



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Las TIC'S, usando la metodología ITIL y la calidad de servicios
en el nosocomio de apoyo San Francisco, Ayacucho, 2021.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Janampa Auccasi, Juan (orcid.org/0000-0001-5287-2466)

ASESOR:

Dr. Mamani Apaza, Juan de la Cruz (orid.org/0000-0002-5177-8264)

CO-ASESOR:

Mg. Raymundo Balvin, Yusef (orcid.org/0000-0001-9089-6258)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE ACCIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA- PERÚ

2022

Dedicatoria

A las personas que amo y valoro. Mi familia, por ser un apoyo y motivación en mis decisiones profesionales y personales.

Agradecimiento

A cada una de las personas que con su apoyo hicieron posible el desarrollo de esta tesis.

A Dios por darme salud y fuerzas en estos momentos difíciles.

Índice de contenidos

Carátula	
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.....	6
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo y diseño de la investigación	16
3.5. Variables y operacionalización.....	18
3.6. Población, muestra y muestreo.....	19
3.9. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.10. Procedimientos	24
3.11. Método de análisis de datos	25
3.12. Aspectos éticos.....	27
IV. RESULTADOS	28
V. DISCUSIÓN.....	38
VI. CONCLUSIONES.....	45
VII. RECOMENDACIONES	47
REFERENCIAS.....	48
ANEXOS	57

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Correlación entre metodología ITIL y la calidad de servicio</i>	28
Tabla 2 <i>Variable metodología ITIL y variable calidad de servicio, tabulación cruzada</i>	28
Tabla 3 <i>Correlación entre la dimensión estrategia de servicio y la variable calidad de servicio</i>	30
Tabla 4 <i>Estrategia de servicio y calidad de servicio tabulación cruzada</i>	30
Tabla 5 <i>Correlación entre la dimensión diseño de servicio y la variable calidad de servicio</i>	32
Tabla 6 <i>Tabla de contingencia entre diseño de servicio y calidad de servicio</i>	32
Tabla 7 <i>Correlación entre la dimensión operación de servicio y la variable calidad de servicio</i>	34
Tabla 8 <i>Operación de servicio y calidad de servicio, tabulación cruzada</i>	34

Índice de gráficos y figuras

Figura 1 <i>Figura correspondiente a la variable independiente y dependiente</i>	28
Figura 2 <i>Nivel de percepción de estrategia de servicio y calidad de servicio</i>	31
Figura 3 <i>Nivel de percepción de diseño de servicio y calidad de servicio</i>	33
Figura 4 <i>La grafica de operación de servicios y calidad de servicio</i>	35

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal explicar la influencia entre las TIC'S, usando la metodología ITIL y la calidad de servicios en el Nosocomio de Apoyo San Francisco, Ayacucho 2021. Se empleó una metodología de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental, nivel correlacional; la población fueron los trabajadores del Nosocomio de Apoyo San Francisco.

Se utilizó un muestreo de tipo probabilístico aleatorio simple con una muestra de 119 personas quienes respondieron dos cuestionarios relacionados con metodología ITIL y calidad de servicios siendo validados por juicio de expertos para determinar su validez y aplicación, para la confiabilidad de los instrumentos se usó el Alpha de Cronbach.

La investigación determinó que la metodología ITIL y la calidad de servicios en el Nosocomio de Apoyo San Francisco, Ayacucho 2021, pues la relación es positiva moderada, reflejando un Coeficiente de correlación de Pearson igual a ($r=0,658$). Al demostrarse que el valor $p=0,000$ es menor al 5% ($p<0,05$), se concluye que la investigación desarrolla la relación entre las dos variables, en la cual se demuestra mediante los resultados del uso del software del SPSS se encuentra que hay una relación directa y significativa de las dos variables donde mientras más se desarrolle la metodología ITIL, se verá reflejado un crecimiento en la calidad de servicios.

Palabras clave: Metodología ITIL, calidad de servicios, espacio, estrategia de servicio.

Abstract

The main objective of this research was to explain the influence between ICT, using the ITIL methodology and the quality of services in the San Francisco Support Nosocom, Ayacucho 2021. An applied methodology was used, with a quantitative approach, non-experimental design, correlational level; the population was the workers of the San Francisco Support Nosocomio.

A simple random probabilistic sampling was used with a sample of 119 people who answered two questionnaires related to ITIL methodology and quality of services, being validated by expert judgment to determine their validity and application, for the reliability of the instruments the Alpha was used of Cronbach.

The research determined that the ITIL methodology and the quality of services in the Nosocomio de Apoyo San Francisco, Ayacucho 2021, since the relationship is moderately positive, reflecting a Pearson correlation coefficient equal to ($r = 0.658$). By showing that the value $p = 0.000$ is less than 5% ($p < 0.05$), it is concluded that the research develops the relationship between the two variables, which is demonstrated by the results of the use of the SPSS software. that there is a direct and significant relationship between the two variables where the more the ITIL methodology is developed, the growth in the quality of services will be reflected.

Keywords: ITIL methodology, service quality, service, strategy space.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día muchas organizaciones no cuentan con una base de datos de los productos o insumos que utilizan (activos) o incluso de los productos o servicios que venden, esto hace que la empresa no sepa a ciencia cierta qué activos tiene o en qué estado se encuentran. Por otro lado, en Latinoamérica existen empresas que utilizan aún el papel (documentos, folios, bitácoras) y como se sabe este material es orgánico, significa que se desgasta con el tiempo y es afectado por diversos factores (daño ocasionado por el entorno, daño físico, fácil de perder). Esta realidad ha ocasionado que diversas empresas pierdan años de datos relevantes e históricos para predecir la tendencia de venta o compra de sus productos en el mercado, así mismo, ha ocasionado gastos excesivos al realizar compras innecesarias por no conocer la cantidad y que activos posee la empresa. En el proceso operativo de atención al cliente no conocer los datos de estos activos o servicios se traducen en malas atenciones, tiempos de atención muy prolongados, insatisfacción del cliente, todo ello repercute en quejas formales (libro de reclamaciones) e informales (escándalos, malos entendidos y eventos desafortunados). Estas dos formas de quejas hacen que la empresa pierda su cartera de clientes, y generando la insatisfacción. Por lo cual podemos inferir que una mala experiencia es un indicador de menos ventas.

Dentro de las organizaciones las más golpeadas en esta pandemia son los centros de salud como privadas y públicas a nivel mundial y nacional, frente a esta realidad no es ajena los centros hospitalarios nacionales y las más vulnerables son los hospitales que se encuentran en las diversas provincias de nuestro territorio y sin ser ajeno a la realidad caótica el Nosocomio de Apoyo San Francisco.

Muchos centros de salud han optado por la aplicación de las TIC's para mejorar el rendimiento de sus datos, servicios, procesos e incluso colaboradores. Su uso de las TICS ,están limitados por diversos factores como la falta de fiabilidad, capacidad de respuesta seguridad todo ello generando una mala calidad de servicio con los pacientes y el personal del Nosocomio de Apoyo San Francisco, considerando que falta mejorar diversos procesos internos incluido la mejora en la atención al cliente acortando los tiempos de atención al cliente, mejorar los tiempos de respuestas de sus canales de comunicación y lograr así que los datos involucrados en sus sistemas estén actualizados en línea.

Después de haber detallado la descripción de la realidad problemática planteamos el problema general y sus específicos, formulado el problema general: ¿Cuál es la influencia entre las TIC'S, usando la metodología ITIL y la calidad de servicios en el Nosocomio de Apoyo San Francisco, Ayacucho, 2021?. Formulando los problemas específicos:

Uno: ¿Cuál es la influencia entre las TIC's usando la estrategia de servicio y calidad de servicios en el Nosocomio de Apoyo San Francisco, Ayacucho 2021?

Dos: ¿Cuál es la influencia entre las TIC'S, usando el diseño del servicio y la calidad de servicios en el Nosocomio de Apoyo San Francisco, Ayacucho 2021?

Tres: ¿Cuál es la influencia entre las TIC'S, usando la operación del servicio y la calidad de servicios en el Nosocomio de Apoyo San Francisco, Ayacucho 2021?

La justificación social ,según Ñaupas et al.(2014) la tesis está para remediar el infortunio a la que nos enfrentamos en la colectividad cotidianamente , debido a la condición de todo estudio que busca contestar a las interrogantes que nos planteamos en forma diaria, lamentablemente diversos investigadores no procuran un servicio social, pues para ellos les es preferente una investigación que incremente su fama internacional o simplemente una investigación que les admita subir en la jerarquía académica, de esta manera, que el arte de realizar una investigación para alcanzar un bien universal se ha diluido y es difícil encontrar una investigación de esa peculiaridad , por lo que cualquier trabajo que procure una comodidad de una sociedad que podría ser una etnia, grupo o incluso en una nación, desarrollará aproximar los estudios a lo que una vez fue y es que en principio las investigaciones deberían estar orientadas incrementar los beneficios que tienen los pobladores de una sociedad o al menos a mejorarlos.

La justificación social busca el progreso de una colectividad, dentro de una raza, comunidad, pueblo y un país de esta manera, esta tesis indaga el crecimiento de las compañías de la colectividad mediante la calidad de servicio, puesto que al argumentar cómo esta va a coadyuvar al desarrollo empresarial y este a su vez al desarrollo social, distintas empresas investigan, toman estos adelantos , por consiguiente , buscarán el comienzo del éxito. ¿Pero que encontraran al buscar ese origen?, siendo la sencilla respuesta el uso de las TIC's, usando la metodología ITIL creemos firmemente que esta metodología mejoraría bastante la calidad, es que en el mundo globalizado las sociedades occidentales deben priorizar la calidad

sobre la cantidad, ya que es imposible a día de hoy competir con las grandes empresas de China, pero como iremos descubriendo más adelante gracias a la calidad, podremos desarrollar a nuestra sociedad

Justificación teórica ,según Aleixandre-Benavent et al., (2021), el mundo contemporáneo en que nos ha tocado vivir, es importante trabajar con información verídica, esto se debe a la facilidad de obtener información de dudosa procedencia de herramientas como lo son el internet, cabe resaltar entonces la importancia de aplicar una buena metodología, esta información es usada para diversos fines, de la cual la más importante es el incremento de la economía de los individuos, es por ello que las personas y por ende la sociedad necesitan poseer una fuente de datos confiables, es por ende que una investigación debe justificarse en la recolectar y generar información en pro de ayudar a una sociedad, así mejorando la economía e inevitablemente la economía de cada individuo de la comunidad en cuestión.

Las personas actúan dependiendo de la información que estas posean, por ende, que lamentablemente hay situaciones donde diversas acciones son ejecutadas con información errónea, de las cuales terminan en resultados generalmente desafortunados, es por ello que es necesario tener una base de información confiable, porque en el mundo empresarial esas decisiones causan o bien grandes ganancias, o desafortunadas grandes pérdidas, es por ende que es necesario una metodología que garantice que se trabaje con la información, por lo que este proyecto demostrará las TIC's, usando la metodología ITIL garantizara que tanto la información obtenida es verídica y usada para emplear la calidad de servicio, así se obtendrán mejores beneficios representados en la producción y el incremento de utilidades, así como la erradicación de posibles pérdidas.

La justificación práctica, Según Carhuancho et al., (2019) está enmarcada a la utilidad, así pues responde a la interrogante de ¿Para qué me sirve? Y es que tal como lo expresamos en pasadas justificaciones, normalmente los investigadores solo buscan subir su grado, siendo así egoístas y no interesándose en la ciudadanía situación que va en perjuicio del objetivo central del simple hecho de investigar, y también otro fundamento de esta justificante es el logro obtenido al momento de culminada la investigación, ya sea, viéndolo desde un punto de vista económico, disminuir los costos, o en su defecto reducir el tiempo de la producción de un producto, así como mejorando la rentabilidad de las empresas, lamentablemente

como reiteramos pocos son los investigadores que tienen este pensamiento, por eso es importante señalar que las investigaciones que mayor uso práctico tienen, son a su vez las que mayor reconocimiento internacional poseen, por lo que al final no es malo ayudar a la sociedad.

La justificación práctica está siempre encaminada a la resolución de una problemática, principalmente ligado a la sociedad y es que la circunstancias actual está ligada a una gran contienda, la cual ocasiona que muchas empresas no puedan predominar y sean absorbidas, por lo que al ver la difícil situación diversas personas no optan por emprender provocando así que al no estar presente la competencia, no se origine la obligación de innovar o mejorar el producto o servicio, por ende hay una gran necesidad de enseñar una metodología que permita a estas pequeñas y medianas empresas, y que está a su vez garanticen que estas empresas posean la calidad de servicio, óptimo para permanecer competitivo en el mercado actual, esto a su vez se puede conseguir con las TIC's, siempre y cuando se use la metodología ITIL, solo es necesario difundir su uso y enseñarlo cómo se realizará a través del presente trabajo

La justificación metodológica, según Carrasco Díaz (2005) una investigación debe desarrollarse siguiendo una estructura y a su vez empleando un orden que garanticen la objetividad y validez, así cualquier investigación a futuro comprobando datos de anteriores investigadores, mejorando así la eficacia de las investigaciones a futuro, los métodos empleados deben estar guiados en el método científico, en otras palabras, debe tener una estructura clara, puesto que si no la tiene, puede conllevar a cometer diversos errores arruinando así el principio fundamental de cualquier investigación, la objetividad. Es por eso la importancia de la obtención de fuentes confiables y fidedignas que garanticen la validez de un trabajo, pero, sobre todo, aún más importante que el método empleado para la investigación, es la ética y moral de los investigadores ya que al final estos podrían generar conocimiento y datos erróneos.

La justificación tecnológica tiene que estar orientada su uso para la mejora de los procesos de las organizaciones y compañías, esto es debido a que en la actualidad todo proceso óptimo se ejecuta usando tecnologías ya que estas al ser más eficientes, como lo es por ejemplo un robot, son capaces de ahorrar y multiplicar las ganancias, estos a su vez generara una mejora en la compañía la

cual verá incrementada la calidad de servicio, que pueda ofrecerse, todo esto siempre y cuando se actualice, no obstante, no podemos comprar tecnologías por el simple hecho de adquirir tecnologías, sino que debemos adquirir tecnologías con un plan que se adecua al correcto uso de las TIC's, usando la metodología ITIL y que además estén en una evaluación continua para hallar y corregir las falencias que es puedan generar.

Después realizar las justificaciones de estudio planteamos el objetivo general con los objetivos específicos, planteando el objetivo general: Explicar la influencia entre las TIC'S, usando la metodología ITIL y la calidad de servicios en el Nosocomio de Apoyo San Francisco, Ayacucho 2021. Después de plantear el objetivo general planteamos los específicos:

Uno: Determinar la influencia entre las TIC'S, usando la estrategia de servicio y la calidad de servicios en el Nosocomio de Apoyo San Francisco, Ayacucho 2021. Dos: Determinar la influencia entre las TIC'S, usando el diseño del servicio y la calidad de servicios en el Nosocomio de Apoyo San Francisco, Ayacucho 2021. Tres: Determinar la influencia entre las TIC'S, usando la operación del servicio y la calidad de servicios en el Nosocomio de Apoyo San Francisco Ayacucho, 2021.

En la investigación se procede a plantear la hipótesis general y las hipótesis específicas, planteando la hipótesis general: Existe una influencia directa entre las TIC'S usando la metodología ITIL y la calidad de servicio en el Nosocomio de Apoyo San Francisco, Ayacucho 2021. En seguida planteamos las hipótesis específicas:

Existe una influencia asertiva entre las TIC'S usando la estrategia de servicio y la calidad de servicios en el Nosocomio de Apoyo San Francisco, Ayacucho 2021. Existe una influencia racional entre las TIC'S, usando el diseño del servicio y la calidad de servicios en el Nosocomio de Apoyo San Francisco, Ayacucho 2021. Existe una influencia sistemática y coordinada entre las TIC'S, usando la operación del servicio y la calidad de servicios en el Nosocomio de Apoyo San Francisco, Ayacucho 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En la investigación se consideraron antecedentes a nivel nacional e internacional, como antecedentes internacionales tenemos a los siguientes: Vries (2020) en el artículo científico titulado Modelo de subcontratación de recursos informáticos. Utiliza una metodología cualitativa realizada por un método de estudio fundamental. Su objetivo principal es desarrollar un primer paso de un modelo de referencia que permita mapear recursos informáticos. La población estará conformada por personas que se encuentran relacionadas con la subcontratación, siendo la muestra seis personas con seis funciones, en las que se mencionaron siete ejemplos. Cinco de estas entrevistas con cinco personas con cinco funciones diferentes y cinco ejemplos diferentes se utilizaron para la investigación. La técnica de recolección de datos utilizada en la entrevista grabada y traducida a texto, se grabó en un equipo seguro y se escucharon sin que otros puedan escuchar. Se tiene como resultado de la investigación: el modelo y los comentarios de los usuarios potenciales sobre el modelo.

Kaikkonen (2021) en el artículo científico titulado Implementación del marco de referencias de ITIL con soporte de TI de nivel L2. Usó una metodología cualitativa, esto se refiere a las regulaciones generales, reglas y regulaciones de la organización consta de tres actividades liderar, supervisar y evaluar. Tiene como objetivo general implementar al lector los principales elementos teóricos del marco ITIL Contenido y estructuras de certificación, e ilustrar con ejemplos prácticos cómo se aplica el framework ITIL al trabajo diario. La población todo aquel que quiera utilizar el marco de referencia de la metodología ITIL y la muestra es el lector actual que esté familiarizado con la tecnología de la información. La técnica de recolección de datos son diagramas de flujo nuevo o mejorado y descripciones de procesos utilizando las pautas internas de la empresa, la propia experiencia e ITIL. Se tuvo como resultado ayudar a interpretar la base de conocimientos prácticos desde una perspectiva crítica. El lector recibió una completa información sobre lo que contiene el marco ITIL y cómo se integra en TI producción de servicios sin problemas.

Hilmer (2019) en el artículo científico titulado ,una estrategia para mejorar los niveles de madurez del servicio de TI gestión en instituciones de educación superior en Sudáfrica. Usó una metodología cuantitativa, diseño no experimental

de tipo descriptivo. Su objetivo principal de la investigación es desarrollar una estrategia que Sudáfrica Higher. Las instituciones educativas pueden seguir mejorando sus niveles de madurez de ITSM. La población consiste en las IES sudafricanas, siendo que la muestra abarca hasta los 26 departamentos de TI de las universidades públicas de Sudáfrica. La técnica de recolección de datos consiste en encuestas que se llevarían a cabo con miembros del personal del departamento de entrevistadores. Ha dado como resultado al menos dos publicaciones o conferencias, una desarrollada en una estrategia, incluida las direcciones políticas y acciones coherentes y la otra discutiendo el estado de ITSM niveles de madurez en las IES sudafricanas.

Taghva et al. (2019) en el artículo científico titulado Patrón de implementación de los servicios de informatización y de las comunicaciones en organizaciones de defensa militares basados en el patrón ITIL. Usó una metodología aplicativa y mixta en otras palabras cualitativas y cuantitativas, realizado en tres partes. Este estudio tuvo como objetivo general encontrar un modelo para la implementación de servicios de informática y las comunicaciones en el ejército de la República Islámica Irán basado en el modelo ITIL. La población es el ejército de la República Islámica Irán, siendo la muestra altos rangos de las fuerzas armadas de la República Islámica de Irán. La técnica de recolección de datos se basa en la investigación a partir de los documentos, artículos científicos, estudios anteriores, entrevistas a expertos y una variedad de pruebas estadísticas. Como resultado de esta forma, el patrón de investigación fue aprobado por 5 componentes principales y 30 subcomponentes.

Lema (2015) en su tesis de maestría de título ITIL en pequeñas y medianas empresas: hacia una propuesta basada en un proceso ITIL de secuencia de implementación y esquema de perfil, estrategia para implementar el primer proceso en la Secuencia. Tiene una metodología cuantitativa a través del método de investigación abarcada en esta tesis es doble: la metodología seguida para el diseño de la secuencia de implementación de la metodología ITIL y metodología seguida para desarrollar la estrategia de implementación del primer proceso ITIL de la secuencia de implementación. Esta tesis tiene como objetivo general ayudar a las empresas proveedoras de servicios y a sus empleados a saber cómo llevar a

cabo mejores prácticas para mejorar sus servicios. La población fueron profesionales con experiencia en aplicación de la metodología ITIL en pequeñas o medianas empresas de software que fueron seleccionadas sobre la base de su experiencia, Siendo la muestra sujetos seleccionados de la Pyme ecuatoriana entre ellos los más importantes fueron una participante mujer y cuatro varones. Las nacionalidades de los participantes fueron: 3 de España, 1 de México y 1 de Brasil. La técnica de recolección de datos se basa en la observación, encuestas; y como resultado se observó que el estado del arte relacionado con los Modelos de Procesos para Servicios ha sido evaluado tomando en cuenta aspectos como su estructura, su flexibilidad para ser aplicada en las PYMES y su facilidad para explicar cómo se puede implementar.

En cuanto a los antecedentes nacionales se consideraron a los siguientes: Padilla Martínez & Uria Santos (2019) en su tesis de maestría titulada Implementación del servicio de gestión de incidentes, empleando ITIL para mejorar el proceso de atención de servicios en una entidad financiera. Usa una metodología cualitativa. Tiene como objetivo principal determinar en qué magnitud la implementación de la gestión de incidentes utilizando ITIL, impacta en la mejora en lo que concierne en el desarrollo de atención al cliente en el BBVA. La población se desarrolló en la cantidad de atenciones de los incidentes, siendo la muestra flujo de incidencias (relación de vendedor y comprador). La técnica de recolección de datos es la observación directa y su instrumento que se utilizó fue de observación. Se obtiene como resultado un promedio en grado de cumplimiento, en el test anterior resultó 40.40%; en el test posterior resultó un 48.03%. En conclusión, se obtuvo promedio de cantidad de problemas resueltos, en el test anterior, de 141 atenciones y en el test posterior se tuvo como resultado un promedio de 165 atenciones, esto refleja que hay una gran diferencia antes y después de haber implementado la metodología ITIL V3.

Nolazco (2020) en su tesis de maestría titulada Mejoramiento de los servicios a clientes, bajo el modelo de ITIL, del consorcio educativo San José Marelló de la ciudad de Huaraz, 2016. Usa una metodología pre experimental. Tiene como objetivo general contribuir a la mejora en el servicio a través de ITIL a los clientes de Tecnologías de la Información del consorcio educativo San José Marelló. La

población está realizada a 232 clientes de los servicios de Tecnologías de la Información, siendo la muestra 168 clientes de la gestión tecnológica en el Consorcio Educativo San José Marelló. La técnica de recolección de datos es un muestreo aleatorio simple y su instrumento con el uso de cuestionario aceptada por un desarrollo de especialistas en el área de estudio. Se obtiene como resultados que va a contribuir a la gestión, no basta la atención al cliente en una mesa, sino de otros servicios con una dirección de enfoque utilizando todos los recursos como la tecnología, con una aplicación asertiva y el conocimiento de la metodología ITIL para una mejor gestión de servicios.

Arroyo (2020) en su tesis de maestría titulada Gestión de incidencias basado en ITIL para mejorar los servicios de soporte TI en el laboratorio de cómputo de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Peruana los Andes. Usa una metodología cuantitativa. Tiene como objetivo general determinar la influencia de la gestión de incidencias basado en ITIL en la mejora de los servicios de soporte TI del Laboratorio de Cómputo de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Peruana Los Andes. La población está conformada por los trabajadores internos de laboratorio de la Facultad, teniendo como prioridad el registro del 2018, siendo la muestra conforme a los trabajadores de laboratorio se prioriza a los 5 trabajadores, y con referencia de la hipótesis, en el primer semestre del 2018 se obtuvo 208 incidencias registradas, y en el segundo semestre se obtuvo 79 casos registrados. La técnica de recolección de datos es de observación directa y su instrumento mediante una encuesta. Se obtiene como resultado una disminución importante de 164 minutos en lo que concierne a la atención de incidencias antes de implantar la tecnología a 49.7 minutos.

Aguirre (2019) en su tesis de maestría titulada Implementación de una estrategia de mejora continua basada en ITIL para mejorar el servicio de Service Desk en una empresa minera. Usa una metodología cuasi experimental cuantitativa. Tiene como objetivo general implementar una estrategia de mejora continua basada en ITIL para mejorar el servicio de Service Desk en una empresa minera. La población, para la variable dependiente estuvo conformada por los 94 usuarios de la empresa minera. Y en el caso de las independientes fue de 391 tickets basándose desde abril 2015 a diciembre 2015 y desde abril del 2016 a

diciembre del 2016 fue de 130 tickets, teniendo un global de 521 tickets, siendo la muestra una probabilidad aleatoria y analizando variable por variable. La técnica de recolección de datos se utilizó una lista de verificación utilizando unos tickets web adquiridas de la empresa minera, y su instrumento utilizado es el cuestionario. Se obtiene como resultado mediante el uso del proceso de perfeccionamiento continuo del servicio se optimizará la atención de los tickets.

Ascencios (2019) en su tesis de maestría titulada Implementación de buenas prácticas para la gestión de servicios de TI basado en ITIL V3 para la unidad de tecnologías de la información de la zona registral N° VII – Sede Huaraz, 2016. Usa una metodología con 5 partes: Estrategia, Diseño, Transición, Operación y Perfeccionamiento continuo del servicio. Tiene como objetivo general implementar buenas prácticas basado en ITIL v3 en la Unidad de Tecnologías de la Información de la Zona Registral N° VII – Sede Huaraz, para mejorar la gestión de servicios de TI. La población de estudio estuvo basada en todos los usuarios de Huaraz. Siendo 172 usuarios que actualmente laboran en las 4 Oficinas Registrales en la Sede de Huaraz. Tomado en consideración la base de datos que maneja el área de Recursos Humanos, siendo la muestra 119 usuarios. La técnica de recolección de datos utilizó el muestreo probabilístico y su instrumento utilizado es la observación directa, realización de entrevistas y aplicación de cuestionarios. Se obtiene como resultado la reducción de la problemática y se tienen frutos cuantitativos y cualitativos. Se concluye que el proyecto habilitó el uso de un nuevo modelo UTI, direccionado a una mejora en el diseño, entrega y gestión, y teniendo un avance en la calidad del servicio a los usuarios, como también mejorando el rendimiento en la producción de la Unidad de Tecnologías de la Información.

Inquilla (2017) en el artículo científico titulado La calidad educativa y administrativa vista desde dentro: caso Universidad Nacional del Altiplano Puno Perú 2017. Tiene como metodología transversal correlacional. Su objetivo es identificar los atributos de los servicios académicos y administrativos que permiten validar la fiabilidad y consistencia interna para la evaluación del nivel de calidad y factores determinantes del servicio percibido. La población está conformada alumnos, profesores y trabajadores administrativos, lo cual ellos están encargados de la enseñanza educativa y los demás de la parte administrativa, siendo la muestra

los alumnos de los últimos años por el hecho de tener una mayor capacidad y con ideas más claras; por parte de los de los administradores y profesores se consideró a los que han laborado durante la última década. La técnica de recolección de datos fue el modelo SERVQUAL que mide cómo los clientes reciben el servicio y que proyecciones tienen los clientes en base a la calidad de servicio y su instrumento un cuestionario de SERVQUAL. Se obtiene como resultado la calidad de servicio, o sea el nivel de enseñanza que perciben los alumnos por parte de los maestros; también el nivel de administración que ofrece la Universidad para los profesores.

Motii & Semma, (2017) sostiene que ITIL es un conjunto de buenas prácticas estructuradas en múltiples procesos para así poder comunicarse entre sí. Cada uno tiene su propio papel para que, al final, ambos pueden responder a dos cuestiones qué son: la mejora continua y la atención al cliente. Al usar la metodología ITIL podemos lograr una mejor comunicación en los distintos procesos, ya que estaremos llevando a cabo un conjunto de buenas prácticas estructuradas. Cada papel individual es fundamental, ya que de esa manera todos podrán responder a dos cuestiones excepcionales que vienen a ser la buena atención al cliente y, seguidamente, la mejora continua.

Belkadi et al., (2019) sostiene que La ITIL (Biblioteca de Infraestructura de Tecnología de Información) se ha posicionado como una solución para abordar una amplia gama de problemas de gestión de servicios de TI y tratar de guiar a los gerentes de TI en sus esfuerzos. Una buena solución al enfrentar problemas de una gama amplia de gestión de servicios TI vendría ser la Biblioteca de Infraestructura de Tecnología de Información, o sus siglas ITIL, ya que es una solución óptima para este tipo de problemas, de esta manera guían a los gerentes TI en sus esfuerzos al solucionar el problema.

Nolazco, (2020) con respecto a la estrategia de servicio, a la hora de tomar decisiones dentro de la empresa hay que tener en cuenta una estrategia o planificación, que se basa en diversos puntos como tener una posición firme ante un cambio y un lineamiento importante y constante que permita que dicha idea sea sostenible para tener una mejor visión y postura a la hora de tomar acciones dentro de la organización. La estrategia de servicio, es una pieza fundamental en casi

todas las empresas, y en el sector de logística. La estrategia de servicio, es una agrupación de reglas y directivas que precisan la manera en la que se ejecuta el servicio al cliente. El consumidor es un elemento fundamental para la organización, por ello, esta estrategia debe ir enfocada hacia el cliente, de tal manera que haya una comunicación fluida. Podemos lograr esto a través de una llamada telefónica o aplicaciones para los celulares.

Nolazco, (2020) el diseño de servicio, sirve principalmente para contribuir en el ahorro de costos, tiempo y convencer con mayor efectividad y eficiencia de los servicios dados de la TI para mejorar la calidad ofrecida a los clientes. Tienen el apoyo de la estrategia de las 4ps y a la vez trabajan simultáneamente con recursos financieros, humanos y tiempo para su proceso continuo. El propósito en sí, es diseñar servicios y productos acorde a la situación, que a la vez la empresa y su ecosistema puedan brindar. Para esto hay que hacer una buena planificación, una buena organización de personal y proveedores, comunicación, información, tecnología y nuevos productos y servicios, de tal manera que la interacción entre la empresa, organización, y clientes, consumidores, sea más productiva.

Nolazco, (2020) la transición del servicio, se encarga de incrementar la satisfacción del cliente, implementando un servicio, nuevo o existente, al área de producción. Para llegar a esta mejora se realiza una serie de pasos, los cuales son la planificación, construcción, pruebas, despliegue, transición y la evaluación de estas. Al planificar y coordinar debidamente los recursos, este proceso logra alcanzar el más mínimo impacto de peligro que puede ocurrir durante la fase de transición. Se usarán reglas y técnicas estándares para maximizar la eficiencia y calidad en cada transición que se realice, de tal forma de dejar casi nulo el impacto en la repercusión del servicio hacia los consumidores que nos estamos dirigiendo. De esta manera, aseguramos que los servicios y procesos se lleven de manera coordinada.

Nolazco, (2020) al ejecutar procesos que permitan optimizar la eficiencia de costos y calidad del servicio, estamos aplicando la operación del servicio. Acá recopilaremos datos y medidas que ayuden con el soporte y prestación de servicios con la TI y el personal adecuado. Acá implementaremos todos los procesos debidos

para la asistencia de los servicios establecidos, cumpliendo con los niveles de calidad previamente aprobados y requeridos por el cliente. La operación recopilará todas las verificaciones determinadas anteriormente en el diseño de servicio, y así, lograremos una mejora continua en el servicio que estamos prestando. Al ser esta dimensión donde explayaremos las distintas estrategias que usaremos, nuestro diseño y transición de servicio, vemos que la operación del servicio, es la dimensión receptora de todo lo hecho en las dimensiones ya mencionadas.

Según Rivera, (2019) la calidad de servicio, hace que obtengamos una mejor aprobación con los clientes y también una mejor sincronización con nuestros compañeros de trabajo y claro ha de tomar la importancia que para satisfacer al cliente sea el costo mínimamente económica y mayormente eficaz, entonces esto se centrara en la asociación entre la correlación entre dos variables que serían la percepción y la satisfacción de los clientes y está relacionada con la asistencia que nos de la oferta de la compañía por lo tanto sabemos que en lo escrito por el autor se basa notoriamente en los encargados en dar el servicio ya que estas personas deben de satisfacer al cliente así dejar en alto la empresa y obtener un aumento en la cantidad de clientes y también podrán obtener un aumento económico por su buen trabajo de brindar una buena calidad de servicio hacia los clientes en donde los brindan.

Según Arrascue et al., (2021) la calidad de servicios es satisfacer a sus clientes, cumpliendo las demandas acordadas con el cliente, darles un buen trato, y dándoles una atención en el menor tiempo posible para que este se vea muy importante y así satisfaga al cliente, pero no obstante también tenemos que sorprender al cliente tanto en lo del servicio y en las prestación de respuestas para así obtener una gran expectativa en los clientes o en este caso pacientes, entonces esto explica que la calidad de servicio tiene sus propias fortalezas y debilidades ya que satisface nuestras necesidades que el cliente tiene respecto al servicio, por otra parte si se observa que si siguen viniendo continuamente y aumentan gradualmente es porque ellos recomiendan a otras personas para seguir consumiendo dicho servicio entonces esto significa que la gestión de los encargados en los servicios dados es de una muy buena gestión.

Según Quesada, (2020) la fiabilidad ,es la disposición para desempeñar el servicio previsto de manera honesta o confiable, consumando así lo prometido a sus clientes en todo lo concerniente a sus demandas, es también la observación del cliente medida a través de su grado de agrado a razón a la culminación del tiempo propuesto, realizar bien la función a la primera ocasión, o coyuntura del servicio y al informe otorgado del cliente, en otras palabras se podría decir que la fiabilidad está relacionada con calidad ya que estas dos tienen una vital importancia en el servicio o producto que estén ofertando ya que estas nos pueden dar ventajas competitivas porque nos dan a entender que al tener una alta fiabilidad eso quiere decir que es altamente recomendable o de buen funcionamiento del producto o servicio.

Capacidad de respuesta:

Según Quesada, (2020) la capacidad es la cualidad para proveer un servicio lo más competente posible y solucionar los contratiempos y cuestiones que le aparezcan a los compradores en otras palabras es la capacidad de apoyo y la resolución para asistir al cliente, a través de la capacidad de respuesta que uno tenga para el cliente para así poder satisfacer sus expectativas, en otras palabras la capacidad de respuesta se podría definir o asumir que es la disposición que uno tiene hacia los demás en los casos de las empresas pues sería la disposición de ayudar a sus empleados en mejorar el servicio mejorando la rapidez, precisión y tener una buena empatía hacia los clientes y en tanto a los clientes sería ayudarle a satisfacer sus necesidades con un servicio excelente y muy eficaz.

Según Quesada, (2020) la seguridad es representar un servicio del modo más conveniente con la finalidad de proporcionar tranquilidad, confianza y franqueza a los clientes de la empresa, por lo tanto para lograr ello debemos establecer una ruta de acción para superar el punto de vista del cliente y estos serían la atención al cliente, sinceridad en sus ofertas y entre otros actos lo cual nos darán un desarrollo en la estabilidad de la empresa, en conclusión podemos afirmar que se trata mayormente de ausentar el peligro o riesgo alguno que sienta esa persona con respecto al lugar donde se encuentre y así poder preservar su bienestar y también dar el sentimiento de protección frente a los peligros externos que nos afecten negativamente nuestra calidad de vida.

Según Quesada, (2020) la empatía es entender notablemente con un carácter comprensivo hacia el consumidor para llegar a comprender su perspectiva, relacionado con el gran o poco interés que muestre en tanto al atender individualmente al cliente que pide nuestro servicio tendremos que adaptar el modo de servicio, preocuparnos por el interés que muestre el cliente, y nuestra atención de sus apuros específicos del consumidor y así podremos comprender los intereses individuales que nuestros clientes tengan de aquí al futuro, en otras palabras la empatía se basa en la capacidad que uno pueda tener hacia otra persona en el sentido de poder entender a dicha persona y pues ¿entender qué? Sus sentimientos, emociones y hasta sus pensamientos claro está que debemos basarnos en que el individuo al que estemos tratando se sienta como un similar o una familia es decir tratarlo como un ser querido para nosotros.

Según Quesada, (2020) los elementos tangibles incluyen personas, máquinas y equipos, equipos de instalaciones, y elementos de comunicación que estén físicamente en las instalaciones de la empresa dado que podremos observar sus apariencias del equipo de maquinaria, también sus aspectos o su presentación de los empleados a la vista del cliente y entre otros como los materiales fuera de la empresa o mejor dicho materiales externos útiles para nuestras ofertas hacia el cliente, en conclusión los elementos tangibles va dependiendo de la empresa encargada de hacer ciertos servicios por lo que sabemos existen varios tipos de empresas como por ejemplo las empresas industriales, comerciales y muchas otras y los elementos tangibles van de acuerdo a la utilidad fundamental o que se le pueda dar tacto ya que se puede percibir con facilidad en otras palabras son objetos físicos.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

3.1.1. Enfoque de La investigación.

Se basa principalmente en la recolección de datos numéricos para poder obtener resultados que nos sirvan para mejorar los productos y servicios, y de tener una mejor toma de decisiones mediante el uso de diferentes tipos de herramientas estadísticas y matemáticas las cuales podrán cuantificar los problemas de investigación ya planteados por el investigador, es decir que al pedir a un cliente o a un sujeto que este en nuestra muestra representativa de dicho establecimiento que nos den su opinión de manera estructurada acerca del establecimiento tanto las buenas cosas como las malas, esto podrá ser posible mediante cuestionarios u otros instrumentos nos producirán datos y estadísticas concretas las cuales tendremos que interpretar para que nos guíen en el transcurso de la investigación y así obtener resultados confiables. (Rodrigues et al., 2012)

La investigación cuantitativa se basa principalmente en la obtención de datos numéricos mediante cuestionarios las cuales tendrán que tener preguntas relacionadas con nuestras hipótesis y así poder obtener datos numéricos que serán interpretados estadísticamente, lo cual nos llevara a tomar conciencia del estado en que se encuentre nuestro sujeto investigación y así poder tomar decisiones equivalentes para la mejora de nuestro establecimiento o sujeto de investigación, es decir que para poder hacer dicho cuestionario es importante tener las variables respectivas de nuestras hipótesis y objetivos, para poder realizar las preguntas con un mejor enfoque y estudiar sus comportamientos, si los datos son grandes se podrán analizar y procesar mediante diferentes tipos de procedimientos consistentes y confiables mediante el análisis de datos cuantitativos para así obtener resultados satisfactorios. (Carvajal et al., 2018)

Se ha realizado una investigación de tipo descriptiva con un enfoque cuantitativo ya que esta investigación trato de buscar cuantificar el problema y comprender mediante diferentes tipos de instrumentos o programas estadísticos.

3.2. Método de la investigación

La investigación es cuantitativo, hipotético deductivo.

3.3. Nivel de investigación

El nivel de la investigación es descriptivo correlacional.

3.4. Diseño de investigación

Se propuso un diseño de investigación que fue no experimental, de nivel correlacional, ya que esta investigación busco observar y analizar el contexto sin la necesidad de alterar la realidad y a su vez medir y cuantificarla, también se buscó estudiar la vinculación entre dos variables para ver su efecto la una sobre la otra variable.

Conviene indagar argumentos bibliográficos para poder establecer una mejor base o argumento de las teorías o leyes establecidas, ciertos datos serán provistos por punto de tiempo, un momento temporal o el número de ocasiones, la investigación no experimental ha de ser de forma que no tiene una variable independiente es decir que al investigar al sujeto no está permitido interferir en ello no obstante el investigador tendrá estar en constante observación hacia el sujeto de investigación, lo cual el investigador tendrá que ver cómo se desarrolla el contexto de dicha situación y luego analizarla para obtener datos, es decir que el investigador no podrá manipular, controlar y alterar al sujeto de investigación o el contexto en que este sino que solo tendrá que interpretar la situación mediante la observación. (Gomes Diógenes et al., 2020)

Podemos deducir que el diseño de investigación establecida es no experimental de nivel correlacional la cual trata de establecer lazos moderados e importantes entre variable dependiente y variable independiente, por lo tanto al tratar de medir dos variables se da a entender que se tiene que evaluar la relación estadística entre ambas variables sin ningún tipo de variable externo que se entrometa, como por ejemplo al memorizar el color del gas de un camión o el sonido que emita el auto de una patrulla nos hacemos una pregunta la cual es ¿Quién nos dio a entender esa relación? Pues nadie, simplemente llegamos a una conclusión con nuestros conocimientos previos, es de esto lo que se trata una investigación correlacional la que busca que dos variables interactúen entre sí. (Porras et al., 2021).

3.5. Variables y operacionalización

3.5.1. Variable independiente

3.5.1.1. Definición conceptual: Metodología ITIL .El modelo ITIL son directrices de mejores prácticas que contribuyen al área de tecnología de información de una organización en las capacidades de gestión y operatividad de su infraestructura, logrando un servicio eficiente al cliente. (Nolazco, 2020).

3.5.1.2. Definición operacional. La variable ITIL se ha operacionalizado en tres dimensiones estrategia de servicio, diseño del servicio, operación del servicio los que van a permitir calidad de servicios en el Nosocomio de Apoyo San Francisco, para medir la variable y sus dimensiones se aplicara una encuesta Ayacucho, 2021.El representativo ITIL, son directivas que ayudan a mejorar las prácticas que ayudan a potenciar el área de tecnología de información en la empresa en los ámbitos de gestión y operatividad en su soporte funcional, obteniendo así un excelente servicio hacia nuestros consumidores.

3.5.2. Variable dependiente:

3.5.2.1. Definición conceptual: Calidad de servicio. La calidad de servicio es el conjunto de características de un producto o servicio que cumplen con las expectativas del cliente para el cual fueron diseñados, satisfaciendo sus necesidades y expectativas. (Quesada, 2020)

3.5.2.2. Definición operacional.La variable calidad de servicio se ha operacionalizado en tres dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, los que van a depender de la calidad de servicios en el Nosocomio de Apoyo San Francisco, para medir la variable y sus dimensiones se aplicara una encuesta La calidad de servicio es dar un buen trato tanto eficaz y eficientemente, cumpliendo las demandas acordadas y entre otros actos para así poder obtener mejores resultados y así satisfacer sus necesidades al cliente y por lo tanto poder cumplir sus expectativas e incluso poder sorprenderlos.

3.6. Población, muestra y muestreo

3.6.1. Población

Según Luis, (2004) la muestra como un conjunto que está incluido a otro conjunto superior, al ser poca cantidad facilitara la investigación que se llevara a cabo, en otras palabras la muestra es un grupo de sujetos seleccionados aleatoriamente para representar dicha población ya que esta al ser de gran escala es difícil de estudiarla a la totalidad, la muestra necesariamente debe de ser aleatoria ya que esto implicara la misma oportunidad de ser seleccionados, entre ellas tenemos a la primer miembro aleatorio y después tomar los siguientes sujetos de manera de intervalos regulares y a esto se le llama muestra sistemática o semialeatoria, también está la muestra de bloque, muestra estratificada y entre otros tipos de muestras, por lo tanto para poder tomar una muestra es necesario que sea de tamaño suficientemente grande y aleatoria.

El conjunto de animales de su misma especie, personas que se encuentren en lugares específicos y en un cierto tiempo determinado se le define como población, también cabe resaltar que se puede hablar de población a registros específicos como natalidad, mortalidad, viviendas, accidentes viales, y entre otros casos, se debe mencionar que la población humana está definida como demografía y las características de la población tienden a ser un colectivo que está en constante cambio como los individuos de mayor edad estarán muriendo mientras que otros individuos estarán naciendo y estos se integran a la nueva población, cierto individuo puede pertenecer a varias poblaciones, cabe resaltar que la población es estudiada desde las estadística la cual busca determinar los indicadores, en otras palabras la población es el conjunto de grupos establecidos como muestras y entre sus componentes tenemos la tasa de natalidad, tasa de mortalidad y las migraciones. (Pineda et al, 1994)

Dentro de un trabajo de investigación existen las limitaciones temporales y espaciales los cuales están relacionados a la población del trabajo. Para poder hacer un estudio más general y más específico es necesario tener un amplio recurso o realizar estudios en todos los lugares posibles pero que estén dentro del campo de estudio. Existen ciertos recursos que nos limitan y posiblemente imposibiliten a realizar un estudio amplio como, por ejemplo: la poca capacidad de

recurso para elaborar las encuestas, poca cantidad de profesionales capacitados sobre todo y el escaso tiempo que se tomaría al realizar un estudio generalizado. Pero hay ciertas maneras las cuales se puede obtener resultados beneficiosos que sería limitando la población hasta una cierta cantidad hasta el punto que la cantidad de encuestados sería en una zona específica o área. (Camacho, 2007)

Aquel trabajo de investigación que posee algunas cualidades que tiene como fin realizar estudios. Para realizar dichos estudios es importante identificar y cuantificar la cantidad de nuestra población primeramente para luego hacer un análisis y ver si es posible realizarlo o no, mediante ello y en base a los resultados obtenidos se tiene una visión más amplia y de modo deductivo para luego buscar soluciones que permitan mejorar la implementación que se desee realizar. Al realizar las encuestas o mi estudio no experimental de modo global es posible obtener unos resultados 100% confiables y con un mínimo margen de error en comparación con la muestra. Pero es muy difícil realizar la encuesta en su totalidad de la población por diferentes motivos que al final van a disminuir mi resultado. (Ventura, 2017). La población que fue considerada son los trabajadores del nosocomio en las diversas áreas y un total de 3200 trabajadores.

Los criterios que se tomaron en cuenta son:

3.6.2. Criterios de Inclusión:

Las personas en consideración son trabajadores de las diversas áreas del nosocomio.

3.6.3. Criterios de Exclusión:

Las personas que no se tomaron en cuenta son los trabajadores de otros nosocomios.

3.6.4. Muestra:

Mediante las evaluaciones que se realizan a personas y limitando mi cantidad de población que vendría a ser mi muestra se obtiene como resultado un valor inductivo que ayuda a poder identificar los problemas que realzan en la empresa u organización. La muestra puede tener ciertas desventajas ya que solo ha sido evaluado en una sede fija por ende se tendrá un análisis de modo específico

a lo general con un cierto margen de error. Pero los profesionales capacitados que analizan ese tipo de casos, saben cómo buscar una solución aun teniendo ciertos problemas. En general se busca una implementación de mejora en forma global y por lo que toda organización debe adaptarse a cualquier cambio. Es importante la reorganización después de un posible caso de cambio radical. (Camacho, 2007)

En el trabajo de investigación la realización de mis restricciones de una población es aceptable y adecuado ya que es difícil evaluar de manera general. Por ello es que se realiza la fórmula de la muestra para reducir mi población hasta un cierto límite y obtener datos importantes. Y así dentro de la muestra podemos realizar con cierta fórmula que debe ser identificada antes que nada diversos procesos o fenómenos que suceden. La fórmula dentro de la muestra le permite restringir el acceso a la cantidad de encuestados realizados que por ende es importante tener como dato ciertos puntos como el tema del porcentaje de confiabilidad, también mi cantidad de población y el margen de error que hay y la proporción de favorabilidad y desfavorabilidad. (Luis, 2004).

$$n = \frac{N(Z^2)(P)(Q)}{E^2(N - 1) + (Z^2)(P)(Q)}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño poblacional (3200).

P = Proporción favorable (0.50)

Q = Proporción desfavorable (0.50).

E = Error máximo permisible (9% = 0.09).

Z = Índice de confiabilidad al 95.5% (2).

Aplicando la fórmula:

$$n = \frac{3200(2^2)(0.5)(0.5)}{0.09^2(3200 - 1) + (2^2)(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{3200}{25.9119+1}; n = 118.9$$

Para datos globales, una muestra de esa magnitud, si consideráramos un nivel de confianza del 95,5%, en el supuesto de una estimación porcentual asumiendo que P=Q=50%, arroja un error de tan solo el 0,09%. (López & Fachelli, 2015). Se ha obtenido como resultado 119 personas lo cual viene a ser mi muestra que dentro de ello están siendo considerados trabajadores del nosocomio.

3.7. Muestreo:

Otzen & Manterola, (2017) sostiene que el muestreo tiene por objetivo estudiar las relaciones existentes entre la distribución de una variable en la población blanco y la distribución de esta variable en la muestra de estudio. Posteriormente, el objetivo del muestreo es investigar la relación entre la repartición de las variables en el lugar objetivo y la distribución de estas variables en la muestra bajo examen. Esto se puede hacer con sujetos que puedan incidir en la calidad de los datos o interpretar los resultados (características clínicas, demográficas, temporales y geográficas de los sujetos que conforman la población del estudio), es fundamental definir las exclusiones (características de interés).

El muestreo viene a ser una herramienta de investigación capaz de establecer que parte de una comunidad o universo necesita ser encuestada para llegar a una conclusión. En lo principal, hay dos tipos de muestreo: el probabilístico y el no aleatorio. El muestreo probabilístico, hace referencia a la selección aleatoria, es decir, le da a cada individuo de la población la posibilidad de tomar una decisión.

3.8. Unidad de análisis:

Valladares, (2017) sostiene que posiciona la unidad de análisis para un estudio (empírico, crítico, interpretativo) de una educación situada, esto es, anclada en contextos locales, con arreglo a ciertos conjuntos de normas, valores y creencias.

La teoría de la práctica arquitectónica brinda un enfoque teórico educativo y pedagógico regional, histórico y pluralista que busca reconectar las prácticas individuales y grupales como expresión de propósitos educativos. Redefine cómo

entender la teoría y la práctica. Y sitúa a esta última como una unidad analítica de investigación educativa en contexto (experimental, crítica, interpretativa), es decir, de acuerdo con normas, valores y creencias específicas sobre condicionamiento y pluralismo, diversificación, en el contexto local, diferente tiempo y lugar. La unidad de análisis es cada uno de los elementos que constituyen a la población. Son fragmentos de documentos o comunicaciones que forman la base de una investigación. Dependiendo del contenido, se pueden clasificar según varios criterios con o sin base gramatical. La unidad de análisis estuvo representada por trabajadores del nosocomio.

3.9. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.9.1. Validez del instrumento:

La validez del instrumento usado en una investigación determina en diversas circunstancias la importancia del trabajo a realizar, esta validación debe estar orientada a cumplir los estándares dictantes por un grupo de expertos, ya que estos proporcionan los requisitos necesarios para el correcto manejo de los instrumentos, como la metodología adecuada para la obtención segura de información científica que sea necesaria para el adecuado estudio y posterior análisis de la problemática en cuestión, claro está que estos resultados deberán ser reflexionados para determinar la concordancia y correlación de estos con el problema estudiado, siendo toda esta ardua tarea parte del consenso de expertos, así pues se deja en evidencia la importancia de validar el instrumental con los procesos aceptados por la comunidad científica y estudiantil. (Puigarnau Coma et al., 2020)

En el presente trabajo de investigación, se toma como validez del instrumento al software más confiable para la investigación científica, ya que posee una gran eficacia al determinar la confianza con respecto a una investigación de índole estadística, este software es el SPSS, ya que gracias a él podemos obtener la confiabilidad mínima necesaria de las encuestas usadas, así validando las herramientas empleadas en nuestro trabajo.

3.9.2. Confiabilidad:

Según ,Díaz Concepción, et al, (2021) toda acción realizada por una persona o un investigador tiene un motivo detrás de eso, por lo que cada operación de un

sistema está diseñada con un motivo en concreto, nada se deja al azar, es por ello que para garantizar la correcta recopilación de información y la obtención de resultados, es por ello que se necesitan garantizar ciertos límites en las acciones e información del investigador, así que dependiendo del contexto de la investigación se deberá de realizar acciones con el fin de garantizar la transparencia y veracidad de cualquier estudio, asimismo con el uso de tecnologías se deberá de hacer mediante softwares complejos un análisis a la confiabilidad de la información obtenida ya que un documento confiable es uno hecho con ética y moral.

Un trabajo de investigación debe de ser confiable para que así tenga validez en el mundo académico, es por ende que en este trabajo de investigación se usará una medida de confiabilidad en la correlación de ítems, es por eso que usando el software SPSS mencionado previamente en la validez de los instrumentos se usa el alfa de cronbach.

3.10. Procedimientos

En el momento en el que decidimos ejecutar un plan, debemos alinearnos a un procedimiento, es por ello que resulta necesario al momento de efectuar cualquier actividad especificar detalladamente los pasos a realizar, el cual integre en su marco a todas las acciones empleadas, ya que en el momento de hacer el más mínimo detalle este tiene un motivo o causa, y a su vez si este es significativo, cada acción traerá sus consecuencias, de tal forma cuando se realizan las tareas, se ejecutarán con acciones que tendrán como único fin la culminación de nuestro trabajo, es por eso que todo acto realizado deberá estar adherido a nuestra meta ya que al no ser así, esto traería consecuencias que podrían ser perjudiciales, en conclusión podemos decir que cada secuencia o seguidilla de pasos deberá ser bien analizada y bien estructurada para optimizar todo el proceso a realizar. (Aguilera Sánchez et al., 2021).

Una persona capacitada para la finalización de una o varias tareas se ve en la necesidad de implementar una serie de pasos, estos en su conjunto delimitarán el recorrido del individuo cuyo fin es la culminación de su labor asignado, esta culminación está adherida al resultado que puede ser igual o diferente al esperado, y de realizarse las acciones en el orden correcto con una forma correcta es decir con una eficiencia más aceptable y con la respectiva confiabilidad que sus acciones

puedan brindar, podremos decir recién, que se ejecutó de manera exitosa un procedimiento que vendría a ser definido como el conjunto de acciones descritas al inicio del párrafo. Cabe resaltar que contar con un procedimiento ayuda a que las probabilidades de riesgo disminuyan en su gran mayoría. (Estrada Blanco & de la Nuez Hernández, 2020).

El procedimiento ha sido realizado en diferentes etapas:

Etapa 1: Se prepara el instrumento a utilizar y con ello se plantea posibles preguntas para los próximos encuestados. Después de ello se presenta una solicitud de autorización para poder entrar a la instalación de la empresa Phillips y con ello conseguir acceso a la información sobre la cartera de clientes recurrentes con los que cuentan.

Etapa 2: Aplicación del instrumento realizado para la recolección de información sobre los puntos tomados en consideración, se procedió a realizar una prueba piloto con alrededor de 30 personas con gran afiliación a la misma institución del mismo sector, logrando visualizar el indicador de confiabilidad y con ello poder aplicarlos al trabajo de investigación.

Etapa 3: Manipulación y su posterior procesamiento de la información obtenida, usando medios digitales y programas de ofimática para lo referido a encuesta. Resaltando el empleo del SPSS siendo un Software de gran ayuda en la recolección de datos.

Etapa 4: Como solución se formuló diferentes propuestas y métodos que apuntan a mejorar ciertos aspectos que la mayoría de encuestados requieren. Se hizo un minucioso análisis a la recolección de datos obtenidos a lo que finalmente se decidió que la mejor opción, que de manera global optimice todos esos aspectos y cumpla con lo solicitado, sería la implementación de la metodología ITIL.

3.11. Método de análisis de datos

Para el análisis de datos se utilizó la estadística descriptiva y estadística inferencial como métodos para el análisis de datos de esta investigación.

3.11.1. Estadística descriptiva

Según, Faraldo & Pateiro (2013) cuando se habla en sentido plural, o más de uno, estamos hablando de un conjunto, estos conjuntos poseen datos que brindan información independiente pero que a su vez obtenga un factor en común,

cuando ese factor en común es el de extraer información diferente de una variable ajena a ese conjunto y que este a su vez nos permite la capacidad de analizar aquella información obtenida, podemos afirmar que se trata de estadística descriptiva, debido a que esta está compuesta de diversas técnicas para el óptimo recopilado de datos objetivos, claro que estos deben de ser apegados a la realidad y no deben extraer una inferencia sobre un hecho, sino mostrarnos las cosas como han pasado, por lo cual tan solo hay un análisis de premisas.

3.11.2. *Estadística inferencial*

Según Ramírez Ríos & Polack Peña (2020) los protocolos proporcionan una metodología confiable para el desarrollo de una actividad o una tarea, y es que con lo fácil que es engañar a la población en general es necesario que, a modo de obtener conclusiones confiables, en base a inferencias sacadas directamente de una población previamente estudiada y analizada, es necesario que se emplee de manera eficiente y ética a la estadística inferencial, ya que esta es la encargada de llevar a cabo de forma óptima y segura todos los procesos en cuestión, así con su uso se logra evitar obtener conclusiones desacertadas que puedan reflejar información que no se corresponda con la realidad, así su uso nos garantiza información vital de la población que ha sido estudiada sin temor a equivocarnos.

3.11.3. *Coefficiente de correlación de Pearson*

Según, Giacomini Sari et al. (2017) el coeficiente de correlación de Pearson es una medida adimensional que determina una relación lineal entre dos variables. Su valor varía de -1, cuando hay una relación lineal negativa perfecta, a +1, cuando existe una relación lineal positiva perfecta.

Las variables generalmente están correlacionadas unas a otras, es por ello que es necesario que en el momento de analizar variables seamos capaces de obtener información a través de un indicador, este generará un número en el rango de -1 a 1, en este sistema nos indicará si la relación lineal es absoluta o perfecta si el indicador da 1, por lo que si se ejecuta un cambio en una variable, otro deberá sufrir un cambio en una proporción constante, en cambio si el indicador es -1, eso querrá decir que la relación es inversamente proporcional, por lo que si se realiza un cambio en una de las variables, se realizará un cambio inversamente

proporcional en otra, incluido a ello si el indicador tiende a 0, no hay una relación evidente en las dos variables estudiadas. (Giacomini Sari et al., 2017)

En nuestra correlación de Pearson podemos evidenciar con un resultado que efectivamente exige una relación entre nuestras variables, por ello se sobreentiende que nuestra relación de casi directamente proporcional entre nuestras variables.

3.12. Aspectos éticos

Para la elaboración de este proyecto de investigación se consideró los valores, el valor social se realizó la búsqueda de información científica mediante investigaciones en tesis artículos científicos coherentes y relacionados con el título de la investigación contrastando la realidad problemática. En cada etapa del desarrollo de la investigación se consideró el reto a los autores considerando en la referencia bibliográfica se considera las observaciones académicas del asesor responsable de la investigación.

IV. RESULTADOS

4.1. Objetivo General

Explicar la influencia entre las TIC'S, usando la metodología ITIL y la calidad de servicios en el Nosocomio de Apoyo San Francisco, Ayacucho 2021.

Tabla 1

Correlación entre metodología ITIL y la calidad de servicio

		VI_METODOL OGÍA ITIL	VD_CALIDAD DE SERVICIO
VI_METODOLOGÍA ITIL	Correlación de Pearson	1	,658**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	119	119
VD_CALIDAD DE SERVICIO	Correlación de Pearson	,658**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	119	119

Interpretación: En la tabla 1 se observó que la variable Metodología ITIL tiene una relación directa y significativa ($p < 0,05$) con la calidad de servicio, siendo una correlación positiva moderada. (**$r = 0,658$**)

Tabla 2

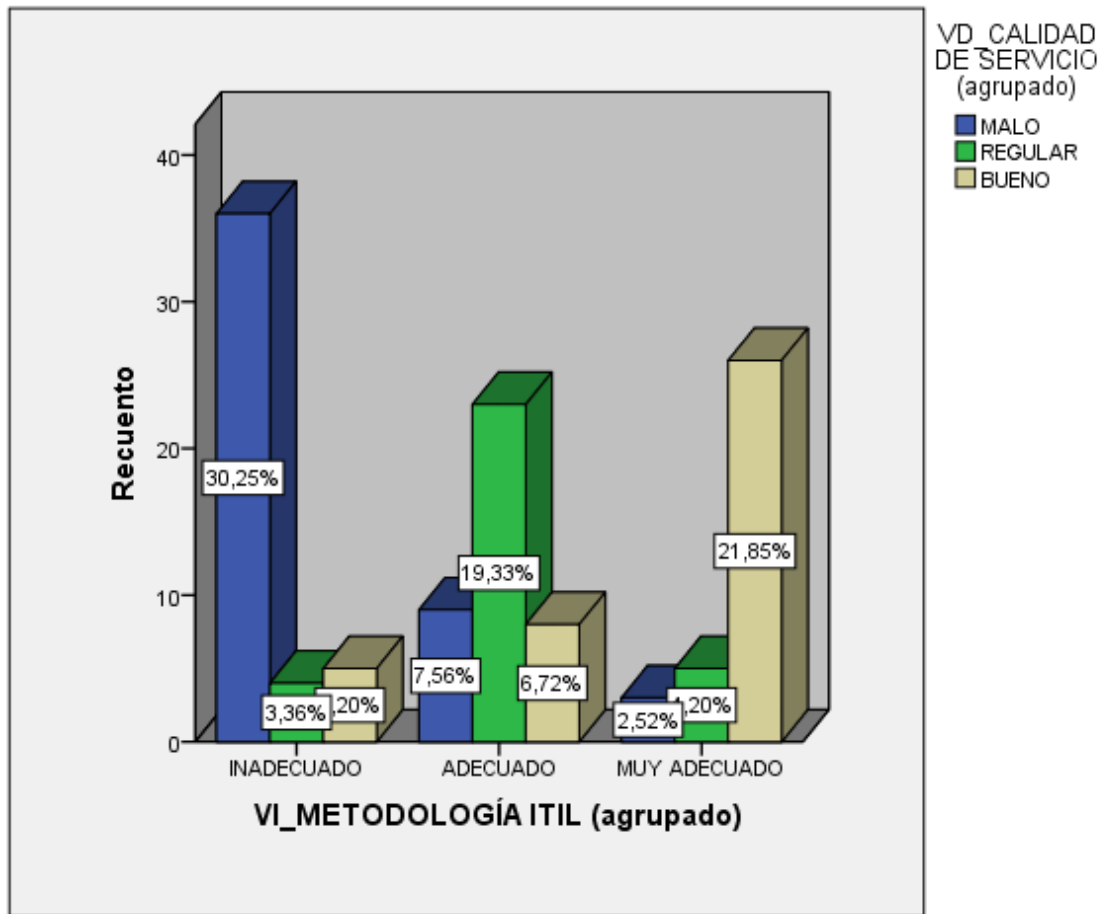
Variable metodología ITIL y variable calidad de servicio, tabulación cruzada

			VD_CALIDAD DE SERVICIO (agrupado)			Total
			MALO	REGULAR	BUENO	
VI_METODOLOGÍA ITIL (agrupado)	INADECUADO	Recuento	36	4	5	45
		% del total	30,25%	3,4%	4,2%	37,8%
	ADECUADO	Recuento	9	23	8	40
		% del total	7,6%	19,3%	6,7%	33,6%
	MUY ADECUADO	Recuento	3	5	26	34
		% del total	2,5%	4,2%	21,85%	28,6%
Total		Recuento	48	32	39	119
		% del total	40,3%	26,9%	32,8%	100,0%

Figura 1

Figura correspondiente a la variable independiente y dependiente

Gráfico de barras



Interpretación: En la tabla 2 y figura 1 el 30,25% de los encuestados entre los clientes y trabajadores del Nosocomio de Apoyo San Francisco, Ayacucho, calificaron como inadecuado la implementación de la metodología ITIL y malo la calidad de servicio, el 19,3% adecuado y regular; finalmente el 21,85% muy adecuado y bueno respectivamente. En conclusión, se puede decir ante un valor predominante, una inadecuada implementación de la metodología ITIL conlleva a una mala calidad de servicio del Nosocomio de Apoyo San Francisco, Ayacucho.

4.2. Objetivo Especifico

Determinar la influencia entre las TIC'S, usando la estrategia de servicio y la calidad de servicios en el Nosocomio de Apoyo San Francisco, Ayacucho 2021.

Tabla 3

Correlación entre la dimensión estrategia de servicio y la variable calidad de servicio

		Estrategia de servicio	VD_CALIDAD DE SERVICIO
Estrategia de servicio	Correlación de Pearson	1	,610**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	119	119
VD_CALIDAD DE SERVICIO	Correlación de Pearson	,610**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	119	119

Interpretación: En la tabla se observó que la dimensión estrategia de servicio tiene una relación directa y significativa ($p < 0.05$) con la variable calidad de servicio, siendo una correlación positiva moderada (**$r = 0,610$**)

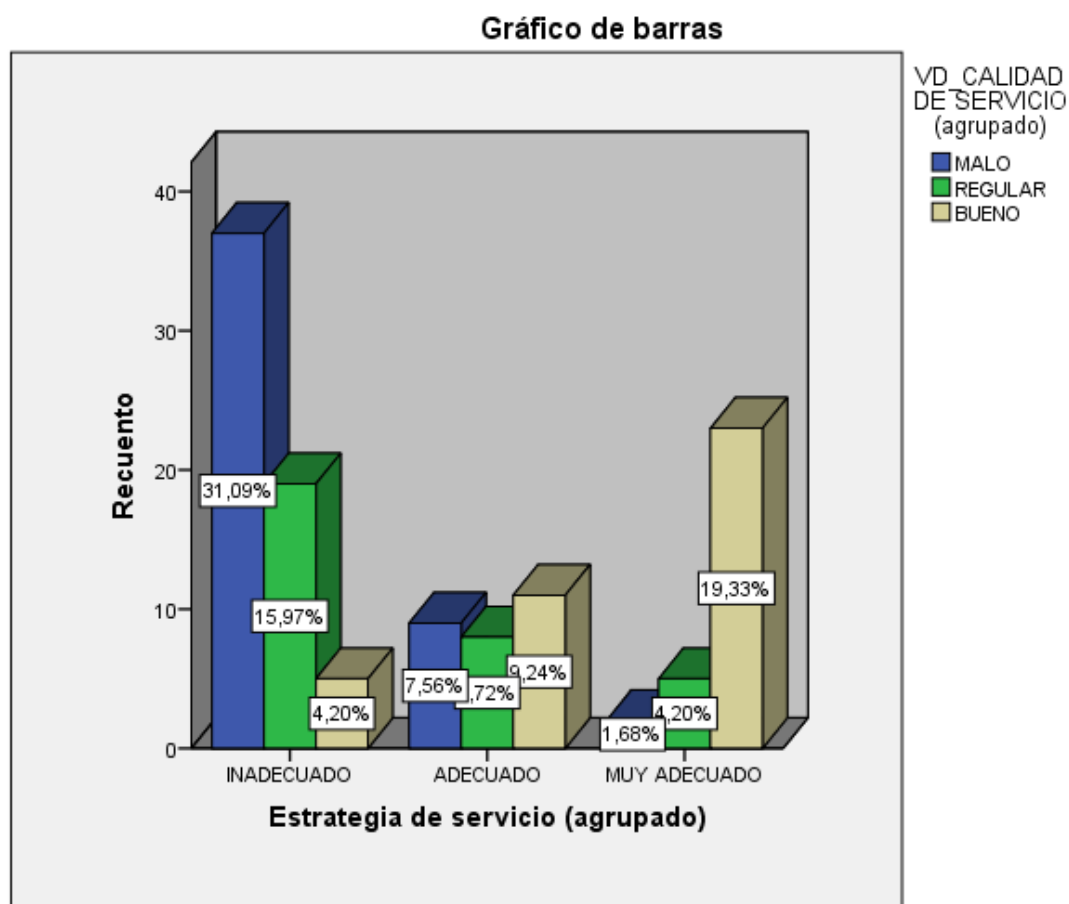
Tabla 4

Estrategia de servicio y calidad de servicio tabulación cruzada

			VD_CALIDAD DE SERVICIO (agrupado)			Total
			MALO	REGULAR	BUENO	
ESTRATEGIA DE SERVICIO (agrupado)	INADECUADO	Recuento	37	19	5	61
		% del total	31,09%	16,0%	4,2%	51,3%
	ADECUADO	Recuento	9	8	11	28
		% del total	7,6%	6,7%	9,2%	23,5%
	MUY ADECUADO	Recuento	2	5	23	30
		% del total	1,7%	4,2%	19,33%	25,2%
Total		Recuento	48	32	39	119
		% del total	40,3%	26,9%	32,8%	100,0%

Figura 2

Nivel de percepción de estrategia de servicio y calidad de servicio



Interpretación: En la Tabla 4 y Figura 2 el 31,09 % de los encuestados entre los clientes y trabajadores del Nosocomio de Apoyo San Francisco, Ayacucho, calificaron como inadecuado la estrategia de servicio y malo la calidad de servicio, el 6.7% adecuado y regular; finalmente el 19,33% muy adecuado y bueno respectivamente. En conclusión, se puede decir ante un valor predominante, una inadecuada estrategia de servicio conlleva a una mala calidad de servicio en el Nosocomio de Apoyo San Francisco, Ayacucho.

4.3. Objetivo Específico:

Determinar la influencia entre las TIC'S, usando el diseño del servicio y la calidad de servicios en el Nosocomio de Apoyo San Francisco, Ayacucho 2021.

Tabla 5*Correlación entre la dimensión diseño de servicio y la variable calidad de servicio*

		Diseño de servicio	VD_CALIDAD DE SERVICIO
Diseño de servicio	Correlación de Pearson	1	,620**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	119	119
VD_CALIDAD DE SERVICIO	Correlación de Pearson	,620**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	119	119

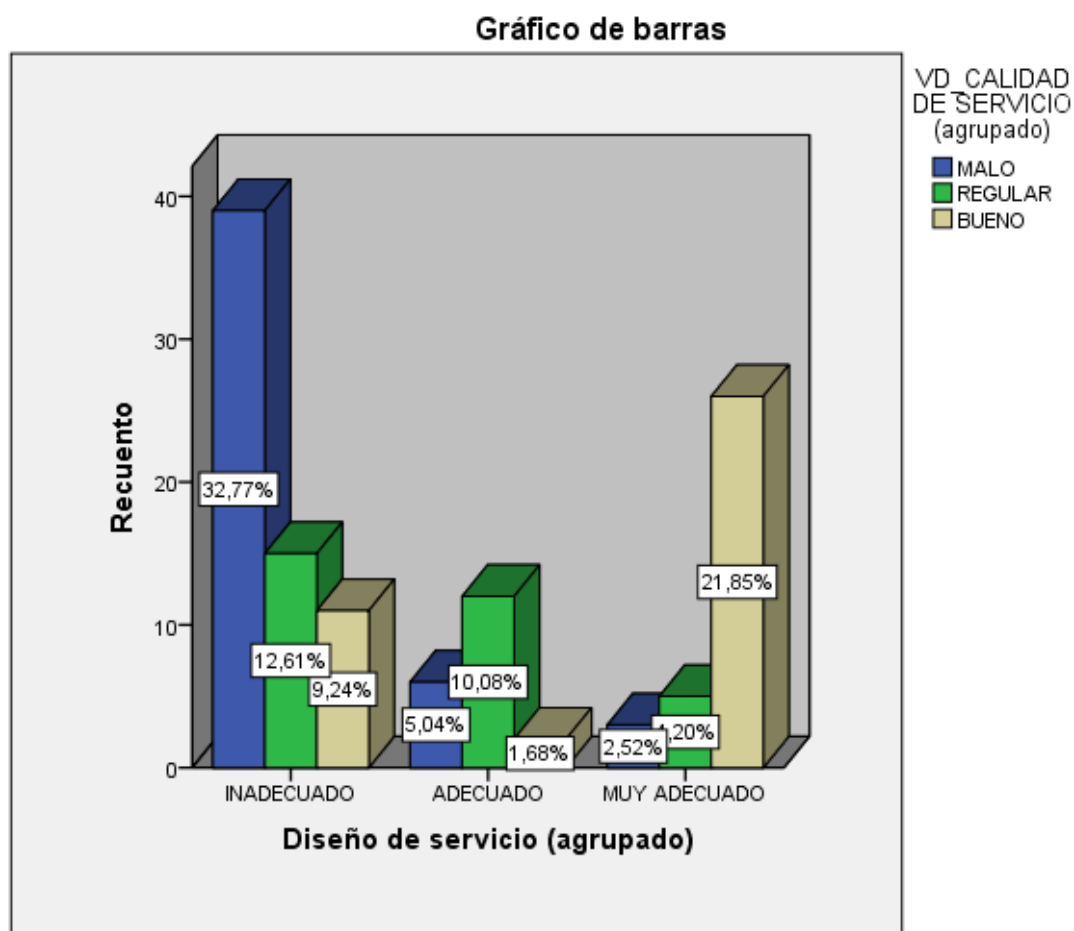
Interpretación: En la Tabla 5 se observó que la dimensión diseño de servicio tiene una relación directa y significativa ($p < 0.05$) con la variable calidad de servicio, siendo una correlación positiva moderada (**$r = 0,620$**)

Tabla 6*Tabla de contingencia entre diseño de servicio y calidad de servicio*

			VD_CALIDAD DE SERVICIO (agrupado)			Total	
			MALO	REGULA	BUENO		
DISEÑO DE SERVICIO (agrupado)	INADECUADO	Recuento	39	15	11	65	
		% del total	32,77%	12,6%	9,2%	54,6%	
	ADECUADO	Recuento	6	12	2	20	
		% del total	5,0%	10,1%	1,7%	16,8%	
	MUY ADECUADO	Recuento	3	5	26	34	
		% del total	2,5%	4,2%	21,8%	28,6%	
	Total		Recuento	48	32	39	119
			% del total	40,3%	26,9%	32,8%	100,0%

Figura 3

Nivel de percepción de diseño de servicio y calidad de servicio



Interpretación: En la Tabla 6 y Figura 3 el 32,77% de los encuestados entre los clientes y trabajadores del Nosocomio de Apoyo San Francisco, Ayacucho calificaron como inadecuado el diseño de servicio y malo la calidad de servicio, el 10,08% adecuado y regular; finalmente el 21,85% muy adecuado y bueno respectivamente. En conclusión, se puede decir ante un valor predominante, un inadecuado diseño de servicio conlleva a una mala calidad de servicio en el Nosocomio de Apoyo San Francisco, Ayacucho.

4.5. Objetivo Específico:

Determinar la influencia entre las TIC'S, usando la operación del servicio y la calidad de servicios en el Nosocomio de Apoyo San Francisco Ayacucho, 2021.

Tabla 7

Correlación entre la dimensión operación de servicio y la variable calidad de servicio

		Operación de servicio	VD_CALIDAD DE SERVICIO
OPERACIÓN DE SERVICIO	Correlación de Pearson	1	,625**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	119	119
VD_CALIDAD DE SERVICIO	Correlación de Pearson	,625**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	119	119

Interpretación: En la Tabla 7 se observó que la dimensión operación de servicio tiene una relación directa y significativa ($p < 0.05$) con la variable calidad de servicio, siendo una correlación positiva moderada (**$r = 0,625$**)

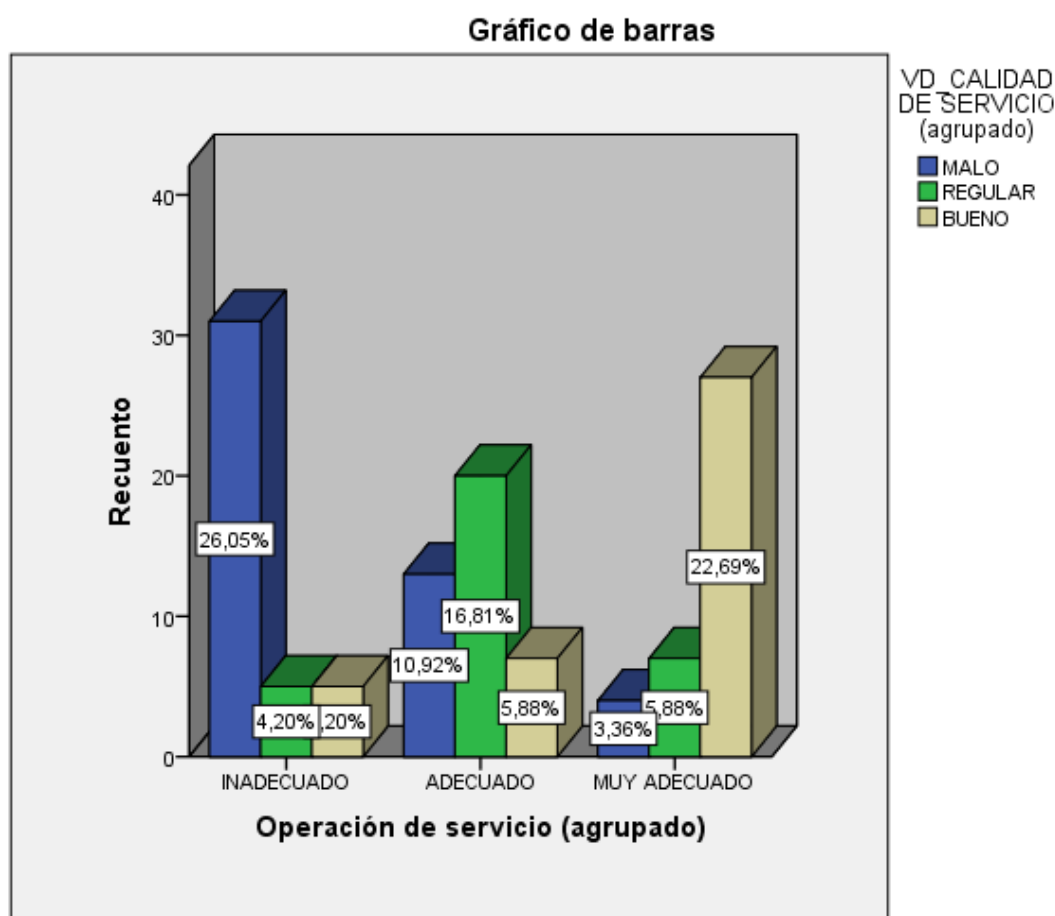
Tabla 8

Operación de servicio y calidad de servicio, tabulación cruzada

			VD_CALIDAD DE SERVICIO (agrupado)			Total
			MALO	REGULA	BUENO	
OPERACIÓN DE SERVICIO (agrupado)	INADECUADO	Recuento	31	5	5	41
		% del total	26,05%	4,2%	4,2%	34,5%
	ADECUADO	Recuento	13	20	7	40
		% del total	10,9%	16,8%	5,9%	33,6%
	MUY ADECUADO	Recuento	4	7	27	38
		% del total	3,4%	5,9%	22,7%	31,9%
	Total	Recuento	48	32	39	119
		% del total	40,3%	26,9%	32,8%	100,0%

Figura 4

La grafica de operación de servicios y calidad de servicio



Interpretación: En la Tabla 8 y Figura 4 el 26,05% de los encuestados entre los clientes y trabajadores del Nosocomio de Apoyo San Francisco, Ayacucho calificaron como inadecuado el diseño de servicio y malo la calidad de servicio, el 16,81% adecuado y regular; finalmente el 22,69% muy adecuado y bueno respectivamente. En conclusión, se puede decir ante un valor predominante, una inadecuada operación de servicio conlleva a una mala calidad de servicio en el Nosocomio de Apoyo San Francisco, Ayacucho.

4.6. Contrastación de la Hipótesis

4.6.1. Hipótesis general

Ha: Existe una influencia directa entre las TIC'S usando la metodología ITIL y la calidad de servicio en el Nosocomio de Apoyo San Francisco, Ayacucho 2021.

4.6.1.1. Regla de decisión:

El nivel de significancia "p" es menor que 0,05 se acepta la H_a . El nivel de significancia "p" es mayor que 0,05, se rechaza la H_a . Interpretación: En la Tabla 2, los resultados de la prueba de Correlación de Pearson mostraron el valor del coeficiente de relación igual a **(r=0,658)** indicando una correlación positiva moderada, además el valor de $p=0,000$ resultó menor a $p=0.05$. Mencionando esto que bajo la regla de decisión se aceptó la hipótesis alternativa (H_a), asumiendo que la metodología ITIL permite una calidad de servicio de manera positiva en el Nosocomio de Apoyo San Francisco, Ayacucho.

4.6.2 Hipótesis específica uno

Ha: Existe una influencia asertiva entre las TIC'S usando la estrategia de servicio y la calidad de servicios en el Nosocomio de Apoyo San Francisco, Ayacucho 2021. **Regla de decisión:** El nivel de significancia "p" es menor que 0,05 se acepta la H_a . El nivel de significancia "p" es mayor que 0,05, se rechaza la H_a .

Interpretación: En la Tabla 4, los resultados de la prueba de Correlación de Pearson mostraron el valor del coeficiente de relación igual a **(r=0,610)** indicando una correlación positiva moderada, además el valor de **p=0,000** resultó menor a $p=0.05$. Dicho ello bajo la regla de decisión se aceptó la hipótesis alternativa (H_a), asumiendo todo ello podemos decir que la estrategia de servicio permite una calidad de servicio de manera positiva en el Nosocomio de Apoyo San Francisco, Ayacucho.

4.6.4. Hipótesis específica dos

Ha: Existe una influencia racional entre las TIC'S, usando el diseño del servicio y la calidad de servicios en el Nosocomio de Apoyo San Francisco, Ayacucho 2021. **Regla de decisión:** El nivel de significancia "p" es menor que 0,05 se acepta la H_a . El nivel de significancia "p" es mayor que 0,05, se rechaza la H_a .

Interpretación: En la Tabla 6, los resultados de la prueba de Correlación de Pearson mostraron el valor del coeficiente de relación igual a **($r=0,620$)** indicando una correlación positiva moderada, además el valor de $p=0,000$ resultó menor a $p=0.05$. Dicho ello bajo la regla de decisión se aceptó la hipótesis alternativa (H_a), asumiendo que el diseño de servicio permite una calidad de servicio de manera positiva en el Nosocomio de Apoyo San Francisco, Ayacucho.

4.6.5. Hipótesis específica tres

Ha: Existe una influencia sistemática y coordinada entre las TIC'S, usando la operación del servicio y la calidad de servicios en el Nosocomio de Apoyo San Francisco, Ayacucho 2021. **Regla de decisión:** El nivel de significancia "p" es menor que 0,05 se acepta la H_a . El nivel de significancia "p" es mayor que 0,05, se rechaza la H_a .

Interpretación: En la Tabla 8, los resultados de la prueba de Correlación de Pearson mostraron el valor del coeficiente de relación igual a ($r=0,625$) indicando una correlación positiva moderada, además el valor de $p=0,000$ resultó menor a $p=0.05$. Dicho ello bajo la regla de decisión se aceptó la hipótesis alternativa (H_a), asumiendo que la operación de servicio permite una calidad de servicio de manera positiva en el Nosocomio de Apoyo San Francisco, Ayacucho.

V. DISCUSIÓN

Acerca de la investigación, las TIC's, usando la metodología ITIL para mejorar la calidad de servicios en el Nosocomio de Apoyo San Francisco, Ayacucho. En relación con el objetivo general, explicar la influencia entre las TIC'S, usando la metodología ITIL y la calidad de servicios en el Nosocomio de Apoyo San Francisco, Ayacucho, en la tabla se observó que el coeficiente de Correlación de Pearson fue de $r=0,658$ (positiva moderada) con un nivel de significancia de $p=0,000$ menor al 5% ($p<0,05$), demostrando de esa manera que la variable Metodología ITIL tiene una relación directa y significativa con la calidad de servicio.

A partir de los resultados, se aceptó la hipótesis alternativa general que mencionó que existe una relación directa entre las TIC'S usando la metodología ITIL y la calidad de servicio en el Nosocomio de Apoyo San Francisco, Ayacucho. Al respecto Fuentes (2018) menciona que la implementación de la metodología ITIL complementado con otras iniciativas de mejora de calidad dentro de una empresa influye de manera positiva ya que genera una mejora en la calidad en diferentes áreas de la empresa, lo cual producirá por ejemplo, una mejora en la efectividad y eficiencia en el uso de los SI, por lo que son de gran utilidad dentro de una empresa debido a su mejora continua e innovación en la mejora de los servicios otorgados por la empresa. Por el otro lado Lema (2015) menciona que a pesar de que la implementación de ITIL tenga influencias positivas dentro de una empresa, hay otras que no están preparadas debido a que su estatus les hace tener otro tipo de prioridades, lo que genera que no tengan una adecuada mejora de la calidad de sus servicios y sus métodos no sean los más innovadores, esto afecta considerablemente su producción en el mercado competitivo debido a que las empresas que cuenten con la implementación de ITIL tendrán una ventaja así como también la mayor cantidad de clientes.

Por su parte Kaikkonen (2021) en el artículo científico titulado Implementación del marco de referencias de ITIL con soporte de TI de nivel L2. Usó una metodología cualitativa, esto se refiere a las regulaciones generales, reglas y regulaciones de la organización consta de tres actividades liderar, supervisar y

evaluar. Tiene como objetivo general implementar al lector los principales elementos teóricos del marco ITIL Contenido y estructuras de certificación, e ilustrar con ejemplos prácticos cómo se aplica el framework ITIL al trabajo diario. La población todo aquel que quiera utilizar el marco de referencia de la metodología ITIL y la muestra es el lector actual que esté familiarizado con la tecnología de la información. La técnica de recolección de datos son diagramas de flujo nuevo o mejorado y descripciones de procesos utilizando las pautas internas de la empresa, la propia experiencia e ITIL. Se tuvo como resultado ayudar a interpretar la base de conocimientos prácticos desde una perspectiva crítica. El lector recibió una completa información sobre lo que contiene el marco ITIL y cómo se integra en TI producción de servicios sin problemas.

Muy lo contrario Hilmer (2019) en el artículo científico titulado Una estrategia para mejorar los niveles de madurez del servicio de TI gestión en instituciones de educación superior en Sudáfrica. Usó una metodología cuantitativa, diseño no experimental de tipo descriptivo. Su objetivo principal de la investigación es desarrollar una estrategia que Sudáfrica Higher. Las instituciones educativas pueden seguir mejorando sus niveles de madurez de ITSM. La población consiste en las IES sudafricanas, siendo que la muestra abarca hasta los 26 departamentos de TI de las universidades públicas de Sudáfrica. La técnica de recolección de datos consiste en encuestas que se llevarían a cabo con miembros del personal del departamento de entrevistadores. Ha dado como resultado al menos dos publicaciones o conferencias, una desarrollada en una estrategia, incluida las direcciones políticas y acciones coherentes y la otra discutiendo el estado de ITSM niveles de madurez en las IES sudafricanas.

Por lo tanto, al implementar la metodología ITIL en cualquier empresa se optimizará la calidad de servicio en esta misma generando así una mayor satisfacción hacia los usuarios. Con respecto al objetivo específico uno, establecer cuál es la relación entre la influencia entre las TIC'S, usando la estrategia de servicio y la calidad de servicios en el Nosocomio de Apoyo San Francisco, Ayacucho, en la Tabla se

observó que el coeficiente de Correlación de Pearson fue $r = 0,610$ (positiva moderada) con un nivel de significancia ($p < 0.05$), demostrando que la dimensión estratégica y calidad de servicio tiene una relación directa y significativa con la variable calidad de servicio. A partir de los resultados encontrados se aceptó la hipótesis que menciona que existe una influencia asertiva entre las TIC'S usando la estrategia de servicio y la calidad de servicios en el Nosocomio de Apoyo San Francisco, Ayacucho. Al respecto (Nolazco, 2020) menciona que la correcta implementación de una estrategia de servicio ayudará a la empresa en diversos aspectos, tales como el aumento de la eficacia y eficiencia en el uso de las herramientas de TI, así como también generará una mejora en el servicio ya que disminuirá costos y tiempos. Por último, minimizará los riesgos para que de esta manera la empresa no se vea perjudicada por algún problema que pueda presentarse.

Por otro lado Sánchez (2016) menciona que la dirección de alguna empresa puede rechazar la implementación de una estrategia de servicio ya que pueden pensar que esta será improductiva y de poca ayuda, además de que pueden dudar acerca de su capacidad, mencionando una carencia de procedimientos, normas, estándares para su elaboración. Esto significaría que la empresa cuenta con una correcta calidad de servicio con su método actual empleado y ya no requieren de alguna implementación. Por lo tanto, al implementar la estrategia de servicio en cualquier empresa se optimizará la calidad de servicio en esta misma generando así una mayor satisfacción hacia los usuarios, pero dependiendo de la opinión de la dirección de dicha empresa. Por el otro lado Taghva et al. (2019) en el artículo científico titulado Patrón de implementación de los servicios de informatización y de las comunicaciones en organizaciones de defensa militares basados en el patrón ITIL. Usó una metodología aplicada y mixta en otras palabras cualitativas y cuantitativas, realizado en tres partes. Este estudio tuvo como objetivo general encontrar un modelo para la implementación de servicios de informática y las comunicaciones en el ejército de la República Islámica Irán basado en el modelo ITIL. La población es el ejército de la República Islámica Irán, siendo la muestra altos rangos de las fuerzas armadas de la República Islámica de Irán. La técnica de recolección de datos se basa en la investigación a partir de los documentos, artículos científicos, estudios anteriores, entrevistas a expertos y una variedad de

pruebas estadísticas. Como resultado de esta forma, el patrón de investigación fue aprobado por 5 componentes principales y 30 subcomponentes.

Además Belkadi et al., (2019) sostiene que La ITIL (Biblioteca de Infraestructura de Tecnología de Información) se ha posicionado como una solución para abordar una amplia gama de problemas de gestión de servicios de TI y tratar de guiar a los gerentes de TI en sus esfuerzos. Una buena solución al enfrentar problemas de una gama amplia de gestión de servicios TI vendría ser la Biblioteca de Infraestructura de Tecnología de Información, o sus siglas ITIL, ya que es una solución óptima para este tipo de problemas, de esta manera guían a los gerentes TI en sus esfuerzos al solucionar el problema. Muy lo contrario Hilmer (2019) en el artículo científico titulado Una estrategia para mejorar los niveles de madurez del servicio de TI gestión en instituciones de educación superior en Sudáfrica. Usó una metodología cuantitativa, diseño no experimental de tipo descriptivo. Su objetivo principal de la investigación es desarrollar una estrategia que Sudáfrica Higher. Las instituciones educativas pueden seguir mejorando sus niveles de madurez de ITSM.

La población consiste en las IES sudafricanas, siendo que la muestra abarca hasta los 26 departamentos de TI de las universidades públicas de Sudáfrica. La técnica de recolección de datos consiste en encuestas que se llevarían a cabo con miembros del personal del departamento de entrevistadores. Ha dado como resultado al menos dos publicaciones o conferencias, una desarrollada en una estrategia, incluida las direcciones políticas y acciones coherentes y la otra discutiendo el estado de ITSM niveles de madurez en las IES sudafricanas.

Con respecto al objetivo específico dos, establecer cuál es la relación entre la influencia entre las TIC'S, usando el diseño de servicio y la calidad de servicios en el Nosocomio de Apoyo San Francisco, Ayacucho, en la Tabla se observó que el coeficiente de Correlación de Pearson fue $r=0,620$ (positiva moderada) con un nivel de significancia ($p<0.05$), demostrando que la dimensión diseño de servicio y calidad de servicio tiene una relación

directa y significativa con la variable calidad de servicio. A partir de los resultados encontrados se aceptó la hipótesis que menciona que existe una influencia asertiva entre las TIC'S usando el diseño de servicio y la calidad de servicios en el Nosocomio de Apoyo San Francisco, Ayacucho. Según (Budianto, 2019) hace mención de que una buena y adecuada implementación de un diseño estratégico permitirá una rápida atención al cliente y por lo que es importante trabajar mediante una planificación que permita satisfacerlos, y con ello se podrá detectar con mayor facilidad cuáles son sus necesidades. Finalmente traerá como consecuencia buenas prácticas y que puedan perdurar en las organizaciones.

Por otro parte (Bestoon et al. 2020) difiere con los planes estratégicos ya que considera que son cosas subjetivas y que hay una diferencia entre una estrategia de negocio con un acto sostenible y claro de atención al cliente. Por ende, toma recién como cosa ya materializada la acción misma de poder saber directamente del cliente si está satisfecho o no, ya que para las empresas puede estar satisfecho, pero no es así. Finalmente, al buscar la implementación con un diseño de servicio claro y teniendo como fin el bien de la organización y del cliente, mediante una buena calidad de servicio, ambas partes saldrían beneficiados. Por su parte Lema (2015) en su tesis de maestría de título ITIL en pequeñas y medianas empresas: hacia una propuesta basada en un proceso ITIL de secuencia de implementación y esquema de perfil, estrategia para implementar el primer proceso en la Secuencia. Tiene una metodología cuantitativa a través del método de investigación abarcada en esta tesis es doble: la metodología seguida para el diseño de la secuencia de implementación de la metodología ITIL y metodología seguida para desarrollar la estrategia de implementación del primer proceso ITIL de la secuencia de implementación. Esta tesis tiene como objetivo general ayudar a las empresas proveedoras de servicios y a sus empleados a saber cómo llevar a cabo mejores prácticas para mejorar sus servicios. La población fueron profesionales con experiencia en aplicación de la metodología ITIL en pequeñas o medianas empresas de software que fueron seleccionadas sobre la base de su experiencia, Siendo la muestra sujetos seleccionados de la Pyme ecuatoriana entre ellos los más importantes fueron una participante mujer y cuatro varones. Las nacionalidades de los participantes fueron: 3 de España, 1 de México y 1 de Brasil.

La técnica de recolección de datos se basa en la observación, encuestas; y como resultado se observó que el estado del arte relacionado con los Modelos de Procesos para Servicios ha sido evaluado tomando en cuenta aspectos como su estructura, su flexibilidad para ser aplicada en las PYMES y su facilidad para explicar cómo se puede implementar. Muy lo contrario Padilla Martínez & Uria Santos (2019) en su tesis de maestría titulada Implementación del servicio de gestión de incidentes, empleando ITIL para mejorar el proceso de atención de servicios en una entidad financiera. Usa una metodología cualitativa. Tiene como objetivo principal determinar en qué magnitud la implementación de la gestión de incidentes utilizando ITIL, impacta en la mejora en lo que concierne en el desarrollo de atención al cliente en el BBVA. La población se desarrolló en la cantidad de atenciones de los incidentes, siendo la muestra flujo de incidencias (relación de vendedor y comprador). La técnica de recolección de datos es la observación directa y su instrumento que se utilizó fue de observación. Se obtiene como resultado un promedio en grado de cumplimiento, en el test anterior resultó 40.40%; en el test posterior resultó un 48.03%. En conclusión, se obtuvo promedio de cantidad de problemas resueltos, en el test anterior, de 141 atenciones y en el test posterior se tuvo como resultado un promedio de 165 atenciones, esto refleja que hay una gran diferencia antes y después de haber implementado la metodología ITIL V3.

Con respecto al objetivo específico tres, establecer cuál es la relación entre la influencia entre las TIC'S, usando operación de servicio y la calidad de servicios en el Nosocomio de Apoyo San Francisco, Ayacucho, en la Tabla se observó que el coeficiente de Correlación de Pearson fue $r=0,625$ (positiva moderada) con un nivel de significancia ($p<0.05$), demostrando que la dimensión operación y calidad de servicio tiene una relación directa y significativa con la variable calidad de servicio. A partir de los resultados encontrados se aceptó la hipótesis que menciona que existe una influencia asertiva entre las TIC'S usando la operación de servicio y la calidad de servicios en el Nosocomio de Apoyo San Francisco, Ayacucho. Según (Napitupulu et al., 2018) menciona que mediante el uso de las operaciones se obtendrá la satisfacción y la tranquilidad del cliente ya que para ello se deberá tomar acciones en cada proceso y deberá estar conectados con las planes estratégicos con el fin de no perder cliente a corto y a largo plazo.

Por otra parte (Delgado Alvares et al., 2015) sugiere como medida, la contratación de nuevos trabajadores, y desechar acciones innecesarias y así habrá una mayor fluidez en la atención al cliente, recordando que habrá saturación de clientela para resolver los problemas en la organización. Como resultado se tendrá mayor organización dentro de la empresa y una mayor comodidad a la hora de ser atención por parte de los clientes. Finalmente, la implementación de una operación de servicio y una correcta gestión y manejo estructural dentro de la empresa permitirá una mayor atención y una mayor calidad de servicio. Muy lo contrario Belkadi et al., (2019) sostiene que La ITIL (Biblioteca de Infraestructura de Tecnología de Información) se ha posicionado como una solución para abordar una amplia gama de problemas de gestión de servicios de TI y tratar de guiar a los gerentes de TI en sus esfuerzos. Una buena solución al enfrentar problemas de una gama amplia de gestión de servicios TI vendría ser la Biblioteca de Infraestructura de Tecnología de Información, o sus siglas ITIL, ya que es una solución óptima para este tipo de problemas, de esta manera guían a los gerentes TI en sus esfuerzos al solucionar el problema.

VI. CONCLUSIONES

Durante el análisis de los datos recolectados de la presente investigación realizada, se obtienen los siguientes resultados a raíz de la interpretación de la información, contrastando así los objetivos planteados con sus hipótesis respectivas:

Primera:

Se concluye con respecto al objetivo general: Explicar la influencia entre las TIC'S, usando la metodología ITIL y la calidad de servicios en el Nosocomio de Apoyo San Francisco, Ayacucho. La investigación desarrolla la relación entre las dos variables, en la cual se demuestra mediante los resultados del uso del software del SPSS se encuentra que hay una relación directa y significativa de las dos variables donde mientras más se desarrolle la metodología ITIL, se verá reflejado un exponencial crecimiento en la calidad de servicios, por lo que no se puede negar la existencia de una relación directa, confirmándose así la hipótesis general planteada, la cual afirmaba la existencia de una influencia directa entre las TIC'S usando la metodología ITIL y la calidad de servicio en el Nosocomio de Apoyo San Francisco, Ayacucho.

Segunda:

Se concluye con respecto al objetivo específico uno: Determinar la influencia entre las TIC'S, usando la estrategia de servicio y la calidad de servicios en el Nosocomio de Apoyo San Francisco, Ayacucho. La investigación desarrolla la relación entre las dos variables, en la cual se demuestra mediante los resultados del uso del software del SPSS una relación directa moderada por lo que mientras más se emplee una buena estrategia de servicio es posible aumentar la calidad de servicios, y si bien hay una relación directa, una estrategia de servicio generará cambio, más no uno exponencial como en el objetivo general, confirmándose así la hipótesis específica uno planteada, la cual afirmaba que existe una influencia asertiva entre las TIC'S usando la estrategia de servicio y la calidad de servicios en el Nosocomio de Apoyo San Francisco, Ayacucho.

Tercera:

Se concluye con respecto al objetivo específico dos: Determinar la influencia entre las TIC'S, usando el diseño de servicio y la calidad de servicios en el

Nosocomio de Apoyo San Francisco, Ayacucho. La investigación desarrolla la relación entre las dos variables, en la cual se demuestra mediante los resultados del uso del software del SPSS que hay una relación directa y significativa entre el diseño del servicio y la calidad de servicios por lo que un buen diseño de servicio reflejara una gran mejora en la calidad de servicios, confirmándose así la hipótesis específica dos planteada, la cual afirmaba que existe una influencia de gran importancia entre las TIC'S, usando la diseño de servicio y la calidad de servicios en el Nosocomio de Apoyo San Francisco, Ayacucho.

Cuarta:

Se concluye con respecto al objetivo específico tres: Determinar la influencia entre las TIC'S, usando la operación de servicio y la calidad de servicios en el Nosocomio de Apoyo San Francisco, Ayacucho. La investigación desarrolla la relación entre las dos variables, en la cual se demuestra mediante los resultados del uso del software del SPSS que hay una relación directa y significativa entre el diseño del servicio y la calidad de servicios por lo que una correcta transición del servicio reflejara una mejora al momento de obtener la calidad de los servicios, así se demuestra la existencia de una relación directa confirmándose así la hipótesis específica tres planteada, la cual afirmaba que existe una influencia de gran importancia entre las TIC'S, usando la operación de servicio y la calidad de servicios en el Nosocomio de Apoyo San Francisco, Ayacucho.

VII. RECOMENDACIONES

Primera:

Se recomienda a los directivos del Nosocomio de Apoyo San Francisco el uso de la metodología ITIL ya que está demostrado que tiene una relación estricta con la calidad de servicios. Desarrollar e invertir proyectos de mejora de calidad en los equipos que se usen para el cuidado de la salud la cual debe garantizar la asistencia, diagnóstico y control seguro del cliente en los cual tenemos como últimas tecnologías de alta gama en los equipos.

Segunda:

Se recomienda a los directivos del Nosocomio de Apoyo San Francisco el uso de la estrategia de servicio ya que está demostrado que tiene una relación estricta con la calidad de servicios. También el de invertir en importantes innovaciones en el área de cuidado de salud, y tratar de firmar acuerdos de desarrollo conjuntos con diferentes sistemas de salud, todo ello con el objetivo de mejorar la calidad del servicio y satisfacción del cliente.

Tercera:

Se recomienda a los directivos del Nosocomio de Apoyo San Francisco el uso de la diseño de servicio ya que está demostrado que tiene una relación estricta con la calidad de servicios, tener mayor empatía a los clientes mediante el contacto visual es decir una mirada casual mientras se tenga interacción con el cliente, mantener una postura erguida la cual no debe mostrar una falta de interés en el cliente, al interactuar con el cliente es ideal tener una expresión de interés con un tono relajante la cual sea aceptable, también ha de usar términos sencillos la cual conlleve a una mejor comunicación con el cliente.

Cuarta:

Se recomienda a los directivos del Nosocomio de Apoyo San Francisco el uso de la operación de servicio ya que está demostrado que tiene una relación estricta con la calidad de servicios, realizar e invertir en capacitaciones en su personal para poder optimizar la atención del cliente mediante entrenamiento motivacional, capacitación organizacional, formación en liderazgo, habilidades gerenciales, seguridad y salud ocupacional, gestión ambiental y entre otras, y todo ello se llevará a cabo mediante folletos, encuestas, entrevista o reuniones grupales del personal y capacitador.

REFERENCIAS

- Aguilera García, I. C. (2021). Infohumor español y expectativas del público . Observación participante y grupos de discusión con audiencias en el formato televisivo El Intermedio. *Estudios Sobre El Mensaje Periodístico*, 27(2), 717–727. <https://doi.org/10.5209/esmp.69831>
- Aguilera Sánchez, Y., Plasencia Soler, J. A., & Marrero Delgado, F. (2021). Procedimiento para determinar el impacto de la gestión de riesgos en la sostenibilidad de las organizaciones. *Dirección y Organización*, 73(73), 39–49. <https://doi.org/10.37610/DYO.V0I73.591>
- Aguirre, L. (2019). Implementación de una estrategia de mejora continua basada en ITIL para mejorar el servicio de Service Desk en una empresa minera. In Universidad Ricardo Palma.
- Albulescu, M. (2020). Implementing Itil Methodology Within a Company. a Survey on 10 Organizations About the Pre-Implementation, During and After-Implementation Period. *Managing Sustainable Organizations*, 43–52. <https://doi.org/10.24818/imc/2020/01.04>
- Aleixandre-Benavent, R., Ferrer Sapena, A., & Peset, F. (2021). Compartir los recursos útiles para la investigación: datos abiertos (open data). *Educacion Medica*, 22, 208–215. <https://doi.org/10.1016/j.edumed.2019.07.004>
- Alvarado Ramírez, K., & Pumisacho Álvaro, V. (2017). Prácticas de mejora continua, con enfoque Kaizen, en empresas del distrito metropolitano de Quito: Un estudio exploratorio. *Intangible Capital*, 13(2), 479–497. <https://doi.org/10.3926/ic.901>
- Arrascue, I. E., Podestá, L. E., Matzumura, J. P., Gutiérrez, H. F., & Ruiz, R. A. (2021). Employees' perception of management skills in the Los Olivos Municipal Hospital. *Revista de La Facultad de Medicina Humana*, 21(2), 275–282. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v21i2.3715>
- Arroyo, R. (2020). *Gestión de incidencias basado en ITIL para mejorar los*

servicios de soporte TI en el laboratorio de cómputo de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Peruana los Andes.

Asencios, K. (2019). *Implementacion de buenas practicas para la gestion de servicios de TI basado en itil v3 para la unidad de tecnologias de la informacion de la zona registral n° vii – sede huaraz, 2016*. Santiago Antunez de Mayolo.

Avello, R., Rodríguez, M., Rodríguez, P., Sosa, D., Companioni, B., & Rodríguez, R. (2019). ¿Por qué enunciar las limitaciones del estudio? *Medisur: Revista de Ciencias Médicas de Cienfuegos*, 17(1), 10–12.

Battán Horenstein, A. (2016). Límites de la espacialidad de situación para la descripción merleauPontiana del fenómeno del movimiento y el aporte de la noción de postura. *Arete*, 28(2), 367–387. <https://doi.org/10.18800/arete.201602.007>

Belkadi, S., Ilias, C., & Mohamed, B. (2019). A framework for the integration of lean toolkit in ITIL for more flexibility. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 97(10), 2821–2833. <https://doi.org/10.5281/zenodo.3256529>

Belleza Porras, A. T. (2018). 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 [Universidad César Vallejo]. In *Universidad César Vallejo*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23386/Belleza_PAT.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Bestoon, O., Weijun, H., Huang, Z., Xi, J., & Ramsey, T. (2020). Effect of Service Quality on Service Value and Customer Retention for Clothing Store Brands in China. *Tekstilec*, 63(4), p242-255.

Budianto, A. (2019). Customer Loyalty: Quality of Service. *Journal of Management Review*, 3(1), 299–305. <https://doi.org/10.25157/jmr.v3i1.1808>

- Camacho, J. (2007). Investigación, poblaciones y muestra. *Acta Médica Costarricense*, 49(1), 11–12. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=43449104>
- Carhuancho, I., Nolazco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). Metodología para la investigación holística. In UIDE (Ed.), *Uíde* (Primera ed). UIDE. <https://n9.cl/t0s2>
- Carrasco Díaz, S. (2005). *Metodología de la investigación científica (Primera Ed)*.
- Carvajal, C. M., González, J. A., Tassara, C. A., & Álvarez, M. S. (2018). Sobre-duración: una Aproximación Cuantitativa. *Formación Universitaria*, 11(3), 19–28. <https://doi.org/10.4067/s0718-50062018000300019>
- Choque Diaz, A. A. (2020). Análisis de la correlación entre Resiliencia-Estrés en niños en situación de maltrato en el albergue transitorio municipal “Bicentenario Bolivia Solidaria” a través de una aplicación móvil. *Fides et Ratio - Revista de Difusión Cultural y Científica de La Universidad La Salle En Bolivia*, 19(19), 175–204.
- Conde Zhingre, L. E., Quezada Sarmiento, P. A., & Hernandez, W. (2019). Propuesta de Arquitectura de mesa de servicios tecnológicos basado en el marco de referencia ITIL V 3.0. *CISTI (Iberian Conference on Information Systems & Technologies / Conferência Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação) Proceedings*, p1-6.
- Delfino, A. (2009). La metodología de uso del tiempo: sus características, limitaciones y potencialidades. *Espacio Abierto*, 18(2), 199–218.
- Delgado Alvares, N., Martínez Curbelo, G., & Covas Varela, D. (2015). Procedimiento para la mejora del servicio de envíos de mensajería DHL express, perteneciente a la empresa de correos Cienfuegos. *Revista Científica “Visión de Futuro,”* 19(1), 103–120.
- Descartes, R. (1386). *Discurso del método*.
- Díaz Concepción, A., Benítez Montalvo, R., Castillo Serpa, A. del, Cabrera

- Gómez, J., Villar Ledo, L., & Rodríguez Piñeiro, A. J. (2021). Formulación de un nuevo concepto de confiabilidad operacional. *Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería*, 29(1), 87–93. <https://doi.org/10.4067/s0718-33052021000100087>
- Effendi, Z., Herdiyanti, A., & Dwi Susanto, T. (2019). Pembuatan Prosedur dan Formulir Service Desk Pemerintahan Kota Madiun Berdasarkan ITIL V3 Zulaikah. *Inspirasi Profesional Sistem Informasi*, 8(2), 109–116.
- Espinosa, E. (2018). La hipótesis en la investigación Hypothesis in research. *Mendive Revista de Educación*, 16(1), 1815–7696.
- Estrada Blanco, D., & de la Nuez Hernández, D. (2020). Gestión del proceso de restauración en el Hotel Islazul Pinar del Río. *Avances*, 22(1), 81–96. <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=141145148&lang=es&site=eds-live>
- Faraldo, P., & Pateiro, B. (2013). Tema 1. Estadística descriptiva. *Estadística y Metodología de La Investigación.*, 15. http://eio.usc.es/eipc1/BASE/BASEMASTER/FORMULARIOS-PHP-DPTO/MATERIALES/Mat_G2021103104_EstadisticaTema1.pdf
- Fuentes, G. (2018). *Influencia de ITIL para mejorar la administración de incidentes en las instalaciones del centro de computo del Gobierno Regional de Ica.*
- García-Ortega, A., & García-Avilés, J. A. (2021). Uso del diseño lúdico para combatir la desinformación: los newsgames como herramienta para la concienciación sobre. *Icono14*, 19(1), 179–204. <https://doi.org/10.7195/RI14.V19I1.1598>
- Gauchi Risso, V. (2017). Estudio de los métodos de investigación y técnicas de recolección de datos utilizadas en bibliotecología y ciencia de la información. *Revista Española de Documentación Científica*, 40(2), 1–13. <https://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/979/1503>
- Giacomini Sari, B., Dal'Col Lúcio, A., Souza Santana, C., Ketzner Krysczun, D.,

- Tischler, A. L. T., & Drebes, L. (2017). Sample size for estimation of the Pearson correlation coefficient in cherry tomato tests. *Ciência Rural, Santa Maria*, 47, 1–6. <https://doi.org/10.1590/0103-8478cr20170116>
- Gomes Diógenes, C., Valoyes Valoyes, A. Y., & Euzebio, U. (2020). Implementação da competência 10 da Base Nacional Comum Curricular (BNCC) no Brasil: uma análise a partir do conceito de Cidadania Global da Agenda 2030. *Revista Brasileira de Estudos Pedagógicos*, 101(259), 583–606. <https://doi.org/10.24109/2176-6681.rbep.101.i259.4479>
- Gomez Miranda, P., & Salas Cruz, R. L. (2019). Prestación del servicio de producción de tecnología educativa con base en las buenas prácticas de la librería ITIL. *Revista Iberoamericana Para La Investigacion y El Desarrollo Educativo*, 9(18).
- Hernández Mendoza, S. L., & Avila, D. D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos Data collection techniques and instruments. *Boletín Científico de Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA*, 9(17), 51–53.
<https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icea/article/view/6019/7678%0A%0A>
- Hilmer, T. (2019). *A strategy for improving the maturity levels of IT service management in higher education institutions in South Africa.*
- Inquilla, J., Calsina, W., & Velazco, B. (2017). La calidad educativa y administrativa vista desde dentro: caso Universidad Nacional del Altiplano – Puno –Perú 2017. *Comuni@Cción*, 8(1), 5–15.
- Kaikkonen, A. (2021). *ITIL-VIITEKEHYKSEN TOTEUTUMINEN L2-TASON IT-TUESSA.*
- Lema, L. (2015). *UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ITIL in Small to Medium-Sized Enterprises: Toward a Proposal Based on an ITIL Processes Implementation Sequence and a Profile Scheme Strategy for Implementing the First Process in the Sequence.* UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID.

- LOAYZA CASTRO, M. G. (2013). *Diagnóstico y diseño de estrategias para optimizar la planeación estratégica y la comunicación organizacional interna en la empresa almacenes kléber loayza cía. Ltda* [universidad católica de santiago de guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11111/1/T-UCSG-PRE-FIL-CCS-20.pdf>
- López, P., & Fachelli, S. (2015). Metodología de la Investigación Social Cuantitativa (2015). In *Revista de Educación y Derecho* (1st ed., Issue 4). <https://doi.org/10.1344/reyd2018.17.13>
- Luis, P. (2004). Población Muestra Y Muestreo. *Punto Cero*, 09(08), 69–74. <http://www.scielo.org.bo/pdf/rpc/v09n08/v09n08a12.pdf>
- Motii, M., & Semma, E. (2017). Towards a new approach to pooling COBIT 5 and ITIL V3 with ISO/IEC 27002 for better use of ITG in the Moroccan parliament. *International Journal of Computer Science Issues*, 14(3), 49–58. <https://doi.org/10.20943/01201703.4958>
- Napitupulu, D., Rahim, R., Abdullah, D., Setiawan, M. I., Abdillah, L. A., Ahmar, A. S., Simarmata, J., Hidayat, R., Nurdianto, H., & Pranolo, A. (2018). Analysis of Student Satisfaction Toward Quality of Service Facility. *Journal of Physics: Conference Series*, 954(1), 1–8. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/954/1/012019>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa, cualitativa y redacción de la tesis*.
- Nolazco, L. (2020). *Mejoramiento de los servicios a clientes, bajo el modelo de Itil, del consorcio educativo San José Marelló de la ciudad de Huaraz - 2016*. Santiago Antúnez de Mayolo.
- Olivares, C. A. (2018). *Gestión De Incidencias Basda En Las Buenas Prácticas De Itil En Una Empresa De Productos De Belleza*.
- Orlandini, I., & Ramos, N. (2017). Aplicación del modelo SERVQUAL en la prestación de servicio de las empresas de transporte aéreo. *Revista*

Investigación y Negocios, 10(15), 144–155.

Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227–232. <https://doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>

Padilla Martinez, E. P., & Uria Santos, R. (2019). *Implementación Del Servicio De Gestión De Incidentes, Empleando Itil Para Mejorar El Proceso De Atención De Servicios En Una Entidad Financiera*. Universidad Autónoma del Perú.

Palilingan, V. R., & Batmetan, J. R. (2018). Incident Management in Academic Information System using ITIL Framework. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 306(1), 1–9. <https://doi.org/10.1088/1757-899X/306/1/012110>

Paolo, B. D. I. (2014). La experiencia de las tecnologías de la información y la comunicación (tics) en el aula: disciplina, control y noo-políticas. *cuadernos fhycs-unju*, 11–25.

PLAZA LARA, C. (2020). Las competencias de los gestores de proyectos de traducción: un estudio basado en encuesta. *HERMĒNEUS*, 22, 311–335. <https://doi.org/10.24197/her.22.2020.311-335>

Porras, M., Cabrejos, J., Vargas, G., & Berrocal, S. (2021). Gestión educativa y satisfacción laboral docente en la Institución Educativa República de Chile, Lima. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 3(2), 6. <http://www.scielo.org.mx/pdf/dilemas/v8n3/2007-7890-dilemas-8-03-00011.pdf>

Porras, M. I., & Báguena, M. J. (2020). El papel desempeñado por los médicos, el gobierno y la OMS en la implementación de las encuestas serológicas sobre polio, sarampión y rubeola en España (1958-1978). *Asclepio*, 72(1), 295. <https://doi.org/10.3989/asclepio.2020.04>

Puigarnau Coma, S., Roselló Grau, L., Camerino Foguet, O., & Castañer Balcells, M. (2020). Creación y Validación del Instrumento “AECM”

- Análisis de la Estrategia en Carreras por Montaña. *Retos*, 2041(39), 177–181. <https://doi.org/10.47197/retos.v0i39.72111>
- Quesada, I. (2020). *La calidad del servicio de OEDIM S.L.: un caso de estudio*. Universidad de Jaén.
- Quispe, D., & Sánchez, G. (2011). Hipótesis en la Investigación científica. *Revista de Actualización Clínica Investiga*, 10, 490–494.
- Ramírez Ríos, A., & Polack Peña, A. M. (2020). Estadística inferencial. Elección de una prueba estadística no paramétrica en investigación científica. *Horizonte de La Ciencia*, 10(19), 191–208. <https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.2020.19.597>
- Rivera, M. M. L. (2019). Calidad del servicio que brinda la empresa Elevate Business y estrategias para su mejora. In *Universidad nacional de piura*. Universidad Nacional de Piura.
- Rodrigues, A., Vituri, D., Haddad, M. do C., Oliverira, M., & Tiago de Oliveira, W. (2012). Responsividade do serviço de enfermagem na visão do cliente. *Revista Da Escola de Enfermagem Da USP*, 46(6), 1446–1452. <https://doi.org/10.1590/s0080-62342012000600023>
- Saenz Lopez, I. (2019). Sistema web para el proceso de control de proyectos en la Empresa HARDCO Arquitectura y Construcción S.A.C. In *Ucv*. file:///C:/Users/user/Downloads/Saenz_LIR-SD.pdf
- Salazar, W., & Cabrera, M. (2016). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente. *Industrial Data*, 19(2), 13–20.
- Sánchez, C. N. (2021). Adecuación de los modelos de evaluación en recursos humanos para el desempeño laboral. *Revista de Investigacion Psicológica*, 25, 69–80.
- Sánchez, M. (2016). Medición de la calidad en el servicio , como estrategia para la competitividad en las organizaciones. *Uv. Mx*, 0(0), 110–117. <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf>

- Sozen, E., & O'Neill, M. (2020). An Exploration of Quality Service in Brewing Sector. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 21(1), p105-128.
- Taghva, M., Feizi, K., Khatami Firouzabadi, A., & Khalili, A. (2019). Implementation Pattern of Information and Communication Technology Services in Defense-Military Organizations based on ITIL Pattern. *Research Quarterly in Military Management*, 18(72), 122–138.
- Torres Vivanco, M., Barrientos Nuñez, I., & Quintana Zaez, J. C. (2021). *Módulo del sistema informático gestión de incidencias para la toma de decisiones Module for decision making of the informatic system for the management of incidents*. 14(5), 18–24.
- Valladares, L. (2017). La “práctica educativa” y su relevancia como unidad de análisis ontológico, epistemológico y sociohistórico en el campo de la educación y la Pedagogía. *Perfiles Educativos*, 39(158), 186–203. <https://doi.org/10.22201/iisue.24486167e.2017.158.57915>
- Ventura, J. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(3), 1–2. <https://doi.org/10.1097/00006199-199009000-00016>
- Villa Castaño, L. E., & Herrera Romero, W. R. (2020). Estándares internacionales de rendición de cuentas social: entre la justificación y el apresamiento directivo. *Innovar*, 30(75), 135–150. <https://doi.org/10.15446/innovar.v30n75.83262>
- Vries de, S. (2020). *Model voor outsourcen IT-resources Model for outsourcing IT-resources*. Open University of the Netherlands.
- Zambrano Peñaherrera, A. O., & Páliz Osorio, V. M. (2020). IT Service Management Model Based on ITIL for the Information Technology and Communications Unit of the Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE Campus Latacunga. *International Journal of Innovation, Management and Technology*, 11(6), 170–175. <https://doi.org/10.18178/ijimt.2020.11.6.898>

ANEXOS

Anexo 1 : Matriz de consistencia

TÍTULO: Las TIC'S, usando la metodología ITIL y la calidad de servicios en el Nosocomio de Apoyo San Francisco, Ayacucho, 2021.						
AUTOR: Janampa Auccasi, Juan (0000-0001-5287-2466)						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <p>¿Cuál es la influencia entre las TIC'S, usando la metodología ITIL y la calidad de servicios en el Nosocomio de Apoyo San Francisco, Ayacucho, 2021?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>Uno: ¿Cuál es la influencia entre las TIC's usando la estrategia de servicio y calidad de servicios en el Nosocomio de Apoyo San Francisco, Ayacucho 2021?</p> <p>Dos: ¿Cuál es la influencia entre las TIC'S, usando el diseño del servicio y la calidad de servicios en el Nosocomio de Apoyo San Francisco, Ayacucho 2021?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Explicar la influencia entre las TIC'S, usando la metodología ITIL y la calidad de servicios en el Nosocomio de Apoyo San Francisco, Ayacucho 2021.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <p>Uno: Determinar la influencia entre las TIC'S, usando la estrategia de servicio y la calidad de servicios en el Nosocomio de Apoyo San Francisco, Ayacucho 2021.</p> <p>Dos: Determinar la influencia entre las TIC'S, usando el diseño del servicio y la calidad de servicios en el Nosocomio</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL:</p> <p>Existe una influencia directa entre las TIC'S usando la metodología ITIL y la calidad de servicio en el Nosocomio de Apoyo San Francisco, Ayacucho 2021.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</p> <p>Uno: Existe una influencia asertiva entre las TIC'S usando la estrategia de servicio y la calidad de servicios en el Nosocomio de Apoyo San Francisco, Ayacucho 2021.</p> <p>Dos: Existe una influencia racional entre las TIC'S, usando el diseño del servicio y la calidad de servicios en el Nosocomio de Apoyo San Francisco, Ayacucho 2021.</p>	Variable I: : Las TIC'S, usando la metodología ITIL			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Estrategia de servicio	Perspectiva Posicionamiento Confiabilidad	Proceso (tesis)	En el desarrollo de la tesis
			Diseño del servicio	Catálogo del servicio Nivel del servicio Proveedor de servicio		
			Operación del servicio	Problemas Incidencias Desempeño		
			Variable D: Calidad de servicios			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Fiabilidad	Desempeño correcto Tiempo de espera Información del servicio	Proceso (tesis)	

Tres: ¿Cuál es la influencia entre las TIC'S, usando la operación del servicio y la calidad de servicios en el Nosocomio de Apoyo San Francisco, Ayacucho 2021?	de Apoyo San Francisco, Ayacucho 2021. Tres: Determinar la influencia entre las TIC'S, usando la operación del servicio y la calidad de servicios en el Nosocomio de Apoyo San Francisco Ayacucho, 2021.	Tres: Existe una influencia sistemática y coordinada entre las TIC'S, usando la operación del servicio y la calidad de servicios en el Nosocomio de Apoyo San Francisco, Ayacucho 2021.	Capacidad de respuesta	Prontitud de atención Disposición de ayuda Disposición para atender al cliente		En el desarrollo de la tesis
			Seguridad	Confianza que inspira los empleados Cortesía con la que atienden Conocimiento en consultas		
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL			

<p>TIPO Y NIVEL</p> <p>Investigación aplicada, de nivel descriptivo correlacional</p> <p>DISEÑO:</p> <p>No experimental, transeccional o transversal</p> <p>MÉTODO</p> <p>Cuantitativo, hipotético deductivo</p>	<p>POBLACIÓN:</p> <p>2800 empleados</p> <p>TIPO DE MUESTRA</p> <p>Se utilizará un muestreo de tipo probabilístico aleatorio siempre</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA:</p> <p>114 empleados</p>	<p>Variable I:</p> <p>Las TIC'S, usando la metodología ITIL</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Janampa Auccasi, Juan</p> <p>Año: 2021</p> <p>Monitoreo: Agosto - diciembre 2021</p> <p>Ámbito de Aplicación: Nosocomio de Apoyo San Francisco, Ayacucho.</p> <p>Forma de Administración: Directa</p> <p>Variable D:</p> <p>Calidad de servicio</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Monitoreo: Agosto - diciembre 2021</p> <p>Ámbito de Aplicación: Nosocomio de Apoyo San Francisco, Ayacucho.</p> <p>Forma de Administración: Directa</p>	<p>DESCRIPTIVA: Se realizará el tratamiento con la estadística descriptiva e inferencial</p> <p>DE PRUEBA: Prueba hipótesis</p> <p>Nivel de Significación: Se realizará la prueba de hipótesis mediante el estadístico p _ valor en relación con el nivel de significación de 5%</p> <p>Inferencial: Se realizará la prueba de hipótesis mediante el estadístico p _ valor en relación con el nivel de significación de 5%</p>
---	---	--	--

Anexo 2 :Tabla de operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
METODOLOGÍA ITIL	El modelo ITIL son directrices de mejores prácticas que contribuye al área de tecnología de información de una organización en las capacidades de gestión y operatividad de su infraestructura, logrando un servicio eficiente al cliente. (Nolasco, 2020 como se citó en Adánez & Martínez, 2019).	La variable ITIL se ha operacionalizado en tres dimensiones estrategia de servicio, diseño del servicio, operación del servicio los que van a permitir calidad de servicios en el Nosocomio de Apoyo San Francisco, para medir la variable y sus dimensiones se aplicara una encuesta. El representativo ITIL, son directivas que ayudan a mejorar las prácticas que ayudan a potenciar el área de tecnología de información en la empresa en los ámbitos de gestión y operatividad en su soporte funcional, obteniendo así un excelente servicio hacia nuestros consumidores.	Estrategia de servicio	Perspectiva Posicionamiento Confiabilidad	Escala ordinal Nunca =1 A veces = 2 Casi siempre = 3 Siempre = 4
			Diseño del servicio	Catálogo del servicio Nivel del servicio Proveedor de servicio	
			Operación del servicio	Problemas Incidencias Desempeño	
CALIDAD DE SERVICIO	La calidad de servicio es el conjunto de características de un producto o servicio que cumplen con las expectativas del cliente para el cual fueron diseñados, satisfaciendo sus necesidades y expectativas. (Quesada, 2020)	La variable calidad de servicio se ha operacionalizado en tres dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, los que van a depender de la calidad de servicios en el Nosocomio de Apoyo San Francisco, para medir la variable y sus dimensiones se aplicara una encuesta. La calidad de servicio es dar un buen trato tanto eficaz y eficientemente, cumpliendo las demandas acordadas y entre otros actos para así poder obtener mejores resultados y así satisfacer sus necesidades al cliente y por lo tanto poder cumplir sus expectativas e incluso poder sorprenderlos.	Fiabilidad	Desempeño correcto Tiempo de espera Información del servicio	Escala ordinal Nunca =1 A veces = 2 Casi siempre = 3 Siempre = 4
			Capacidad de respuesta	Prontitud de atención Disposición de ayuda Disposición para atender al cliente	
			Seguridad	Confianza que inspira los empleados	

Anexo 3: Instrumentos de recolección de información

Las TIC'S, usando la metodología ITIL y la calidad de servicios en el Nosocomio de Apoyo San Francisco, Ayacucho, 2021.

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE: Las TIC'S, usando la metodología ITIL

I.- DATOS PERSONALES:

EDAD:

FECHA:

II.- INSTRUCCIONES PARA LLENADO DEL CUESTIONARIO:

En presente cuestionario tiene el propósito de obtener información de la variable **TIC'S usando metodología ITIL**, se les pide ser sinceros con sus respuestas. En los enunciados debes marcar con X la respuesta correcta.

1 Nunca

2 A veces

3 Casi siempre

4 Siempre

DIMENSIÓN	INDICADOR	PREGUNTA	1	2	3	4
ESTRATEGIA DE SERVICIO	PERSPECTIVA	¿La perspectiva de la estrategia del servicio brindada, debe ser adaptada hacia todos los pensamientos de los clientes?				
		¿Considera, en su perspectiva, que el posicionamiento del servicio es fundamental para el marketing de la organización?				
	POSICIONAMIENTO	¿Cree que el posicionamiento de un servicio, debe ser parte fundamental de una estrategia?				
		¿Según su posicionamiento, la confiabilidad que le genera dicho servicio es clave para la satisfacción?				
		¿Creó Ud. que la estrategia de servicio mejora las expectativas de los pacientes?				
		¿Creó Ud. que el posicionamiento de las organizaciones se debe a las estrategias de servicio?				
		¿Creó Ud. que el posicionamiento es un indicador para la mejora continua?				
	CONFIABILIDAD	¿La confiabilidad mostrada por la organización, debe ir de acorde a la				

		perspectiva establecida hacia los pacientes?				
		¿La confiabilidad en una estrategia de servicio, influye en su elección por el servicio?				
		¿Creé Ud. que la confiabilidad de los pacientes está alineada a la estrategia?				
		¿Creé Ud. que la confiabilidad es clave para el desarrollo organizacional?				
		¿Creé Ud. que la confiabilidad de los servicios se debe al cumplimiento del plan estratégico?				
DISEÑO DE SERVICIO	CATÁLOGO DE SERVICIO	¿El catálogo de servicio con un nivel de servicio óptimo debe ser factible para el entendimiento de los pacientes?				
		¿Considera que un catálogo dentro del diseño de servicio mejoraría la interacción con los pacientes?				
	NIVEL DE SERVICIO	¿El nivel de servicio en un catálogo de servicio al consumidor, debe ser el mayor posible para complacer a los pacientes?				
		¿Cree que el nivel de servicio en un diseño de servicio define cada organización?				
	PROVEEDOR DE SERVICIO	¿Es importante un proveedor de servicio en el diseño de servicio para lograr una comunicación fluida con los pacientes?				
		¿El proveedor de servicio hacia un paciente, debe ir de acorde al nivel de servicio mostrado por la organización?				
OPERACIÓN DE SERVICIO	PROBLEMAS	¿Cree usted que, al existir problemas en la operación de servicio, afecte el desempeño de la organización?				
		¿Al erradicar los problemas en una organización, las incidencias en ella disminuirán?				
	INCIDENCIAS	¿Al hallar incidencias en una operación de servicio, influye en la decisión de los pacientes?				
		¿Cree usted que incidencia y problema en una organización, ¿signifiquen lo mismo?				
	DESEMPEÑO	¿Usted cree que un buen desempeño, disminuiría los problemas generados en una organización?				
		¿El desempeño en una operación de servicio de una organización, debe ser				

		el elemento más importante en la organización?				
		¿Creé Ud. que el desempeño de los directivos es lo adecuado en la organización?				
		¿Creé Ud. que el desempeño de los actores en los servicios son los correctos?				
		¿Creé Ud. que la operación de servicio está de acuerdo a las estrategias de la organización?				
		¿Creé Ud. que la operación de servicio cumple un desempeño eficiente?				

Anexo 3: Instrumentos de recolección de información

Las TIC'S, usando la metodología ITIL y la calidad de servicios en el Nosocomio de Apoyo San Francisco, Ayacucho, 2021.

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE: Calidad de servicios

EDAD:

FECHA:

II.- INSTRUCCIONES PARA LLENADO DEL CUESTIONARIO:

En presente cuestionario tiene el propósito de obtener información de la variable **calidad de servicio**, se les pide ser sinceros con sus respuestas. En los enunciados debes marcar con X la respuesta correcta.

1 Nunca

2 A veces

3 Casi siempre

4 Siempre

DIMENSIÓN	INDICADOR	PREGUNTA	1	2	3	4
FIABILIDAD	DESEMPEÑO CORRECTO	¿Cree usted que un correcto desempeño acortaría los tiempos de espera?				
		¿Creé Ud. que los colaboradores tienen un desempeño correcto en los servicios que realizan?				
		¿Creé Ud. que la fiabilidad está en función del desempeño correcto de los actores del proceso de atención?				
	TIEMPO DE ESPERA	¿Considera usted que el tiempo de espera influye en la fiabilidad del servicio?				
		¿Es importante el tiempo de espera al momento de solicitar la información del servicio?				
		¿Creé Ud. que la fiabilidad mejora la incertidumbre del tiempo de espera?				
		¿Creé Ud. que el tiempo de espera se relaciona con el desempeño de los colaboradores?				
	INFORMACIÓN DE SERVICIO	¿Piensa usted que el correcto desempeño ayuda a conocer más sobre la información del servicio?				
		¿Creé Ud. que la información correcta oportuna mejora la calidad de servicio?				

		¿Creé Ud. que la información de los servicios es oportuna para los pacientes?					
		¿Cree usted que el brindar una completa información del servicio, causaría un incremento en la fiabilidad?					
CAPACIDAD DE RESPUESTA	PRONTITUD DE ATENCIÓN	¿Entiende usted que la prontitud de atención se ve influenciada por la capacidad de respuesta de los empleadores?					
		¿Cree usted que se deba mejorar la calidad de servicio con relación a la prontitud de servicio?					
	DISPOSICIÓN DE AYUDA	¿Está conforme usted con la disposición de ayuda en conjunto con la calidad de servicio que se le brinda??					
		¿Creé Ud. que la disposición de ayuda de los colaboradores mejora la capacidad de respuesta en los diversos servicios?					
		¿Creé Ud. que la disposición de ayuda permanente en los colaboradores?					
		¿Se siente usted a gusto con la capacidad de respuesta al momento de la disposición de ayuda?					
	DISPOSICIÓN PARA ATENDER AL CLIENTE	¿Está conforme usted con la disposición para atender al cliente y en la prontitud de atención en la que lo recibe?					
		¿Cree usted que la capacidad de respuesta estuvo acorde con sus expectativas en nuestra disposición para atender al cliente?					
	SEGURIDAD	CONFIANZA QUE INSPIRA A LOS EMPLEADOS	¿Se siente a gusto con la confianza que demuestran los empleados y la seguridad que estos dan durante el servicio?				
			¿Está de acuerdo en la calidad de servicio de la organización, producto de la cortesía que inspiran los empleados?				
¿Creé Ud. que la confianza que inspira los empleados genera seguridad en los pacientes?							
¿Creé Ud. que la confianza que inspira los empleados está acorde de los requerimientos de los pacientes?							

		¿Creé Ud. que la confianza que inspira los empleados en constante para el logro de la calidad de servicio?				
	CORTESÍA CON LOS QUE ATIENDEN	¿Usted está satisfecho con la cortesía y seguridad que se le da al momento de responder sus consultas?				
		¿Creé Ud. que la cortesía con los que tienen los empleados genera seguridad en los pacientes?				
		¿Creé Ud. que la cortesía con los que tienen los empleados genera seguridad en la calidad de servicio?				
	CONOCIMIENTO EN CONSULTAS	¿Cree usted que el conocimiento durante las consultas y la cortesía con la que se atiende son factores importantes al momento de ser atendido??				
		¿Considera usted que, dentro del área de calidad de servicio, el conocimiento durante las consultas puede ser un indicador que reduzca insatisfacción?				

Anexo 4 : Escaneos de los criterios de jueces de los instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: Las TIC'S,
usando la metodología ITIL

Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4

N°	DIMENSIONE S/Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ²		Sugerencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión: E STRATEGIA DE SERVICIO							
1	¿La perspectiva de la estrategia del servicio brindada, debe ser adaptada hacia todos los segmentos de los clientes?	X		X		X		
2	¿Considera, en su perspectiva, que el posicionamiento del servicio es fundamental para el marketing de la organización?	X		X		X		
3	¿Cree que el posicionamiento de un servicio, debe ser parte fundamental de una estrategia?	X		X		X		
4	¿Según su posicionamiento, la confiabilidad que le genera dicho servicio es clave para la satisfacción?	X		X		X		
5	¿Cree Ud. que la estrategia de servicio mejora las expectativas de los pacientes?	X		X		X		
6	¿Cree Ud. que el posicionamiento de las organizaciones se debe a las estrategias de servicio?	X		X		X		
7	¿Cree Ud. que el posicionamiento es un indicador para la mejora continua?	X		X		X		
8	¿La confiabilidad mostrada por la organización, debe ir de acorde a la perspectiva establecida hacia los pacientes?	X		X		X		
9	¿La confiabilidad es una estrategia de servicio, i influye en su elección por el servicio?	X		X		X		
10	¿Cree Ud. que la confiabilidad de los pacientes está alineada a la estrategia?	X		X		X		
11	¿Cree Ud. que la confiabilidad es clave para el desarrollo organizacional?	X		X		X		

12	¿Cree Ud. que la confiabilidad de los servicios se debe al cumplimiento del plan estratégico?	X		X		X		
	Dimensión: DISEÑO DE SERVICIO	S I	No	SI	No	S I	No	
13	¿El catálogo de servicio con un nivel de servicio óptimo debe ser factible para el entendimiento de los pacientes?	X		X		X		
14	¿Considera que un catálogo dentro del diseño de servicio mejoraría la interacción con los pacientes?	X		X		X		
15	¿El nivel de servicio en un catálogo de servicio al consumidor, debe ser el mayor posible para complacer a los pacientes?	X		X		X		
16	¿Cree que el nivel de servicio en un diseño de servicio define cada organización?	X		X		X		
17	¿Es importante un proveedor de servicio en el diseño de servicio para lograr una comunicación fluida con los pacientes?	X		X		X		
18	¿El proveedor de servicio hacia un paciente, debe ir de acuerdo al nivel de servicio mostrado por la organización?	X		X		X		
	Dimensión: OPERACIÓN DE SERVICIO	S I	No	SI	No	S I	No	
19	¿Cree usted que, al existir problemas en la operación de servicio, afecta el desempeño de la organización?	X		X		X		
20	¿Al remediar los problemas en una organización, las incidencias en ella disminuirán?	X		X		X		
21	¿Al hallar incidencias en una operación de servicio, influye en la decisión de los pacientes?	X		X		X		
22	¿Cree usted que incidencia y problema en una organización, ¿significan lo mismo?	X		X		X		
23	¿Usted cree que un buen desempeño, disminuiría los problemas generados en una organización?	X		X		X		
24	¿El desempeño en una operación de servicio de una organización, debe ser el elemento más importante en la organización?	X		X		X		
25	¿Cree Ud. que el desempeño de los directivos es lo adecuado en la organización?	X		X		X		
26	¿Cree Ud. que el desempeño de los actores en los servicios son los correctos?	X		X		X		
27	¿Cree Ud. que la operación de servicio está de acuerdo a las estrategias de la organización?	X		X		X		
28	¿Cree Ud. que la operación de servicio cumple un desempeño eficiente?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]**

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: ALARCON ECHACCAYA, MAYRA

DNI: 42769241

Grado y Especialidad del validador: MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

¹Perlinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Lima, 12 de octubre del 2021.



Mg. Mayra Alarcón Echaccaya

DNI: 42769241

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA: Calidad de servicios

Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4

N°	DIMENSIONES/Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencia
		S I	No	S I	No	S I	No	
	Dimensión: FIABILIDAD							
1	¿Cree usted que un correcto desempeño acortaría los tiempos de espera?	X		X		X		
2	¿Cree Ud. que los colaboradores tienen un desempeño correcto en los servicios que realizan?	X		X		X		
3	¿Cree Ud. que la fiabilidad está en función del desempeño correcto de los actores del proceso de atención?	X		X		X		
4	¿Considera usted que el tiempo de espera influye en la fiabilidad del servicio?	X		X		X		
5	¿Es importante el tiempo de espera al momento de solicitar la información del servicio?	X		X		X		
6	¿Cree Ud. que la fiabilidad mejora la incertidumbre del tiempo de espera?	X		X		X		
7	¿Cree Ud. que el tiempo de espera se relaciona con el desempeño de los colaboradores?	X		X		X		
8	¿Puede usted que el correcto desempeño ayude a conocer más sobre la información del servicio?	X		X		X		
9	¿Cree Ud. que la información correcta oportuna mejora la calidad de servicio?	X		X		X		
10	¿Cree Ud. que la información de los servicios es oportuna para los pacientes?	X		X		X		
11	¿Cree usted que el brindar una completa información del servicio, causaría un incremento en la fiabilidad?	X		X		X		
	Dimensión: CAPACIDAD DE RESPUESTA	S I	No	S I	No	S I	No	

12	¿Entiende usted que la prontitud de atención se ve influenciada por la capacidad de respuesta de los empleados?	X		X		X		
13	¿Cree usted que se debe mejorar la calidad de servicio con relación a la prontitud de servicio?	X		X		X		
14	¿Está conforme usted con la disposición de ayuda en conjunto con la calidad de servicio que se le brinda??	X		X		X		
15	¿Cree Ud. que la disposición de ayuda de los colaboradores mejoró la capacidad de respuesta en los diversos servicios?	X		X		X		
16	¿Cree Ud. que la disposición de ayuda permanente en los colaboradores?	X		X		X		
17	¿Se siente usted a gusto con la capacidad de respuesta al momento de la disposición de ayuda?	X		X		X		
18	¿Está conforme usted con la disposición para atender al cliente y en la prontitud de atención en la que lo recibe?	X		X		X		
19	¿Cree usted que la capacidad de respuesta estuvo acorde con sus expectativas en nuestra disposición para atender al cliente?	X		X		X		
	Dimensión: SEGURIDAD	S	No	S	No	S	No	
		I		I		I		
20	¿Se siente a gusto con la confianza que demuestran los empleados y la seguridad que estos dan durante el servicio?	X		X		X		
21	¿Está de acuerdo en la calidad de servicio de la organización, producto de la cortesía que inspiran los empleados?	X		X		X		
22	¿Cree Ud. que la confianza que inspira los empleados genera seguridad en los pacientes?	X		X		X		
23	¿Cree Ud. que la confianza que inspira los empleados está acorde de los requerimientos de los pacientes?	X		X		X		
24	¿Cree Ud. que la confianza que inspira los empleados es constante para el logro de la calidad de servicio?	X		X		X		
25	¿Usted está satisfecho con la cortesía y seguridad que se le da al momento de responder sus consultas?	X		X		X		
26	¿Cree Ud. que la cortesía con la que tienen los empleados genera seguridad en los pacientes?	X		X		X		
27	¿Cree Ud. que la cortesía con la que tienen los empleados genera seguridad en la calidad de servicio?	X		X		X		
28	¿Cree usted que el conocimiento durante las consultas y la cortesía con la que se atiende son factores importantes al momento de ser atendido??	X		X		X		
29	¿Considera usted que, dentro de la área de calidad de servicio, el conocimiento durante las consultas puede ser un indicador que reduzca insatisfacción?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: ALARCON ECHACCAYA, MAYRA

DNI: 42769241

Grado y Especialidad del validador: MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA.

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

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

Lima, 12 de octubre del 2021.

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

Nota: suficiencia, se dice de suficiencia cuando los ítems planteados



Mg. Mayra Alarcon Echaccaya

DNI: 42769241

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: Las TIC'S,
usando la metodología ITIL**

Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4

Nº	DIMENSIONE S/Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencia
		S	No	SI	No	S	No	
	Dimensión: ESTRATEGIA DE SERVICIO							
1	¿La perspectiva de la estrategia del servicio brindada, debe ser adaptada hacia todos los pensamientos de los clientes?	X		X		X		
2	¿Considera, en su perspectiva, que el posicionamiento del servicio es fundamental para el marketing de la organización?	X		X		X		
3	¿Cree que el posicionamiento de un servicio, debe ser parte fundamental de una estrategia?	X		X		X		
4	¿Según su posicionamiento, la confiabilidad que le genera dicho servicio es clave para la satisfacción?	X		X		X		
5	¿Cree Ud. que la estrategia de servicio mejora las expectativas de los pacientes?	X		X		X		
6	¿Cree Ud. que el posicionamiento de las organizaciones se debe a las estrategias de servicio?	X		X		X		
7	¿Cree Ud. que el posicionamiento es un indicador para la mejora continua?	X		X		X		
8	¿La confiabilidad mostrada por la organización, debe ir de acorde a la perspectiva establecida hacia los pacientes?	X		X		X		
9	¿La confiabilidad en una estrategia de servicio, influye en su elección por el servicio?	X		X		X		
10	¿Cree Ud. que la confiabilidad de los pacientes está alineada a la estrategia?	X		X		X		
11	¿Cree Ud. que la confiabilidad es clave para el desarrollo organizacional?	X		X		X		

12	¿Cree Ud. que la confiabilidad de los servicios se debe al cumplimiento del plan estratégico?	X		X		X		
	Dimensión: DISEÑO DE SERVICIO	S	No	SI	No	S	No	
		I				I		
13	¿El catálogo de servicio con un nivel de servicio óptimo debe ser factible para el entendimiento de los pacientes?	X		X		X		
14	¿Considera que un catálogo dentro del diseño de servicio mejoraría la interacción con los pacientes?	X		X		X		
15	¿El nivel de servicio en un catálogo de servicio al consumidor, debe ser el mayor posible para complacer a los pacientes?	X		X		X		
16	¿Cree que el nivel de servicio en un diseño de servicio define cada organización?	X		X		X		
17	¿Es importante un proveedor de servicio en el diseño de servicio para lograr una comunicación fluida con los pacientes?	X		X		X		
18	¿El proveedor de servicio hacia un paciente, debe ir de acuerdo al nivel de servicio mostrado por la organización?	X		X		X		
	Dimensión: OPERACIÓN DE SERVICIO	S	No	SI	No	S	No	
		I				I		
19	¿Cree usted que, al existir problemas en la operación de servicio, afecta el desempeño de la organización?	X		X		X		
20	¿Al erradicar los problemas en una organización, las incidencias en ella disminuirán?	X		X		X		
21	¿Al hallar incidencias en una operación de servicio, influye en la decisión de los pacientes?	X		X		X		
22	¿Cree usted que incidencia y problema en una organización, ¿significan lo mismo?	X		X		X		
23	¿Usted cree que un buen desempeño, disminuiría los problemas generados en una organización?	X		X		X		
24	¿El desempeño en una operación de servicio de una organización, debe ser el elemento más importante en la organización?	X		X		X		
25	¿Cree Ud. que el desempeño de los directivos es lo adecuado en la organización?	X		X		X		
26	¿Cree Ud. que el desempeño de los actores en los servicios son los correctos?	X		X		X		
27	¿Cree Ud. que la operación de servicio está de acuerdo a las estrategias de la organización?	X		X		X		
28	¿Cree Ud. que la operación de servicio cumple un desempeño eficiente?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: CONTRERAS RIVERA, ROBERT JULIO

DNI: 09961475

Grado y Especialidad del validador: DOCTOR EN INGENIERÍA INDUSTRIAL; DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Lima, 04 de octubre del 2021.



Dr. Contreras Rivera Robert Julio

DNI: 09961475

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA: Calidad de servicios

Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4

Nº	DIMENSIONE S/Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencia
		S I	No	S I	No	S I	No	
	Dimensión: FIABILIDAD							
1	¿Cree usted que un correcto desempeño acortaría los tiempos de espera?	X		X		X		
2	¿Cree Ud. que los colaboradores tienen un desempeño correcto en los servicios que realizan?	X		X		X		
3	¿Cree Ud. que la fiabilidad está en función del desempeño correcto de los actores del proceso de atención?	X		X		X		
4	¿Considera usted que el tiempo de espera influye en la fiabilidad del servicio?	X		X		X		
5	¿Es importante el tiempo de espera al momento de solicitar la información del servicio?	X		X		X		
6	¿Cree Ud. que la fiabilidad mejora la incertidumbre del tiempo de espera?	X		X		X		
7	¿Cree Ud. que el tiempo de espera se relaciona con el desempeño de los colaboradores?	X		X		X		
8	¿Pierde usted que el correcto desempeño ayude a conocer más sobre la información del servicio?	X		X		X		
9	¿Cree Ud. que la información correcta oportuna mejora la calidad de servicio?	X		X		X		
10	¿Cree Ud. que la información de los servicios es oportuna para los pacientes?	X		X		X		
11	¿Cree usted que al brindar una completa información del servicio, causaría un incremento a la fiabilidad?	X		X		X		
	Dimensión: CAPACIDAD DE RESPUESTA	S I	No	S I	No	S I	No	

12	¿Entiende usted que la prontitud de atención se ve influenciada por la capacidad de respuesta de los empleadores?	X		X		X	
13	¿Cree usted que se debe mejorar la calidad de servicio con relación a la prontitud de servicio?	X		X		X	
14	¿Está conforme usted con la disposición de ayuda en conjunto con la calidad de servicio que se le brinda??	X		X		X	
15	¿Cree Ud. que la disposición de ayuda de los colaboradores mejora la capacidad de respuesta en los diversos servicios?	X		X		X	
16	¿Cree Ud. que la disposición de ayuda permanente en los colaboradores?	X		X		X	
17	¿Se siente usted a gusto con la capacidad de respuesta al momento de la disposición de ayuda?	X		X		X	
18	¿Está conforme usted con la disposición para atender al cliente y en la prontitud de atención en la que lo recibe?	X		X		X	
19	¿Cree usted que la capacidad de respuesta estuvo acorde con sus expectativas en nuestra disposición para atender al cliente?	X		X		X	
	Dimensión: SEGURIDAD	S	No	S	No	S	No
		I		I		I	
20	¿Se siente a gusto con la confianza que demuestran los empleados y la seguridad que estos dan durante el servicio?	X		X		X	
21	¿Está de acuerdo en la calidad de servicio de la organización, producto de la cortesía que inspiran los empleados?	X		X		X	
22	¿Cree Ud. que la confianza que inspira los empleados genera seguridad en los pacientes?	X		X		X	
23	¿Cree Ud. que la confianza que inspira los empleados está acorde de los requerimientos de los pacientes?	X		X		X	
24	¿Cree Ud. que la confianza que inspira los empleados es constante para el logro de la calidad de servicio?	X		X		X	
25	¿Usted está satisfecho con la cortesía y seguridad que se le da al momento de responder sus consultas?	X		X		X	
26	¿Cree Ud. que la cortesía con la que tienen los empleados genera seguridad en los pacientes?	X		X		X	
27	¿Cree Ud. que la cortesía con la que tienen los empleados genera seguridad en la calidad de servicio?	X		X		X	
28	¿Cree usted que el conocimiento durante las consultas y la cortesía con la que se atiende son factores importantes al momento de ser atendido??	X		X		X	
29	¿Considera usted que, dentro del área de calidad de servicio, el conocimiento durante las consultas puede ser un indicador que reduzca insatisfacción?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: CONTRERAS RIVERA, ROBERT JULIO

DNI: 09961475

Grado y Especialidad del validador: DOCTOR EN INGENIERÍA INDUSTRIAL; DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

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

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

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

Nota: suficiencia, se dice de suficiencia cuando los ítems planteados:

Lima, 04 de setiembre del 2021.



Dr. Contreras Rivera Robert Julio

DNI: 09961475

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: Las TIC'S,
usando la metodología ITIL

Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4

N°	DIMENSIONES/Ítem	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ¹		Sugerencia
		SI	No	SI	No	SI	No	
	Dimensión: E ESTRATEGIA DE SERVICIO							
1	¿La perspectiva de la estrategia del servicio brindada, debe ser adaptada hacia todos los pensamientos de los clientes?	X		X		X		
2	¿Considera, en su perspectiva, que el posicionamiento del servicio es fundamental para el marketing de la organización?	X		X		X		
3	¿Cree que el posicionamiento de un servicio, debe ser parte fundamental de una estrategia?	X		X		X		
4	¿Según su posicionamiento, la confiabilidad que le genera dicho servicio es clave para la satisfacción?	X		X		X		
5	¿Cree Ud. que la estrategia de servicio mejora las expectativas de los pacientes?	X		X		X		
6	¿Cree Ud. que el posicionamiento de las organizaciones se debe a las estrategias de servicio?	X		X		X		
7	¿Cree Ud. que el posicionamiento es un indicador para la mejora continua?	X		X		X		
8	¿La confiabilidad mostrada por la organización, debe ir de acuerdo a la perspectiva establecida hacia los pacientes?	X		X		X		
9	¿La confiabilidad en una estrategia de servicio, influye en su elección por el servicio?	X		X		X		
10	¿Cree Ud. que la confiabilidad de los pacientes está alineada a la estrategia?	X		X		X		
11	¿Cree Ud. que la confiabilidad es clave para el desarrollo organizacional?	X		X		X		
12	¿Cree Ud. que la confiabilidad de los servicios se debe al cumplimiento del plan estratégico?	X		X		X		

	Dimensión: DISEÑO DE SERVICIO	S	No	SI	No	S	No	
13	¿El catálogo de servicio con un nivel de servicio óptimo debe ser factible para el entendimiento de los pacientes?	X		X		X		
14	¿Considera que un catálogo dentro del diseño de servicio mejoraría la interacción con los pacientes?	X		X		X		
15	¿El nivel de servicio en un catálogo de servicio al consumidor, debe ser el mayor posible para complacer a los pacientes?	X		X		X		
16	¿Cree que el nivel de servicio en un diseño de servicio define cada organización?	X		X		X		
17	¿Es importante un proveedor de servicio en el diseño de servicio para lograr una comunicación fluida con los pacientes?	X		X		X		
18	¿El proveedor de servicio hacia un paciente, debe ir de acuerdo al nivel de servicio mostrado por la organización?	X		X		X		
	Dimensión: OPERACIÓN DE SERVICIO	S	No	SI	No	S	No	
19	¿Cree usted que, al existir problemas en la operación de servicio, afecta el desempeño de la organización?	X		X		X		
20	¿Al atacar los problemas en una organización, las incidencias en ella disminuirán?	X		X		X		
21	¿Al haber incidencias en una operación de servicio, influye en la decisión de los pacientes?	X		X		X		
22	¿Cree usted que incidencia y problema en una organización, ¿significan lo mismo?	X		X		X		
23	¿Usted cree que un buen desempeño, disminuiría los problemas generados en una organización?	X		X		X		
24	¿El desempeño en una operación de servicio de una organización, debe ser el elemento más importante en la organización?	X		X		X		
25	¿Cree Ud. que el desempeño de los directivos es lo adecuado en la organización?	X		X		X		
26	¿Cree Ud. que el desempeño de los actores en los servicios son los correctos?	X		X		X		
27	¿Cree Ud. que la operación de servicio está de acuerdo a las estrategias de la organización?	X		X		X		
28	¿Cree Ud. que la operación de servicio cumple un desempeño eficiente?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Solís Tipian Martin Albino

DNI: 07423431

Grado y Especialidad del validador: Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

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

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

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

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

Lima, 18 de octubre del 2021.



Dr. Solís Tipian Martin Albino

DNI: 07423431

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA: Calidad de servicios

Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4

N°	DIMENSIONE S/tema	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencia
		S I	No	S I	No	S I	No	
	Dimensión: FIABILIDAD							
1	¿Cree usted que un correcto desempeño acortaría los tiempos de espera?	X		X		X		
2	¿Cree Ud. que los colaboradores tienen un desempeño correcto en los servicios que realizan?	X		X		X		
3	¿Cree Ud. que la fiabilidad está en función del desempeño correcto de los actores del proceso de atención?	X		X		X		
4	¿Considera usted que el tiempo de espera influye en la fiabilidad del servicio?	X		X		X		
5	¿Es importante el tiempo de espera al momento de solicitar la información del servicio?	X		X		X		
6	¿Cree Ud. que la fiabilidad mejora la incertidumbre del tiempo de espera?	X		X		X		
7	¿Cree Ud. que el tiempo de espera se relaciona con el desempeño de los colaboradores?	X		X		X		
8	¿Pienso usted que el correcto desempeño ayuda a conocer más sobre la información del servicio?	X		X		X		
9	¿Cree Ud. que la información correcta oportuna mejora la calidad de servicio?	X		X		X		
10	¿Cree Ud. que la información de los servicios es oportuna para los pacientes?	X		X		X		
11	¿Cree usted que al brindar una completa información del servicio, causaría un incremento en la fiabilidad?	X		X		X		
	Dimensión: CAPACIDAD DE RESPUESTA	S I	No	S I	No	S I	No	

12	¿Entiende usted que la prontitud de atención se ve influenciada por la capacidad de respuesta de los empleados?	X		X		X	
13	¿Cree usted que se debe mejorar la calidad de servicio con relación a la prontitud de servicio?	X		X		X	
14	¿Está conforme usted con la disposición de ayuda en conjunto con la calidad de servicio que se le brinda?	X		X		X	
15	¿Cree Ud. que la disposición de ayuda de los colaboradores mejore la capacidad de respuesta en los diversos servicios?	X		X		X	
16	¿Cree Ud. que la disposición de ayuda permanente en los colaboradores?	X		X		X	
17	¿Se siente usted a gusto con la capacidad de respuesta al momento de la disposición de ayuda?	X		X		X	
18	¿Está conforme usted con la disposición para atender al cliente y en la prontitud de atención en la que lo recibe?	X		X		X	
19	¿Cree usted que la capacidad de respuesta estuvo acorde con sus expectativas en nuestra disposición para atender al cliente?	X		X		X	
	Dimensión: SEGURIDAD	S	No	S	No	S	No
		I		I		I	
20	¿Se siente a gusto con la confianza que demuestran los empleados y la seguridad que en los dan durante el servicio?	X		X		X	
21	¿Está de acuerdo en la calidad de servicio de la organización, producto de la cortesía que inspiran los empleados?	X		X		X	
22	¿Cree Ud. que la confianza que inspiran los empleados genera seguridad en los pacientes?	X		X		X	
23	¿Cree Ud. que la confianza que inspiran los empleados está acorde de los requerimientos de los pacientes?	X		X		X	
24	¿Cree Ud. que la confianza que inspiran los empleados es constante para el logro de la calidad de servicio?	X		X		X	
25	¿Usted está satisfecho con la cortesía y seguridad que se le da al momento de responder sus consultas?	X		X		X	
26	¿Cree Ud. que la cortesía con los que tienen los empleados genera seguridad en los pacientes?	X		X		X	
27	¿Cree Ud. que la cortesía con los que tienen los empleados genera seguridad en la calidad de servicio?	X		X		X	
28	¿Cree usted que el conocimiento durante las consultas y la cortesía con la que se atiende son factores importantes al momento de ser atendido??	X		X		X	
29	¿Considera usted que, dentro del área de calidad de servicio, el conocimiento durante las consultas pueda ser un indicador que reduzca insatisfacción?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Solís Tipian Martin Albino

DNI: 07423431

Grado y Especialidad del validador: Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

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

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

Lima, 18 de octubre del 2021.

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

Nota: suficiencia, se dice de suficiencia cuando los ítems planteados:



Dr. Solís Tipian Martin Albino
DNI: 07423431

Anexo 5: Autorización para brindar facilidades en la Institución.



PERÚ

MINISTERIO
DE SALUD

DIRECCION
REGIONAL DE
SALUD

UNIDAD
EJECUTORA 408
RED DE SALUD SAN
FRANCISCO

HOSPITAL DE
APOYO SAN
FRANCISCO



"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERU: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

San Francisco, 29 de noviembre del 2021.

CARTA 18 -2021- HOSPITAL DE APOYO SAN FRANCISCO – DIREC.

Asunto: CARTA DE ACEPTACIÓN

San Francisco - Ciudad. -

De mi especial consideración:

Por medio del presente le hago llegar el saludo cordial a nombre del Hospital de Apoyo San Francisco, así mismo, en atención a la solicitud presentado el día 26 de noviembre del año 2021, se le brindarán las facilidades al estudiante Juan, Janampa Auccasi para que pueda obtener información y realizar su trabajo de investigación (tesis) titulado: **Las TIC'S usando la metodología ITIL y la calidad de servicios en el Nosocomio de Apoyo San Francisco, Ayacucho, 2021.**

Se emite el presente a solicitud del interesado, para fines pertinentes.

Atentamente,

GOBIERNO REGIONAL DE AYACUCHO
DIRECCION REGIONAL DE SALUD Y ASESORIA TECNICA
UNIDAD EJECUTIVA 408 RED DE SALUD SAN FRANCISCO
C. D. Juan Carlos Velarde Quispe
DIRECTOR EJECUTIVO

JCVQ/D.E.
CC/ARCH.

HOSPITAL DE APOYO SAN FRANCISCO – PERSONAS QUE ATENDEMOS PERSONAS
Bq. Aurora Alta N° S/N en el Distrito de Ayna, Provincia de La Mar y Departamento de Ayacucho.
hospitalsanfrancisco@rissanfrancisco.gob.pe

Anexo 5: Autorización emitida para uso del nombre Institucional



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC:
HOSPITAL DE APOYO SAN FRANCISCO	
Nombre del Titular o Representante legal:	
LINDA SUELDO PUMA	
Nombres y Apellidos	DNI:
LINDA SUELDO PUMA	44159840

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Las TIC'S, usando la metodología ITIL y la calidad de servicios en el Nosocomio de Apoyo San Francisco, Ayacucho, 2021.	
Nombre del Programa Académico:	
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Juan Janampa Auccasi	42442319

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: San Francisco, 16 de Febrero del 2022

Firma: _____

(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Anexo 7: Consentimiento Informado

El propósito de esta ficha de consentimiento es dar a los participantes de esta investigación una clara explicación de la misma, así como de su rol de participante.

La presente investigación es conducida por..... Estudiante de

Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, el objetivo de esta investigación es.....

Si Ud. Accede a participar de este estudio se le pedirá responder un cuestionario de 10 preguntas. Esto tomara aproximadamente 15 minutos de su tiempo. La participación de este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será estrictamente confidencial siendo codificados mediante un número de identificación por lo que serán de forma anónima, por último, solo será utilizada para los propósitos de esta investigación. Una vez transcritas las respuestas los cuestionarios de destruirá. Si tienen alguna duda de la investigación puede hacer las preguntas que requiera en cualquier momento durante su participación. Igualmente puede dejar de responder el cuestionario sin que esto le perjudique.

De tener preguntas sobre su participación en este estudio puede contactar aal teléfono..... o correo.....

Agradecida desde ya para su valioso aporte

Atentamente

Nombre del autor_____

Firma del autor_____

Yo acepto_____ preciso haber sido informado/a respecto al propósito del estudio y sobre los aspectos relacionados con la investigación.

Acepto mi participación en la investigación científica referida.....

Firma y nombre del participante.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MAMANI APAZA JUAN DE LA CRUZ, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "LAS TIC'S, USANDO LA METODOLOGÍA ITIL Y LA CALIDAD DE SERVICIOS EN EL NOSOCOMIO DE APOYO SAN FRANCISCO, AYACUCHO, 2021.", cuyo autor es JANAMPA AUCCASI JUAN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 20 de Enero del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MAMANI APAZA JUAN DE LA CRUZ DNI: 08170211 ORCID: 0000-0002-5177-8264	Firmado electrónicamente por: JUANMA el 20-01- 2022 09:53:19

Código documento Trilce: TRI - 0282302