| 3 | | | | | |
| 4 | | | | | |
| 5 | | | | | |
| 6 | | | | | |
| | | | | | |
| N | | | | | |

Anexo 5: Certificado de validación del instrumento de recolección de datos

Validación del Experto N°1

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

VARIABLE: Gestión de Incidentes

| N° | INDICADORES | Claridad ¹ | | Pertinencia ² | | Relevancia ³ | | Sugerencias |
|----|--------------------------------------|-----------------------|----|--------------------------|----|-------------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 1 | Promedio de incidencias Resueltas | X | | X | | X | | |
| 2 | Tiempo promedio de resolución | X | | X | | X | | |
| 3 | Promedio de incidencias no atendidas | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable [] ...13...de...10...del 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: LEZAMA GONZALES PEDRO M. DNI: 09656793

Especialista: Metodólogo [] Temático []

Grado: Maestro [] Doctor

¹Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

²Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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


Firma del Experto Informante

Validación del Experto N°2

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

VARIABLE: Gestión de Incidentes

| N° | INDICADORES | Claridad ¹ | | Pertinencia ² | | Relevancia ³ | | Sugerencias |
|----|--------------------------------------|-----------------------|----|--------------------------|----|-------------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 1 | Promedio de incidencias Resueltas | Si | | Si | | Si | | |
| 2 | Tiempo promedio de resolución | Si | | Si | | Si | | |
| 3 | Promedio de incidencias no atendidas | Si | | Si | | Si | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **EXISTE SUFICIENCIA**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombre s del juez evaluador: **POLETTI GAITAN, EDUARDO HUMBERTO**

DNI: 18073124

13 de octubre del 2020

Especialista: Metodólogo Temático

Grado: Maestro Doctor

¹Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

²Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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



Firma del Experto Informante

Validación del Experto N°3

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

VARIABLE: Gestión de Incidentes

| N° | INDICADORES | Claridad ¹ | | Pertinencia ² | | Relevancia ³ | | Sugerencias |
|----|--------------------------------------|-----------------------|----|--------------------------|----|-------------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 1 | Promedio de incidencias Resueltas | X | | X | | X | | |
| 2 | Tiempo promedio de resolución | X | | X | | X | | |
| 3 | Promedio de incidencias no atendidas | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable [] de.....del 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: *Acóvala Alfaro Fernando Raúl* DNI: *07967775*

Especialista: Metodólogo [] Temático []

Grado: Maestro Doctor []

¹Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

²Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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


Firma del Experto Informante

Anexo 6: Validez por juicio de expertos del instrumento de las variables de investigación

| DNI | Grado académico, Apellidos y nombres | Institución donde Labora | Calificación |
|----------|---|------------------------------|--------------|
| 09656793 | Dr. Lezama Gonzales Pedro M. | Universidad César Vallejo | Aplicable |
| 18073124 | Mg. Poletti Gaitan, Eduardo Humberto | Universidad César Vallejo | Aplicable |
| 07967575 | Mg. Arevalo Alvarado Fernando Raúl | CSJ-Lima | Aplicable |

Fuente: Autoría propia

Anexo 7: Base de datos de la aplicación del cuestionario

| | Indicador 1 | | Indicador 2 | | Indicador 3 | |
|----|-------------|------------|-------------|------------|-------------|------------|
| | I1PreTest | I1PostTest | I2PreTest | I2PostTest | I3PreTest | I3PostTest |
| 1 | 0.38 | 0.50 | 48.33 | 44.50 | 0.63 | 0.50 |
| 2 | 0.50 | 0.75 | 49.00 | 47.33 | 0.50 | 0.25 |
| 3 | 0.43 | 0.57 | 51.00 | 46.25 | 0.57 | 0.43 |
| 4 | 0.50 | 0.63 | 50.00 | 45.00 | 0.50 | 0.38 |
| 5 | 0.50 | 0.67 | 50.33 | 42.50 | 0.50 | 0.33 |
| 6 | 0.50 | 0.75 | 49.00 | 46.00 | 0.50 | 0.25 |
| 7 | 0.43 | 0.57 | 48.67 | 42.50 | 0.57 | 0.43 |
| 8 | 0.40 | 0.60 | 50.00 | 45.00 | 0.60 | 0.40 |
| 9 | 0.38 | 0.50 | 50.33 | 44.75 | 0.63 | 0.50 |
| 10 | 0.57 | 0.71 | 49.25 | 43.80 | 0.43 | 0.29 |
| 11 | 0.44 | 0.56 | 50.00 | 45.20 | 0.56 | 0.44 |
| 12 | 0.50 | 0.67 | 51.33 | 49.25 | 0.50 | 0.33 |
| 13 | 0.43 | 0.57 | 48.33 | 41.75 | 0.57 | 0.43 |
| 14 | 0.50 | 0.75 | 50.50 | 48.33 | 0.50 | 0.25 |
| 15 | 0.50 | 0.63 | 50.25 | 43.60 | 0.50 | 0.38 |
| 16 | 0.40 | 0.60 | 50.50 | 48.33 | 0.60 | 0.40 |
| 17 | 0.57 | 0.71 | 50.50 | 47.00 | 0.43 | 0.29 |
| 18 | 0.50 | 0.67 | 50.33 | 48.00 | 0.50 | 0.33 |
| 19 | 0.40 | 0.60 | 51.00 | 46.33 | 0.60 | 0.40 |
| 20 | 0.57 | 0.71 | 49.25 | 45.40 | 0.43 | 0.29 |
| 21 | 0.33 | 0.67 | 51.00 | 47.00 | 0.67 | 0.33 |
| 22 | 0.50 | 0.63 | 51.25 | 47.80 | 0.50 | 0.38 |
| 23 | 0.50 | 0.75 | 49.50 | 47.67 | 0.50 | 0.25 |
| 24 | 0.43 | 0.57 | 51.00 | 46.25 | 0.57 | 0.43 |
| 25 | 0.40 | 0.60 | 51.00 | 48.33 | 0.60 | 0.40 |
| 26 | 0.50 | 0.63 | 50.25 | 47.80 | 0.50 | 0.38 |
| 27 | 0.43 | 0.57 | 50.67 | 47.25 | 0.57 | 0.43 |
| 28 | 0.40 | 0.60 | 50.00 | 48.00 | 0.60 | 0.40 |
| 29 | 0.50 | 0.63 | 50.25 | 49.60 | 0.50 | 0.38 |
| 30 | 0.40 | 0.60 | 48.50 | 47.33 | 0.60 | 0.40 |
| 31 | 0.50 | 0.67 | 51.00 | 49.50 | 0.50 | 0.33 |
| 32 | 0.50 | 0.75 | 51.00 | 48.00 | 0.50 | 0.25 |
| 33 | 0.43 | 0.57 | 51.33 | 48.50 | 0.57 | 0.43 |
| 34 | 0.50 | 0.67 | 49.00 | 46.75 | 0.50 | 0.33 |
| 35 | 0.50 | 0.75 | 50.50 | 48.33 | 0.50 | 0.25 |
| 36 | 0.33 | 0.67 | 48.00 | 47.00 | 0.67 | 0.33 |
| 37 | 0.43 | 0.57 | 51.33 | 49.00 | 0.57 | 0.43 |
| 38 | 0.40 | 0.60 | 48.50 | 46.00 | 0.60 | 0.40 |
| 39 | 0.50 | 0.63 | 50.75 | 47.80 | 0.50 | 0.38 |

| | Indicador 1 | | Indicador 2 | | Indicador 3 | |
|----|-------------|------------|-------------|------------|-------------|------------|
| | I1PreTest | I1PostTest | I2PreTest | I2PostTest | I3PreTest | I3PostTest |
| 40 | 0.33 | 0.67 | 52.00 | 47.00 | 0.67 | 0.33 |
| 41 | 0.43 | 0.57 | 51.00 | 48.75 | 0.57 | 0.43 |
| 42 | 0.50 | 0.75 | 51.00 | 48.67 | 0.50 | 0.25 |
| 43 | 0.50 | 0.67 | 51.67 | 49.25 | 0.50 | 0.33 |
| 44 | 0.33 | 0.67 | 52.00 | 43.50 | 0.67 | 0.33 |
| 45 | 0.43 | 0.57 | 50.33 | 49.50 | 0.57 | 0.43 |
| 46 | 0.40 | 0.60 | 49.50 | 46.00 | 0.60 | 0.40 |
| 47 | 0.50 | 0.67 | 48.33 | 45.25 | 0.50 | 0.33 |
| 48 | 0.40 | 0.60 | 51.50 | 48.67 | 0.60 | 0.40 |
| 49 | 0.50 | 0.67 | 50.00 | 48.50 | 0.50 | 0.33 |
| 50 | 0.50 | 0.75 | 51.50 | 46.00 | 0.50 | 0.25 |
| 51 | 0.38 | 0.50 | 50.33 | 49.50 | 0.63 | 0.50 |
| 52 | 0.50 | 0.75 | 52.00 | 48.33 | 0.50 | 0.25 |
| 53 | 0.67 | 0.83 | 51.50 | 48.80 | 0.33 | 0.17 |
| 54 | 0.50 | 0.75 | 48.00 | 47.33 | 0.50 | 0.25 |
| 55 | 0.50 | 1.00 | 52.00 | 50.50 | 0.50 | 0.00 |
| 56 | 0.40 | 0.60 | 51.00 | 48.33 | 0.60 | 0.40 |
| 57 | 0.50 | 0.75 | 50.00 | 46.33 | 0.50 | 0.25 |
| 58 | 0.43 | 0.57 | 51.67 | 50.25 | 0.57 | 0.43 |
| 59 | 0.40 | 0.60 | 50.50 | 49.33 | 0.60 | 0.40 |
| 60 | 0.67 | 0.83 | 50.25 | 48.60 | 0.33 | 0.17 |
| 61 | 0.33 | 0.67 | 51.00 | 49.50 | 0.67 | 0.33 |
| 62 | 0.43 | 0.57 | 52.00 | 47.25 | 0.57 | 0.43 |
| 63 | 0.50 | 0.75 | 49.50 | 47.33 | 0.50 | 0.25 |
| 64 | 0.33 | 0.67 | 52.00 | 48.50 | 0.67 | 0.33 |
| 65 | 0.50 | 0.67 | 49.33 | 46.00 | 0.50 | 0.33 |
| 66 | 0.50 | 1.00 | 50.00 | 43.50 | 0.50 | 0.00 |
| 67 | 0.50 | 0.75 | 51.50 | 49.00 | 0.50 | 0.25 |
| 68 | 0.60 | 0.80 | 51.33 | 49.00 | 0.40 | 0.20 |
| 69 | 0.33 | 0.50 | 51.50 | 48.67 | 0.67 | 0.50 |
| 70 | 0.50 | 0.75 | 51.00 | 49.33 | 0.50 | 0.25 |
| 71 | 0.67 | 0.83 | 50.25 | 47.00 | 0.33 | 0.17 |
| 72 | 0.63 | 0.75 | 51.40 | 48.17 | 0.38 | 0.25 |
| 73 | 0.50 | 1.00 | 51.00 | 44.50 | 0.50 | 0.00 |
| 74 | 0.40 | 0.60 | 51.50 | 50.00 | 0.60 | 0.40 |
| 75 | 0.40 | 0.60 | 51.00 | 49.67 | 0.60 | 0.40 |
| 76 | 0.43 | 0.57 | 52.33 | 49.50 | 0.57 | 0.43 |
| 77 | 0.40 | 0.60 | 51.50 | 46.33 | 0.60 | 0.40 |
| 78 | 0.50 | 0.63 | 49.50 | 48.40 | 0.50 | 0.38 |
| 79 | 0.33 | 0.67 | 51.00 | 45.50 | 0.67 | 0.33 |
| 80 | 0.43 | 0.57 | 50.33 | 48.75 | 0.57 | 0.43 |

| | Indicador 1 | | Indicador 2 | | Indicador 3 | |
|----|-------------|------------|-------------|------------|-------------|------------|
| | I1PreTest | I1PostTest | I2PreTest | I2PostTest | I3PreTest | I3PostTest |
| 81 | 0.50 | 0.67 | 50.67 | 48.50 | 0.50 | 0.33 |
| 82 | 0.50 | 0.75 | 51.50 | 50.33 | 0.50 | 0.25 |
| 83 | 0.33 | 0.67 | 52.00 | 50.50 | 0.67 | 0.33 |
| 84 | 0.50 | 0.67 | 51.33 | 48.25 | 0.50 | 0.33 |
| 85 | 0.40 | 0.60 | 51.00 | 49.33 | 0.60 | 0.40 |
| 86 | 0.50 | 0.75 | 48.50 | 47.00 | 0.50 | 0.25 |
| 87 | 0.50 | 1.00 | 51.00 | 45.50 | 0.50 | 0.00 |
| 88 | 0.40 | 0.60 | 51.50 | 50.00 | 0.60 | 0.40 |

Anexo 8: Resultados de la prueba de confiabilidad

.

| Indicador | Número de tomas | Número de elementos | Alfa de Cronbach |
|--|-----------------|---------------------|------------------|
| Promedio de incidencias resueltas | 88 | 2 | 0.711 |
| Tiempo promedio de resolución de incidencias | 88 | 2 | 0.736 |
| Promedio de incidencias no atendidas | 88 | 2 | 0.711 |

Fuente: Software IBM SPSS v 25.

Anexo 9: Constancia de conformidad



Presidencia de la Corte Superior de Justicia de Lima
Gerencia de Administración Distrital
Unidad de Planeamiento y Desarrollo

CONSTANCIA DE CONFORMIDAD

Por medio del presente se da conformidad al desarrollo del trabajo de investigación realizada en la Coordinación de Informática de nuestra Entidad, el cual fue desarrollado por el Ing. JUAN WILLIAMS FELICIANO BARRERA identificado con DNI N° 46902396; concluyendo que fundamente lo expuesto por sus tesis: “COBIT v5 y su incidencia en la gestión de tecnología de la información en la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020”.

Por medio del presente se deja constancia de lo anteriormente expuesto, para los fines que el interesado crea conveniente.

Atentamente,

PODER JUDICIAL
Econ. LUIS GONZALEZ CASTRILLO
Jefe de la Unidad de Planeamiento y Desarrollo
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA

Lima, 23 de setiembre del 2020

