



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**ITIL-V.4 en la Gestión de Incidencias para el área de service desk
en una empresa privada de servicios, Lima 2023**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

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

AUTORA:

Mendoza Lizana, Yeni Elizabeth (orcid.org/0000-0002-9246-5117)

ASESORES:

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

Mtro. García Calderón, Luis Eduardo (orcid.org/0000-0002-6299-3453)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistemas de Información y Comunicaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ
2023

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado en primer lugar a Dios, a mis padres Victoria y Samuel, a mis hermanos y familiares por siempre apoyarme en todo momento, para cumplir con mis metas y objetivos.

Agradecimiento

Agradezco a mi familia por ser mi motivación y fortaleza para salir adelante. Asimismo, un agradecimiento especial al Dr. Marlon Acuña por el apoyo, orientación y asesoramiento para poder realizar mi proyecto de investigación.

Declaratoria de autenticidad del asesor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ACUÑA BENITES MARLON FRANK, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN INGENIERÍA DE SISTEMAS CON MENCIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "ITIL-V.4 en la Gestión de Incidencias para el área de service desk en una empresa privada de servicios, Lima 2023", cuyo autor es MENDOZA LIZANA YENI ELIZABETH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de %, 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, 31 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ACUÑA BENITES MARLON FRANK DNI: 42097456 ORCID: 0000-0001-5207-9353	Firmado electrónicamente por: MACUNABE el 31- 07-2023 23:58:19

Código documento Trilce: TRI - 0632407



Declaratoria de originalidad del autor/ autores



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, MENDOZA LIZANA YENI ELIZABETH estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN INGENIERÍA DE SISTEMAS CON MENCIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "ITIL-V.4 en la Gestión de Incidencias para el área de service desk en una empresa privada de servicios, Lima 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
YENI ELIZABETH MENDOZA LIZANA DNI: 71548320 ORCID: 0000-0002-9246-5117	Firmado electrónicamente por: YMENDOZALI11 el 31-07-2023 10:28:01

Código documento Trilce: TRI - 0632410

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor.....	iv
Declaratoria de originalidad del autor/ autores.....	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Índice de figuras.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	18
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	18
3.2. Variables y operacionalización.....	19
3.3. Población, muestra y muestreo.....	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	22
3.5. Procedimientos.....	25
3.6. Método de análisis de datos.....	26
3.7. Aspectos éticos.....	26
IV. RESULTADOS.....	27
V. DISCUSIÓN.....	48
VI. CONCLUSIONES.....	54
VII. RECOMENDACIONES.....	56
REFERENCIAS.....	57
ANEXOS.....	65

Índice de tablas

Tabla 1 Población de estudio.....	21
Tabla 2 Ficha técnica del instrum. para la variable ITIL V.4	23
Tabla 3 Validación del Instrumento por Juez Experto	24
Tabla 4 Resultado de la prueba piloto del coefic. de Alfa de Cronb.	24
Tabla 5 Ficha de niveles de medición de fiabilidad.....	25
Tabla 6 TF - Variable: Itil V.4	27
Tabla 7 TF - Variable 2: Gestión de incidencias.....	28
Tabla 8 TF - D4: Solución de problemas.....	30
Tabla 9 TF - D5: Calidad de servicio	31
Tabla 10 TF - D6: Satisfacción del usuario.....	33
Tabla 11 TC - Itil V.4 y Gestión de incidencias	35
Tabla 12 TC - Itil V.4 y Solución de problemas.....	36
Tabla 13 TC - Itil V.4 y Calidad de servicio.....	38
Tabla 14 TC - Itil V.4 y Satisfacción del usuario	39
Tabla 15 Confiabilidad - Variable ITIL V.4	41
Tabla 16 Confiabilidad - Variable Gestión de Incidencias.....	41
Tabla 17 PN - Itil V.4 y Gestión de incidencias.....	42
Tabla 18 PS - Variables Itil V.4 y Gestión de incidencias	43
Tabla 19 PS - Itil V.4 y Solución de problemas.....	44
Tabla 20 PS - Itil V.4 y Calidad de servicio.....	45
Tabla 21 PS - Itil V.4 y Satisfacción del usuario	47

Índice de figuras

Figura 1 Etapas - ITIL en el tiempo.....	14
Figura 2 GB - Variable 1: Itil V.4	28
Figura 3 GB - Variable 2: Gestión de incidencias.....	29
Figura 4 GB - D4: Solución de problemas	31
Figura 5 GB - D5: Calidad de servicio.....	32
Figura 6 GB D6: Satisfacción del usuario.....	34
Figura 7 Comparación – Variab. Itil V.4 y Gestión de incidencias.....	36
Figura 8 Comparación – Variab. Itil V.4 y Solución de problemas.....	37
Figura 9 Comparación – Variab. Itil V.4 y Calidad de servicio.....	39
Figura 10 Comparación – Variab. Itil V.4 y Satisfacción del usuario.....	40

Resumen

El presente estudio tiene como finalidad determinar cómo influye ITIL V.4 en la gestión de incidencias para el área de service desk en una empresa privada de servicios, 2023. La investigación fue de tipo básica, nivel descriptivo, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transversal y correlacional. Para recolectar los datos, se trabajó con una muestra de 65 colaboradores, se empleó el instrumento del cuestionario y la técnica de encuesta que consta de 21 ítems medidos en escala de Likert, que fueron validados mediante el juicio de expertos. El muestreo fue no probabilístico. Asimismo, el alfa de Cronbach con un valor de 0.908 para ITIL V.4 y un valor de 0.912 para Gestión de incidencias, obteniendo que ambos instrumentos son confiables. En conclusión, las variables ITIL V.4 y Gestión de Incidencias, tienen correlación considerable conforme a los resultados alcanzados con un valor de significancia de $p=0,000$ y el Rho Spearman de 0.937, siendo este un coeficiente de correlación positiva alta; por lo tanto, se deduce que ITIL V.4 influye en la gestión de incidencias de la empresa.

Palabras clave: Itil V.4, gestión de incidencias, sistemas, servicios de TI, gobierno.

Abstract

The purpose of this study is to determine how ITIL V.4 influences incident management for the service desk area in a private service company, 2023. The research was basic, descriptive, with a quantitative approach, non-experimental, cross-sectional and correlational design. To collect data, we worked with a sample of 65 employees, using the questionnaire instrument and the survey technique consisting of 21 items measured on a Likert scale, which were validated by expert judgment. The sampling was non-probabilistic. Also, Cronbach's alpha with a value of 0.908 for ITIL V.4 and a value of 0.912 for Incident Management, obtaining that both instruments are reliable. In conclusion, the variables ITIL V.4 and Incident Management, have considerable correlation according to the results achieved with a significance value of $p=0.000$ and the Rho Spearman of 0.937, being this a high positive correlation coefficient; therefore, it is deduced that ITIL V.4 influences the company's incident management.

Keywords: Itil V.4, incident management, systems, IT Services, government.

I. INTRODUCCIÓN

Las Tecnologías de Información (TI), actualmente destacan un papel muy importante, dentro de las organizaciones, pero lamentablemente en muchas organizaciones la gestión de TI es deficiente para agregar importancia o competitividad en los servicios o productos que se ofrecen y así alcanzar a llevar a cabo los objetivos de negocio. Asimismo, para lograr sus objetivos, las empresas necesitan tácticas, basadas en el uso actual de las TI y la relación cerca de, componente central del modelo de negocio.

A nivel internacional, Quezada-Sarmiento et al., (2018), manifiesta las empresas tecnológicas y habilitadas para la tecnología buscan proporcionar servicios de calidad a sus clientes, pero la mayoría de las empresas no tienen un gobierno de TI (tecnología de la información), lo que significa que los servicios brindados no son los mejores. Asimismo, dentro del control de la gestión de TI, se encuentran los indicadores de madurez de los procedimientos de TI y del gobierno de TI, que son fundamentales para lograr lo que la organización persigue, pero se debe poner mayor énfasis de qué manera se gestionan los procesos de TI para alcanzar la madurez deseada. Asimismo, Ahriz et al., (2021), indica que ITIL es administrar servicios de TI, ampliamente reconocidos por organizaciones en diferentes campos. Actualmente se encuentra en la 4.^a edición, se centra en la importancia del servicio y en la parte central de ITIL. Por el cual, se brinda los servicios de calidad a través de la correspondencia precisa de sus procesos y responsabilidades. Por tal motivo, se recomienda emplear las sugerencias de ITIL V.4, para una adecuada gestión de niveles de servicios, para establecer el nivel de impacto, con el objetivo de monitorear continuamente que se cumplan los requerimientos y la entrega del servicio o producto.

A nivel nacional, las instituciones utilizan buenas prácticas para fortalecer la calidad de servicio, acordada con clientes. Asimismo, en el artículo Gestión de Servicios TI con ITIL V.3, según Bayona (2017), se presenta la experiencia de implementar buenas prácticas ITIL en un solo punto de servicio para gestionar eventos y requerimientos a través de un sistema de red (GLPI). La industria cuenta con procesos que facilitan la gestión de servicios, pero no se ajusta a un margen

de relación, para el gestionamiento de servicios de TI, donde permita proporcionar servicios de alta calidad para los usuarios. Basándose también en las mejoras basadas en prácticas relacionadas para la satisfacción del cliente proporcionadas por ITIL.

El presente estudio, se va a efectuar en la entidad privada de servicios, donde se desarrolla las atenciones de service desk, para las incidencias en los servicios del banco. Por el cual, los usuarios al momento de gestionar y reportar sus incidencias ellos deben de cumplir un estándar de gestionamiento donde deberán enviar correos a la mesa de ayuda donde ellos deberán de evaluar los tipos de incidentes que se presentan, y que tipo de usuario envía el correo, por el cual se tendrá que enviar al área de seguridad de la información, para que brinden su conformidad y luego se proceda a escalar a seguridad informática para la validación de permisos. Asimismo, se ha verificado que no se contaba con una metodología, que permita tramitar de manera más eficiente las diferentes incidencias que se presentan. A causa de ello, se puede investigar, la gestión de servicios de tecnologías, asimismo se acrecentará fluidamente, basado en las aplicaciones de buenas prácticas y estándares de aceptación, consiguiendo reconocer qué procesos, no cumplen, con los estándares o marcos normativos internacionales. Lo cual puede retrasar mucho las atenciones y/o resoluciones de las incidencias reportadas por los usuarios. El objetivo del estudio es evaluar en qué manera influye ITIL en la gestión de incidencias, verificar y brindar solución de una manera más efectiva en las diferentes incidencias, y requerimientos que se vienen presentando en la organización, de igual manera, en ordenar los flujos de los procesos para las atenciones de incidencias, donde se logró los objetivos a la empresa y satisfacer a sus clientes, brindando los servicios adecuado para dar las soluciones a los problemas, hasta asegurar la calidad adecuada. Además, la priorización de incidentes es importante para cumplir con la respuesta del SLA. El orden de prioridad de un evento está determinado por su impacto en los usuarios y el negocio, y su urgencia (Optimizar el tiempo de respuesta).

De acuerdo, al problema general de investigación se formula, la siguiente interrogante: ¿Cómo influye ITIL V.4 en la gestión de incidencias para el área de service desk en una empresa privada de servicios, Lima 2023?, en cuanto a

problemas específicos: (a) ¿Cómo influye ITIL V.4 en la solución de problemas de la gestión de incidencias para el área de service desk en una empresa privada de servicios, Lima 2023?; (b) ¿Cómo influye ITIL V.4 influye en la calidad de servicio de la gestión de incidencias para el área de service desk en una empresa privada de servicios, Lima 2023?; (c) ¿Cómo influye ITIL V.4 en la satisfacción del usuario de la gestión de incidencias para el área de service desk en una empresa privada de servicios, Lima 2023?.

Esta investigación, se justifica desde varias expectativas académicas. En primer lugar, de manera epistemológica, esto incluye todas las investigaciones sobre todas las teorías y verdades, donde se utilizarán para justificar la correcta verificación de la formulación del problema, al respecto, se obtendrá la certeza acumulada durante el desarrollo de esta investigación. En segundo lugar, como base teórica, se basa en los principios y conceptos de las Directrices de Gestión de Incidentes de ITIL V.4 para una gestión eficiente y satisfacción del usuario. En tercer lugar, como base práctica, se describe la realidad de esta investigación, la cual permite resolver problemas que arrojan información útil para la implementación de futuros proyectos que agreguen valor a la organización. En cuarto lugar, la base metodología, está fomentando el diseño no experimental en el que se determinen correlaciones entre variables que puedan ser utilizadas para medir las dimensiones o indicadores de esta investigación, considerando que no son fácilmente modificables, con el objetivo de conseguir información veraz para la aplicación del método y la validación de expertos.

El objetivo general, interpretado a esta investigación; Determinar cómo influye ITIL V.4 en la gestión de incidencias para el área de service desk en una empresa privada de servicios, Lima 2023. Por lo tanto, se plantearon los siguientes objetivos específicos: (a) determinar cómo influye ITIL V.4 en la solución de problemas de la gestión de incidencias para el área de service desk en una empresa privada de servicios, Lima 2023; (b) determinar cómo influye ITIL V.4 en la calidad de servicio de la gestión de incidencias para el área de service desk en una empresa privada de servicios, Lima 2023; (c) determinar cómo influye ITIL V.4 en la satisfacción del usuario de la gestión de incidencias para el área de service desk en una empresa privada de servicios, Lima 2023.

De igual manera, en esta investigación se plantea la hipótesis general: ITIL V.4 influye significativamente en la gestión de incidencias para el área de service desk en una empresa privada de servicios, Lima 2023. Por consecuencia, las hipótesis específicas son: (a) ITIL V.4 influye significativamente en la solución de problemas en la gestión de incidencias para el área de service desk en una empresa privada de servicios, Lima 2023; (b) ITIL V.4 influye significativamente en la calidad de servicio de la gestión de incidencias para el área de service desk en una empresa privada de servicios, Lima 2023; (c) ITIL V.4 influye significativamente en la satisfacción del usuario de la gestión de incidencias para el área de service desk en una empresa privada de servicios, Lima 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Al respecto, al estudio de investigación, se destacan las investigaciones antepasadas, que contiene relación con ITIL, y la gestión de incidencias a nivel nacional e internacional. En relación, a los antecedentes nacionales.

Rospigliosi (2023), en su investigación indica que en la industria de inspección de concentraciones minerales que adopte tecnologías nuevas, donde mejoró el proceso de la gestión de los servicios de TI, ya que, aumentó eficientemente, dada en la calidad de servicio. Por lo cual, el objetivo fue saber el grado ITIL V4, al respecto en servicio de cliente, interior de la entidad de inspección minera. Por el cual, tipo básica, nivel-descriptivo, en enfoque cuantitativo de diseño no experimental; con una muestra de 88 empleados, la prueba de fiabilidad Alfa de Cronbach, donde mejoró el 0,977 para ITIL V4, dando el valor 0,97 en el servicio al operario, se determinó que las herramientas son transparentes. De igual forma, se usó dos instrumentos cuestionario-encuesta, de igual manera se analizaron los resultados de las tablas de datos y asignación de los valores. Donde se concluyó, la verificación de Rho Spearman dio un valor de $p=0.000$ y una relación de 0.941, donde ITIL V.4 incide considerablemente en un 94.41%, la gestión interna de la atención al operador de la entidad de control minero.

Asimismo, Aguirre (2019), realizó una investigación en la cual surgió la interrogante de cómo mejorar los servicios de mesa de servicio que brinda la tercerización a las empresas mineras, y se aplicó el trabajo. Esta investigación se centra en cuatro hipótesis, una general y tres específicas. Esto permite la implementación de mejoras basadas en ITIL para impactar favorablemente en variables dependientes específicas para aumentar los servicios de mesa de servicio para las empresas minera, donde la satisfacción de los usuarios, fueron favorablemente para aumentar las buenas prácticas en la compañía minera, se debió a que querían maximizar sus recursos financieros, técnicos y humanos. Así, se puede lograr en el menor tiempo posible la máxima rentabilidad. En cuanto a la metodología, se estableció una muestra representativa de acuerdo a cada hipótesis contrastada, y se utilizó herramientas estadísticas para calcular la colisión de la variable independientes en el estudio, enfocándose en dos rondas: pretest y

postest. Se consiguió como resultado, que se alcanzó una reducción de tiempos y el cumplimiento de los SLA; mejor dicho, la aceleración en los tiempos de los tickets de atención y resolución, así como una mayor planificación de la documentación de los procesos internos del servicio; por consecuencia, se benefició directamente a toda la organización porque contribuyó con el acatamiento de los objetivos de la entidad.

Del mismo modo, Chayan (2018), se encontraron fallas en el transcurso de las atenciones generando incidentes en el mundo TI, se propusieron cambios en torno a ITIL a través de nuevos procesos de calidad de servicio y atención. Para lograrlo, aplicaron el flujo de procesos (desarrollo) de TI, rediseñaron la gestión de incidentes antes y después del proceso, implementaron el desarrollo de buenas prácticas recomendadas para ITIL, en una adecuada gestión de incidentes. Mediante tablas de observación se muestrearon 28 eventos mediante un diseño preexperimental. En conclusión, de su estudio, la aplicación ITIL, logró aumentar la duración de atención de incidentes y lograr la correcta gestión de los cambios generados por los incidentes ocurridos en el área de TI de la Ciudad, como resultado final alcanzado la tasa de procesamiento de incidentes alcanzó el 32% así demostrando aumento de calidad de servicios, y satisfacción del cliente.

Huarcaya (2023), en su tesis descriptiva con enfoque cuantitativo, tipo básica, de una población de 26 integrantes de la organización y una muestra no probabilística aplicando así la técnica de la observación por medio de entrevistas y un análisis de datos SPSS. De acuerdo con su objetivo general fue precisar en qué proporción ITIL V.4 impacta en la gestión del grado de servicio, en las áreas de atención, de una entidad específica. La fiabilidad se considera "muy buena" con una puntuación de 0,815 en la prueba Alfa de Cronbach con el objetivo de validar la confiabilidad general del instrumento. Fue descriptivo el logro del nivel alto 96,1 %, para la aplicación de ITIL V.4, y un alto nivel del 61,5 % para la gestión de servicios. Por ende, la confiabilidad se consiguió en una puntuación normal con un 96,2 % de capacidad de respuesta alta, un 76,9 % de capacidad de respuesta alta, un 84,6 % de capacitación del personal alta y un 69,2 % de servicio al cliente alto. Por lo tanto, se puede concluir que ciertas empresas pueden confiar en ITIL V.4, para gestionar el grado de servicio.

Aznaran (2022), su investigación se centró en la gestión de problemas e incidentes con ITIL 4.0 y no introduce nuevos pensamientos o comportamientos, sino que introduce un enfoque metodológico con un universo de mejores prácticas utilizadas para llevar a cabo actividades. Asimismo, permite un contexto estructurado y el uso de procedimientos existentes. Cuenta con una población de 27 trabajadores del área de service desk, una muestra censal de 27 empleados. Instrumento el cuestionario-encuesta. El resultado demostró una correlación de Spearman con $r = 0,723$ a nivel explicativo. Un valor moderado dado que se acerca al número 1. Se demostró así la aceptación de la hipótesis general y se pudieron implementar los procesos correspondientes. Permite una adecuada gestión de problemas e incidencias, asimismo, aumenta la satisfacción de los usuarios.

Para Meneses (2023) indicó, en su objetivo, en relacionarlo con las aplicaciones ITIL V.4, y la gestión de incidentes. Fue básica, diseño no-experimental, descriptiva a nivel correlacional, con enfoque-cuantitativo. Abarcó una muestra de 84 personas, instrumento encuesta-cuestionario, con un muestreo tipo probabilístico simple. Asimismo, el alfa de Cronbach obtuvo 0.966, con una proporción alta. Concluyó, el resultado de la variabilidad de Itil V.4, y gestión de incidencias, posee una relación cuantiosa, con respecto a los resultados obtenidos, con una estimación de importancia (bilateral al 1%) = $0,000 < 5\%$, y un 0.832 de Rho Spearman, concluyendo que, al regenerar la aplicación ITIL V.4 se acrecentara la gestión de incidentes en la entidad.

Sánchez (2019), expuso en su investigación que debido a las constantes rotaciones del personal y la falta de un sistema que permite centralizar la documentación de información requerida se requiere precisar la reportes dado en ITIL, en la gestión las buenas prácticas, lo cual busca dar un mejor servicio al cliente. Fue tipo aplicada, nivel descriptivo – explicativo y diseño preexperimental, herramienta encuesta-cuestionario. La población fueron los integrantes del grupo de soporte de aplicaciones de la consultora, con una muestra de 12 personas del equipo de soporte. De manera similar, se han demostrado aumentos en los resultados posteriores, a la prueba error de la gestión de buenas prácticas, y resultados de la prueba estadística de Wilcoxon con SPSS arrojaron Sig asintótica $< 0>$, $< 0,05$ y $H1$ es inferior a $H0$, rechazado con un grado de seguridad de 95%.

Concluye, que ITIL sostiene una colisión significativa en la gestión buenas prácticas del área de soporte fueron eficientemente favorables.

Para Aguilar et al. (2020), emplearon el modelado de los procesos de negocio, en el interior de la entidad (SUNARP), admitiendo asegurar el progreso de las fases de negocio y convertirse en una entidad eficaz, resolviendo incidencias relacionadas con herramientas informáticas limitadas, tiempos de espera de los usuarios, incumplimientos y fallas en la gestión de incidentes y atención, descontento por parte de los usuarios con los servicios prestados. Según el método basado en el uso de ITIL Versión 3 y otras herramientas, hicieron un tipo básico de encuesta, recolectando datos a través de entrevistas y observaciones. El número total de participantes en el estudio fue de 230 trabajadores de la SUNARP en la comuna de Santiago de Surco. Estos son los resultados: logró asignar roles y responsabilidades a 14 procesos de gestión de incidentes, categorizó o categorizó incidentes según lo indicado por ITIL v3, tuvo un SLA de 5 minutos por diligencia, creó un banco de datos de incidentes y mostró el tiempo de preocupación para estos incidentes. En comparación evaluaron el tiempo de atención en enero, febrero y marzo, y con el modelo propuesto se logró reducir el tiempo de atención en un 51%, 71% y 51% respectivamente. En resumen, el patrón de procesos de la gestión de incidentes antepone la atención, con base en las relevantes prácticas de ITIL. Debido a este entendimiento, el trabajador de la mesa de servicio puede ofrecer un servicio superior y aumentar la satisfacción del usuario.

También se examinaron trabajos de investigación internacionales, los más notables de los cuales se enumeran a continuación.

Paredes-Chicaiza (2018), muestra cómo ITIL ha ayudado a acrecentar el sector de la mesa de ayuda y restaurar la satisfacción del cliente, junto con el análisis del autor sobre la aplicación en la gestión de servicios de TI. Se basa en mejorar cada uno de los 10 procesos del ámbito de ITIL, dedicado a gestionar las incidencias, desde la creación de patrones hasta el desarrollo de aplicaciones, y la entrega iterativa a los usuarios que evalúan y activan los productos de software. La asociación está compuesta por personal de la entidad Softsierra. En los resultados, se presentan formularios de la investigación que demuestran que la empresa

necesita aumentar su servicio al cliente y detectar inconvenientes de lo cual surgirá una estructura de mesa de ayuda. De las 74 respuestas a la satisfacción, 41 calificaron como "excelente" y 28 calificaron como "muy bueno", lo que equivale más de 93% de la satisfacción de las empresas en la gestión de incidentes. Concluyeron que, mejoró el servicio de la mesa de ayuda, se beneficiaron las estrategias comerciales y agregaron valor a sus clientes implementando las buenas prácticas internas en la empresa de TI.

Zeng (2019), en su investigación mixto enfocado en cuantitativos, tipo de estudio aplicada, instrumento encuestas, así como también un análisis de datos, que abordan las estadísticas de mediciones sobre acuerdos SLA de TI, se estudió fue en las aplicaciones de análisis de Big Data, además se dirigió a un área de administración de observar los SLA, basado en los registros de datos, para asegurar la garantía de los servicios. Concluye, en mejora de los conceptos SLA, conveniente en BDAAAs, en la nube minimizando los precios de entre el 25 al 50%, por lo tanto, existe cumplimiento SLA, sin embargo, se catalogaron las mediciones de las capas de los desarrollos en las arquitecturas, donde se verifica su disponibilidad eficazmente superior al 95%.

Para, Ramos (2019) incluyó, cuatro aspectos de ITIL v4 en su investigación, y con base en esto, se enfocó en la planificación, información, buenas prácticas, y flujos de valor para usar ITIL, en la búsqueda de servicios mejorados. El estudio encontró que la acogida de ITIL v4 fue 85 % buena, 6,7 % buena y 8,3 % insatisfactoria, y el 91,7 % de los encuestados experimentó escasez de servicios de TI. El control era una forma muy importante e importante.

En el artículo de Rizun et al. (2021), se relaciona en las prácticas comerciales de ITIL, por el cual, maneja grandes cantidades de información relacionados con el procesamiento de tickets. Se focaliza en el análisis de la gestión a través de procesos de negocio, integrando información clave sobre la atención y el esfuerzo cognitivo en la fabricación de apoyo a la lectura y buenas prácticas. Esta metodología se basó en la idea de complejidad que se encuentra en la literatura BPM y herramientas de entrevista de datos cualitativos. Concluyó, los análisis de relación de información del mejoramiento de 60%, donde ITIL, fue evaluado

mediante datos históricos, obteniendo los resultados eficientemente, para los beneficios para los usuarios.

Con respecto a las teorías generales, según Axelos (2019), nos indica en el libro de cimientos ITIL v4, que una organización es como un individuo o grupo de personas con roles, autoridades, de responsabilidades, y relaciones para conseguir un objetivo deseado. Las organizaciones cambian de complejidad y tamaño, y cada una necesita de otra para su desarrollo y operaciones. Las organizaciones actúan como proveedores en la prestación de servicios, así como también, los proveedores de una organización pueden ser externos o parte de la organización del cliente.

Para Agutter (2020), las aplicaciones ITIL se encuentran en la gestión de servicios, creando también uno o más productos que contienen información, tecnología, procesos y personas para entregar valor a los consumidores. Con base en esa dimensión de gestión de servicios, obtuvo un patrón para impulsar en la agregación de valor, el llamado sistema de valor de servicio (SVS) de ITIL. Asimismo, el subproceso explica en qué función maneja las tareas de una organización y aprueban la creación de valor. La cadena de valor del servicio se describe como un elemento central. Asimismo, se puede dividir en varias formas y apoya a través de la mejora continua para autorizar una mejor manera de trabajar y asegurar la consecución de los resultados convenientes.

Asimismo, Ferreira et al. (2021) explicó que después de administrar las buenas prácticas de servicio y negociar los acuerdos de SLA, dando el monitoreo puede realizar un seguimiento adecuado de la productividad y asegurar que los servicios se cumplan de acuerdo con los SLA aprobados. Asimismo, los autores señalaron que la gestión de estas métricas de calidad permite un seguimiento óptimo de los SLA. Para hacer esto, es importante dar seguimiento a los niveles de servicio mientras tanto se observan las métricas para tomar decisiones estratégicas que conduzcan a la identificación de buenas prácticas obtenidas, la disponibilidad.

Con respecto a las teorías específicas, para Reiter et al. (2021) indica que, ITIL V-4, se concentra en la atención de operadores, asimismo fueron mejorando en los elementos decisivos de la entidad. Para lo cual, se usó las buenas prácticas, que ayudó a organizar los procesos TI.

Por otra parte, Meléndez et al. (2016), se pronuncian sobre ITSM, función de gestión de servicios en TI, al respecto de la organización, se proporciona las calidades de servicios, fomentando debidamente el uso de las buenas prácticas, donde esto garantiza la continuidad en los manejos de la organización, por ello, se adoptan ITIL como guía GSTI, para realizar con sus obligaciones. Según Aliaga-Saldaña et al. (2018) indican que, todas las entidades son necesarias para conocer su posición empresarial, que precisan el uso TI, para conseguir sus informes de probabilidad de la implementación de un instrumento por medio de la gestión por procesos, asimismo, se puede reestructurar dando mejora en su nivel organizacional.

Asimismo, Orta et al. (2018), establece las tareas, donde se capacitan y brindan entrenamiento para los empleadores, para garantizar sus responsabilidades y roles. Por el cual, se puede comprender de habilidades claras y en los participantes donde siguen con los procedimientos establecidos. Por otra parte, la conferencia de aclaramiento de conocimiento de los usuarios es clara y precisa al momento de usar las buenas prácticas de ITIL, donde se orienta en el mejoramiento de los conocimientos, competencia y habilidades.

De acuerdo, a las teorías asociadas del tema de investigación, se establecen los siguientes cimientos teóricos acerca lo que se basa en este estudio, es estimar las teorías. Belleza-Porras (2018), en su estudio logró el mejoramiento del impacto de las aplicaciones ITIL, en la gestión de incidentes en el sector de apoyo, de un laboratorio peruano, porque el problema era que no había un manejo estándar de 22 incidencias. Las soluciones van más allá de los factores normales, con inconvenientes o incidentes que el service desk debe resolver para incrementar los procesos y eliminar las quejas de servicio. Muestra 105 incidentes, y los datos fueron seleccionados mediante muestreo aleatorio simple como parte de un estudio descriptivo básico. Los resultados son una calificación de las aplicaciones ITIL, en las soluciones de incidencias, cambiando del 19,2% al 8,5%, en el primer nivel y SLA, alcanzando el 81,3% de incidencias solucionadas. En resumen, las aplicaciones ITIL aumentan el porcentaje de incidentes resueltos, mejoran el tiempo medio y reducen el tiempo medio empleado hasta en 71,4 %.

Asimismo, Shrestha et al. (2020) indica que, el desarrollo de metodologías de evaluación, en los procesos en forma transparente dentro de la entidad, su organización y habilitación de ITSM, son planificadas en el entorno ITIL, recientemente reconocido, y para ellos, este marco anterior es un marco ITIL ha sido un catalizador para una acogida generalizada. ITSM es una iniciativa desde la década de 1980; el autor reconoció la efectividad del servicio TI, como una manera competitiva se definió los procesos de GSTI. De igual manera, ITIL es el líder mundial en estándares de gestión de servicios de TI. Teniendo en cuenta, incluye el desarrollo de estrategias para perfeccionar los servicios proporcionados por una organización, el diseño efectivo de servicios, la construcción e implementación de servicios, la operación de servicios y, en última instancia, la facilitación de los servicios proporcionados por la empresa. (Ivanti, 2022)

Según la revista científica, Menshawy (2022) indicó que, el problema es analizar las deficiencias de los operadores que conforman las juntas directivas de las medianas empresas iraquíes, con respecto al impacto de los instrumentos de gestión TI. El estudio se basa en 223 casos de consejeros recolectados por el muestreo aleatorio simple. Asimismo, los resultados indican que la organización de gobierno de TI posee una correlación positivamente directa e indirecta representativa con el rendimiento de la organización a medio de las posibilidades de TI, favoreciendo en el marco ITIL, con el fin de aumentar su desempeño. Este estudio, ayuda a abordar las nuevas relaciones y proporciona evidencias para explicar los resultados inconsistentes. Asimismo, los resultados de la investigación brindan implicaciones significativas en los profesionales de negocios y los jefes de la industria en la mejora de los entornos de TI utilizando el marco ITIL y maximizando los beneficios. Concluyó, los hallazgos obtuvieron un desempeño superior de 35 % de manera eficazmente.

Con respecto a la definición de variables con relación al tema, acerca de la primera variable independiente. ITIL V.4, lo definen en diferente forma de trabajo, que favorecen en las instituciones que amortizan los procesos en el entorno, brindando los servicios de TI, de manera más competente y eficiente, por el cual, se crearon un valor y acogida de la renovación ágil. (Asti et al. 2022). Asimismo, según Axelos (2020), ITIL v-4, consiste en un enfoque, donde se basa en la

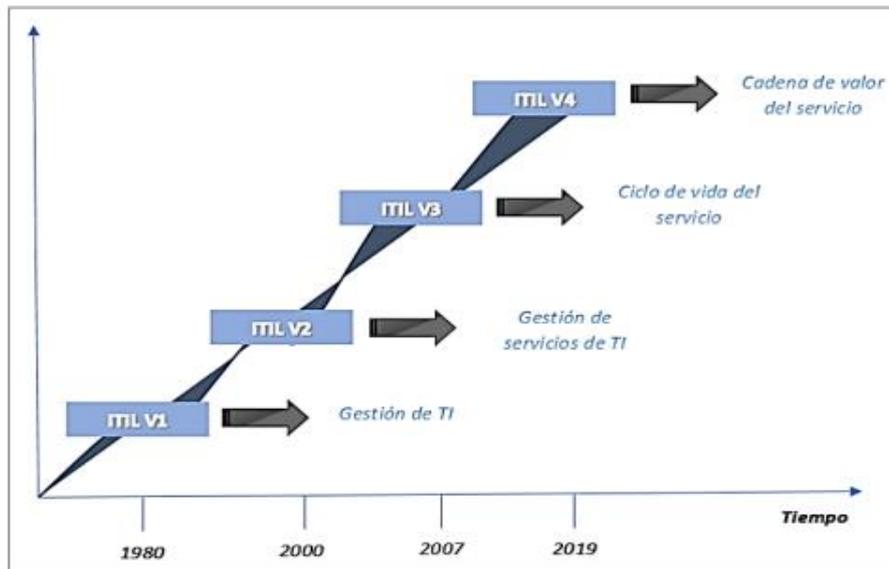
creación de un valor, basado en la activación de recursos internos y externos, permitiendo una incorporación global, para otorgar servicios y productos, promoviendo servicios de valor correspondientes en la institución para los consumidores de productos. Por lo tanto, ITIL v4 se aplica, para siete principios rectores: centrarse en el valor, comenzar donde está, iterar el avance a través del feedback, colaborar y aumentar la perspectiva, meditar y trabajar de manera global, conservándolo simple y práctico para mejorar y automatizar como parte de TI es la gestión de servicios.

La metodología ITIL V.4, consiste en mejorar las buenas prácticas en las gestiones de los servicios de TI, a través, de mejorar los sistemas pragmáticos, manejables y establecidos, hacia la creación del valor de servicio (Axelos, 2019 y Agutter,2020). Asimismo, es la última versión desde 2019, lo que la transforma en la herramienta más utilizada del mundo. Se caracteriza sobre todo por el valor añadido que crea para sus clientes a través de la operación colaborativa de procesos estructurados (Tuomisto, 2022).

Se reconoce, ITIL (Biblioteca de Infraestructura de Tecnología de la Información) se ejecuta bajo ámbito de régimen específico para los servicios de TI, y su uso regulado respalda la planificación, y el diseño de plataformas para servicios de TI, selección, operación y la mejora continua. El desarrollo de los sistemas en la nube está aumentando no solo porque se utilizan para medir la eficiencia de los procedimientos de gestión, sino también porque son significativamente más confiables en el tiempo y permiten sistemas sostenibles (Wang et al., 2021).

Figura 1

Etapas - ITIL en el tiempo



NOTA. A comprehensive study of the role of cloud computing on the information technology infrastructure library (ITIL) processes (Wang et al., 2021)

En relación con la segunda variable, la gestión de incidentes se convierte en el proceso de TI inherente, que es notable para los clientes así también como las compañías. Asimismo, la organización se aplica de manera proactiva en un ámbito vigoroso de la GSTI, también para ITIL, y la calidad del servicio. (Batmetan, 2022). Según, Marchão et al. (2021), definió la gestión de incidencias en un procedimiento competente, de sucesos degradados, de las funcionalidades normales de los servicios, con la finalidad de restaurar dichos servicios y así poder minimizar los impactos negativos del negocio.

Asimismo, Robb (2007), consiste en las gestiones de los niveles de servicio como la planificación, la coordinación de requisitos, los criterios de aceptación, el desarrollo de acuerdos, el seguimiento, la presentación de informes de SLA y las revisiones integrales continuas para garantizar la garantía del servicio. Los servicios acelerarán razonablemente los servicios requeridos en función de los resultados, de la mejora coordinada y la mejora de los costos. Como tal, las medidas correctivas se reflejan en planes, y se visualizan mediante los resultados basados en alcances de servicio predefinidos. La organización de la junta de revisión de gestión de nivel

de servicio ha creado la capacidad de revisar la productividad y dirigir la gestión de clientes y TI con una visualización completa de los procesos que permiten relaciones continuas. Asimismo, Cerezo (2022), explicó que es importante mantener políticas y procedimientos que se enfoquen consistentemente en la satisfacción del cliente ya que poseen como objetivo brindar un servicio de calidad con un alto nivel de gestión. Por lo tanto, el 58 % dijo que obtiene un nivel razonable de atención de los usuarios cuando presenta los resultados de criterio de los empleados, y el 42 % dice que esto no es suficiente. Concluyendo que el nivel de atención fue aceptable para los usuarios.

Para Morison (2018), indica que, la gestión de incidencias y problemas tienen objetivos distintos interrelacionados. La gestión de incidencias es responsable de restaurar los servicios interrumpidos, mientras que la gestión de problemas efectúa una investigación de causa de origen y encuentra soluciones permanentes. Asimismo, para Paéz (2018) un incidente es una interrupción o degradación inesperada de la calidad del servicio.

Respecto de la decisión de la variable independiente ITIL V.4, consiste en las dimensiones, proceso de gestión de servicios, servicios de TI y gestión de servicios de TI. La dimensión procesó de gestión de servicios, según, Chin et al. (2017), enfatizan que el proceso de buenas prácticas consiste en gestionar los procesos de servicios de forma fases donde se aceptan en administrar las tareas de cada proceso que se realiza en los servicios de las entidades, por el cual, los procesos se ejecuten de manera eficazmente y se puedan efectuar con las metas de la entidad.

En la segunda dimensión, servicios de TI, según Arcilla-Cobián et al. (2017), consiste en visualizar los procesos de las organizaciones a través del área de TI, donde se determinarán los servicios que aportan y estipulan los costos de igual manera, eficiente en implementar cada registro en el catálogo de TI, donde el catálogo de servicios estándar consiste en suministrar esos servicios de TI y costo de diferentes formas adaptables.

En la tercera dimensión, gestión de servicios de TI, citando a Bayona et al. (2017), aseveran que la gestión de los procesos de adaptación a las carencias de

los negocios, consisten en sostener los servicios de TI, para beneficiar al operador según las buenas prácticas. Por el cual, al suministrar eficientemente los recursos de TI de la organización, brindando servicios de calidad, que concreten con las necesidades de la entidad. Asimismo, según Baud (2017) la gestión de servicios de TI, es una habilidad organizacional destinada a agregar valor a los clientes a través de los servicios.

Conforme con las dimensiones planteadas para la variable dependiente gestión de incidencias, de acuerdo con, Ciesielska (2017), es posible comprender la taxonomía de los procedimientos aceptados, debido al ciclo de vida del servicio, especialmente operations as a service, para profundizar en los indicadores, que se adoptan en las pequeñas y medianas negocios, destacaron en la gestión de incidencias y la gestión de problemas.

Con respecto a la dimensión solución de problemas, según Mora et al. (2021), indica que en un proceso dentro del ámbito TI de dar una solución adecuada a través de arreglos o solicitando escalamientos, aunque no es lo mismo las incidencias que los problemas en sí mismos (fallos desconocidos), que han sido documentados en Registro la base de datos para que los servicios afectados puedan restaurarse al menor costo posible.

En la segunda dimensión calidad del servicio, para Nikolaus et al. (2019), indica mediante una apariencia Agile, definiéndose así la calidad de servicio, en un compromiso con el usuario o el cliente, que pueden brindar un grado de confianza, donde se podrá visualizar las satisfacciones del usuario con el servicio brindado. Según, Cobra (2001) indica que la calidad de servicio tiene dos dimensiones, una instrumental, donde se describen los aspectos físicos del servicio, y el otro de característica funcional así también, se describen los aspectos intangibles del servicio. Asimismo, Alcalde (2010) indica que la satisfacción del cliente, forma la medición de corto plazo y calidad del servicio es a largo plazo, debido a una evaluación integral de un desempeño.

En la tercera dimensión satisfacción del usuario, según Melendez et al. (2018), manifiesta que, conceptualiza como SLA de atención brindada, con ello, el servicio prestado a través de las buenas prácticas, conforman una relación de

motivación, a través, de la clasificación de circunstancias críticos de éxito empresarial. Asimismo, para Febres et al. (2020), la satisfacción del usuario vendría a ser una medición de calidad sobre la prestación brindada en los servicios de salud o entidades públicas. De igual manera, aceptará comprender el grado de satisfacción del usuario y mejorar las debilidades y asegurar las fortalezas en la organización.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de la investigación

Esta investigación, se consideró del tipo básico, debido a que, se presenta en hechos reales. Según Esteban (2018), indica que la investigación básica, busca ampliar conocimientos, debido a que no le interesa un objetivo monetario. Para Risco (2020) consiste en orientar y obtener nuevos conocimientos, de manera sistemática y acrecentar una realidad determinada.

Enfoque de la investigación

Esta investigación fue cuantitativa, donde se usó las estadísticas descriptiva e inferencial, para recaudar y procesar los datos. Según Fuentes-Doria et al. (2020), consistieron en el enfoque cuantitativo para explicar fenómenos o hechos, que se utilizaron mediante herramientas numéricas, basadas en la incitación probabilística y su representación numérica, de modo que se pueda determinar las recopilaciones de datos.

Diseño de la investigación

Para esta investigación se consideró un diseño no experimental, de tipo transversal corte transversal - explicativo. Para Agudelo et al, (2008), el diseño no experimental consiste por no alterar previamente las manipulaciones de la variable, que sólo interaccionan entre ellas, por ende, no hacen alterar deliberadamente en las variables independientes. Asimismo, indica que el diseño transversal, es la recolección de datos, en un solo momento y tiempo único, donde busca probar una o varias hipótesis para arribar a conclusiones a partir del análisis de sus incidencias. (Ramos, 2020). Al Respeto explicativo, se consideran en examinar las posibles inferencias en la investigación, asimismo, existe una medición correlacional que se halla en las variables. Para Galarza (2020), se busca una explicación, y determinación de los fenómenos, mediante las relaciones causa-efecto.

Variable independiente \xrightarrow{R} Variable dependiente

En el cual:

V1 = ITIL V.4

V2 = Gestión de incid.

R = Relac. entre las dos variab.

3.2. Variables y operacionalización

Variable Independ.: ITIL V.4

Definición conceptual: Según Asti et al. (2022), ITIL V.4, lo definen en diferente forma de trabajo, que favorecen en las instituciones que amortizan los procesos en el entorno, brindando los servicios de TI, de manera más eficiente y eficaz, por el cual, se crearon un valor y la acogida de la transformación ágil. Asimismo, según Axelos (2020), ITIL V.4 consiste en un enfoque, donde se basa en la creación de un valor, basado en la activación de recursos internos y externos, permitiendo una incorporación global, para otorgar servicios y productos, promoviendo servicios de valor correspondientes en la institución para los consumidores de productos. Por lo tanto, ITIL V.4 se aplica, para siete principios rectores: centrarse en el valor, comenzar donde está, iterar el avance a través de la retroalimentación, colaborar y aumentar la percepción, reflexionar y trabajar de manera global, mantenerlo simple y práctico para mejorar y automatizar como parte de TI es la gestión de servicios.

Definición operacional: ITIL V.4 conjunto integrado de buenas prácticas diseñado para ayudar a la organización para brindar servicios de TI a sus clientes. Muestra a las organizaciones cómo reducir costos midiendo, monitoreando y optimizando el rendimiento del servicio de TI y en proveedores de servicios, y cómo estandarizar fácilmente la gestión de servicios en toda la empresa.

Variable Depend.: Gestión de incidencias

Definición Conceptual: Según, Marchão et al. (2021), definió que la gestión de incidencias consiste, en procedimiento competente, de sucesos degradados, de las funcionalidades normales de los servicios, con la finalidad de restaurar dichos servicios y así poder minimizar los impactos negativos del negocio. Asimismo, Robb (2007), consiste en las gestiones de los niveles de servicio como la planificación, la coordinación de requisitos, los criterios de aceptación, el desarrollo de acuerdos, el seguimiento, la presentación de informes de SLA y las revisiones integrales continuas para garantizar la garantía del servicio. Los servicios acelerarán razonablemente los servicios requeridos en función de los resultados, de la mejora coordinada y la mejora de los costos. Como tal, las medidas correctivas se reflejan en planes, y se visualizan mediante los resultados basados en alcances de servicio preestablecidos. La organización de la junta de revisión de gestión de nivel de servicio ha creado la capacidad de revisar el rendimiento y dirigir la gestión de clientes y TI con una visualización completa de los procesos que permiten relaciones continuas.

Definición operacional: Gestión de incidencias, provee las acciones, anticipar, resolver y documentar sucesos no planificados dentro de una organización, y determinar, planificar, implementar, gestionar y reversionar los acuerdos de los niveles de servicio apropiados, acuerdo a los niveles operativos y contratos de soportes que garantizan los cumplimientos de las actividades.

Operacionalización de variables: Consiste en eludir los criterios poco claros, y comportamiento de las variables, donde, deberán ser determinadas y cuantificadas. Hernández et al. (2018), en la operatividad de las variables; consiste en la explicación de definiciones y funciones de las variables, por ello se detalla sus dimensiones, indicadores y unidades clasificadas. (ver Anexo 1)

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Según Hernández et al. (2016), indicaron que una sociedad se agrupa de todos los individuos, que son similares en ciertas especificaciones. Asimismo, proponen puntos de vista en inclusión, donde estos individuos son considerados en el estudio, en cuanto, a criterios de exclusión son aquellos que fueron excluidos por pertenecer a diferentes niveles. Por el cual, se estimó una población de 65 colaboradores de la empresa privada de servicios, Lima 2023.

Tabla 1

Población de estudio

Poblac.	Cant.
Poblac.	65
Margen	5%
Grad. de seguridad	95%
Tam. de la muestra	65
Unid. de Estudio	Colaborad. de la empresa

NOTA: Elaboración propia

Criterios de inclusión:

- Edad: mayores de 18 años
- Colaboradores que estén trabajando en la empresa actualmente mayor a 3 meses
- Puesto: Comercial, administradores y de soporte

Criterios de exclusión:

- Colaboradores que tengan menor de 3 meses laborando
- Las personas naturales y clientes que perciben servicios de atención en el banco

En esta investigación por ser estudio de tipo censal se estimaron a todos los colaboradores de una empresa privada de servicios del área comercial,

administradores y de soporte; se excluyen colaboradores que no trabajan en esas áreas de la empresa.

Muestra

Tamayo (2006), nos indica que, una muestra consiste en representar los tamaños poblacionales que pueden ser determinados por la masa de población, y las oportunidades de acceder a todo, así que nos movemos. Asimismo, Hernández et al. (2018), indica que la masa se representa en un sector de la población de estudio, por el cual, tiene que ser característico para el estudio, donde se pueda reconocer, la unidad del análisis y el muestreo, con el propósito proporcionar la recopilación, transformación y explicación de los datos para la investigación. En este estudio, la muestra está conformada por 65 colaboradores de la empresa privada de servicios. Lima 2023, dado que la población es pequeña siendo así de tipo censal.

Muestreo

Esta investigación, se estimó, el muestreo de tipo no probabilístico, debido a que no se utilizó fórmula estadística para seleccionar la muestra, intencional, en la cual los elementos seleccionados para la muestra fueron seleccionados en base al criterio del investigador, para aplicar las encuestas (censal). Según Otzen y Manterola (2017), este procedimiento permite la elección de casos representativos en la población, delimitando así la muestra sólo a estos casos. Se utiliza en escenarios donde la población varía mucho y las muestras son pequeñas. Hernández et al. (2016), sostuvo que, debido a que los investigadores tienen la potestad, pueden seleccionar a toda la población de investigación sin importar la muestra.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

En esta investigación, se empleó la encuesta, para la recolección de datos, predominando, las dimensiones de cada variable, se realizaron ítems (preguntas) de cuestionario, para cuantificar las variables y dimensiones.

Instrumento

Se utilizó el cuestionario, en el cual participaron los colaboradores, y así recoger información, que es de utilidad para la investigación. Asimismo, se recopilaron las informaciones e interpretaron de la data se realizó utilizando el software de SPSS. El cuestionario, nos permite recopilar los datos y/o informaciones requeridas sobre la población de estudio; se trabajó mediante la escala de Likert.

Tabla 2

Ficha técnica del instrum. para la variable ITIL V.4

Nombre del instrum.	Encuesta para los colaboradores de una empresa privada, Lima 2023
Autor:	Yeni Elizabeth Mendoza Lizana
Año	2023
Tipo de instrum.:	Encuesta
Objet.:	Determinar cómo influye ITIL V.4 en la gestión de incidencias para el área de service desk en una empresa privada de servicios, Lima 2023.
Poblac.:	Colaboradores de la empresa privada de servicios
N° - Ítems:	21 preguntas
Aplicac.:	En línea
Tiempo de Administ.:	30 minutos
Descrip.:	Múltiples preguntas
Autor(es):	Meneses, O (2023), adaptado al contexto de la presente investigación
Escal. de medición:	Escal. de Likert

Nota: Se describe la composición de la hoja de datos de medición.

Validez

La validez de esta investigación se estableció con base en juicios de expertos relevantes (significado, claridad, relevancia). Según Hernández et al. (2018), aseguran que la legitimidad instrumental se basa en un nivel de confianza de que los resultados de las pruebas se corrigen, interpretan correctamente y que son válidos. La validación del cuestionario para este estudio fue confirmada por:

Tabla 3

Validación del Instrumento por Juez Experto

DNI	Grado acad., apell. y nomb.	Instit. donde labora	Calific.
42097456	Dr, Acuña Benites, Marlon Frank	Universidad Cesar Vallejo	Aplicable
09656793	Dr, Lezama Gonzales, Pedro Martin	Universidad Cesar Vallejo	Aplicable
17930425	Mtro, Tejada Ruiz, Roberto Juan	Universidad Cesar Vallejo	Aplicable

Nota: Certificado de validez del contenido del instrumento (2023)

Confiabilidad

Según Tacillo (2016), hace referencia a la confiabilidad del estudio como el nivel de exactitud con el que el instrumento da un resultado sólido y consistente, a partir del cual se pueden realizar comprobaciones y conclusiones, con garantía de confiabilidad. Una herramienta forma parte de la fiabilidad de los instrumentos, del alfa de Cronbach, que se diseñan a la medida de la consistencia interna de prueba.

Tabla 4

Resultado de la prueba piloto del coefic. de Alfa de Cronb.

Tipo de aplic.	N° de encuest.	N° de elem.	Alfa de Cronb.
Piloto	24	24	0.772

Nota: SPSS Statistics v25

En la Tab. 4, muestra los resultados de fiabilidad de nuestra herramienta en el alfa de Cronbach con una estimación de 0.772. Para calcular el alfa de Cronbach se utilizó las dimensiones de las 2 variables.

Tabla 5

Ficha de niveles de medición de fiabilidad

Valores	Nivel
De -1 - 0	No Fiable
0,01 - 0,49	Baj. Fiable
0,5 - 0,75	Moder. Fiabilidad
0,76 - 0,89	Fuer. Fiabilidad
0,9 - 1	Alt. Fiabilidad

Nota: Fuente de (Ruiz, 2013)

En la Tab. 5, nos demuestra los niveles de fiabilidad de un instrumento. Según la tabla, nuestros instrumentos oscilan entre el rango de 0,76 a 0.89, que también se considera altamente confiable.

3.5. Procedimientos

En este estudio se consideró la problemática de la entidad de servicios en el área de service desk, decretando las variables bajo enfoque cuantitativo, los cuales son ITIL V.4 y la Gestión de Incidencias. Así también, se arrancó con el proceso de efectuar los trámites de solicitud de permiso al supervisor del área, para la entidad de servicios, para llevar a cabo la investigación, se presentará la carta emitida por la Escuela de Posgrado, de la Universidad César Vallejo. Ya siendo aceptada la carta por la empresa de servicios, se realizaron las encuestas mediante cuestionarios a sus colaboradores, por lo cual, se logró la recopilación de información, donde se empleó las encuestas, así como también fueron validados por tres expertos en el campo (el juicio de expertos). Los datos recolectados fueron revisados y aplicados mediante el software estadístico de SPSS, para evaluar el coeficiente Alfa de Cronbach, y así concluir la investigación.

3.6. Método de análisis de datos

Las herramientas utilizadas en este estudio están acreditadas por los juicios de expertos, para garantizar su confiabilidad, asimismo, se determinó la credibilidad y fiabilidad del alfa de Cronbach (Rodríguez et al., 2020).

Asimismo, esta investigación se realizó, con enfoque cuantitativo de las cuales se utilizó, el software del SSPS Statistics v 25 y Microsoft Excel, se usa el análisis descriptivo e inferencial, a través del uso de tablas, consiste en la cooperación de la entidad y figuras para poder demostrar las tendencias. También, el análisis de los reportes radicó en el entendimiento, análisis e interpretación proporcional de cada ítem de la encuesta, procediendo a unas conclusiones objetivas.

3.7. Aspectos éticos

En el presente estudio, para respaldar la integridad de la información, se consumó en emplear, las principales normas relativas a los aspectos éticos establecidos por la Universidad César Vallejo, en el Reglamento del Consejo Universitario N° 0340-2021/UCV. Donde da la veracidad y transparencia de la información, para el análisis de consideración de la ley, sobre el derecho de autor, se acató en respetar la propiedad intelectual de los trabajos citados, ya que se cogió, como cimiento los estudios de otros autores eludiendo la transcripción igual de sus investigaciones. Además, se usó la fuente bibliográfica referenciados según la norma APA 7, utilizada para la investigación, así mismo, de pasar turnitin, para realizar el informe de semejanza, de cual, está dentro de lo dado por en la resolución del Vicerrectorado de Investigación N°022-2023-VI-UCV.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo:

Se explicarán los resultados e interpretaciones, de la realización de las herramientas a los 65 colaboradores de una empresa privada de servicios con relación de cada variable y dimensión.

Tabla 6

TF - Variable: ltil V.4

		Frec.	Porc.	Porc. Vál.	Porc. Acum.
Vál.	Baj.	8	12,3	12,3	12,3
	Med.	18	27,7	27,7	40,0
	Alt.	39	60,0	60,0	100,0
	Tot.	65	100,0	100,0	

Interpretación: Acorde, con la Tab. 6 y la Fig. 2 donde se procesó una muestra de 65 colaboradores, se verificó que 39 colaboradores que representan 60,0% indicaron que ltil V.4 sostiene un grado alto (positivo) en tanto a las buenas prácticas de la gestión de incidencias, 18 colaboradores que representan el 27,7% indicaron que la variable 1 tiene grado medio, asimismo, se considera que 8 colaboradores que representan el 12,3% estiman que ltil V.4 tiene un grado bajo. Por lo tanto, se representa que ltil V.4 favorece en la gestión de incidencias favoreciendo la comunicación y brindando mayor integración al área de service desk con los colaboradores, asimismo significa una adaptación suave al cambio y facilita la automatización y optimización.

Figura 2

GB - Variable 1: Itil V.4

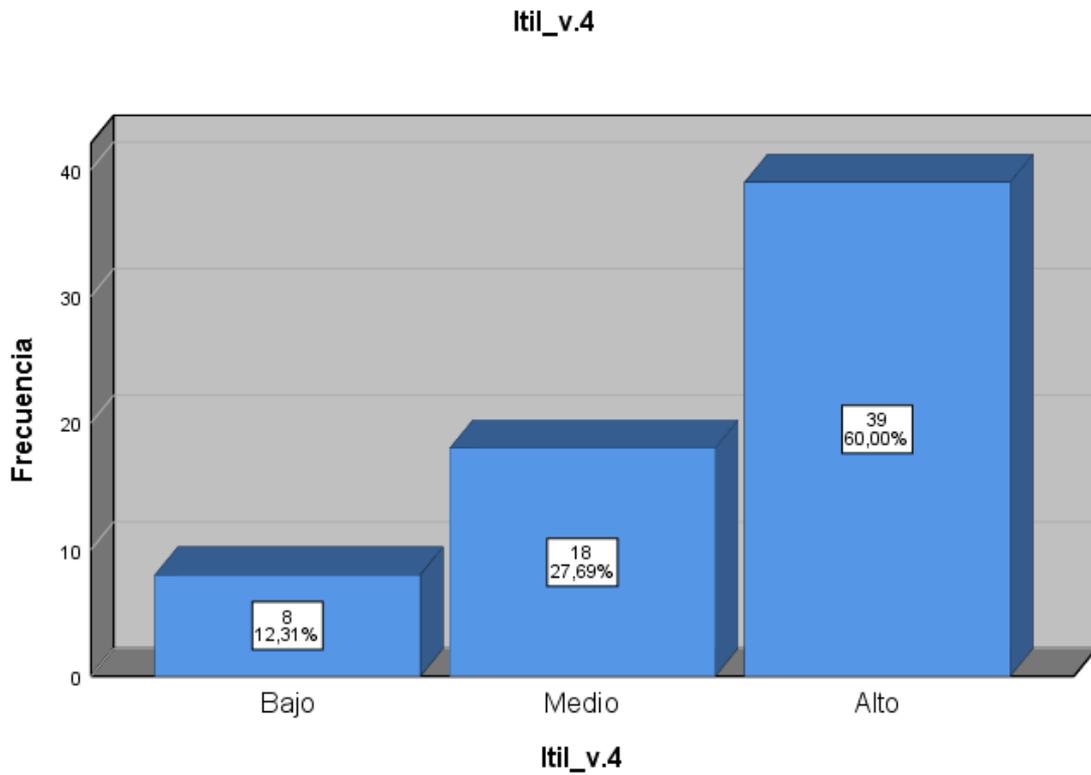


Tabla 7

TF - Variable 2: Gestión de incidencias

		Frec.	Porc.	Porc. Vál.	Porc. Acum.
Vál.	Baj.	5	7,7	7,7	7,7
	Med.	16	24,6	24,6	32,3
	Alt.	44	67,7	67,7	100,0
	Tot.	65	100,0	100,0	

Interpretación: En relación con la Tab. 7 la Fig. 3, se verificó que 44 colaboradores que representan 67,7% consideran que la gestión de incidencias tiene un nivel alto, en tanto, 24,6% interpretado por 16 colaboradores sostienen que es un grado medio, 5 colaboradores que representan el 7,7% indican que el nivel es bajo. Por el cual, se puede estimar que la valoración mayor por parte de los colaboradores fueron los niveles medio y alto, los cuales se correlacionan positivamente con la variable dependiente. En lo cual se interpreta que, al manejar adecuadamente la gestión de incidencias mediante la solución de problemas, calidad del servicio y la satisfacción del usuario, la empresa de servicios aumenta su productividad y los colaboradores presentaran mayor satisfacción al ser atendidos en sus incidencias, asimismo, implica alcanzar las metas y brindar un buen servicio a los colaboradores de la empresa.

Figura 3

GB - Variable 2: Gestión de incidencias

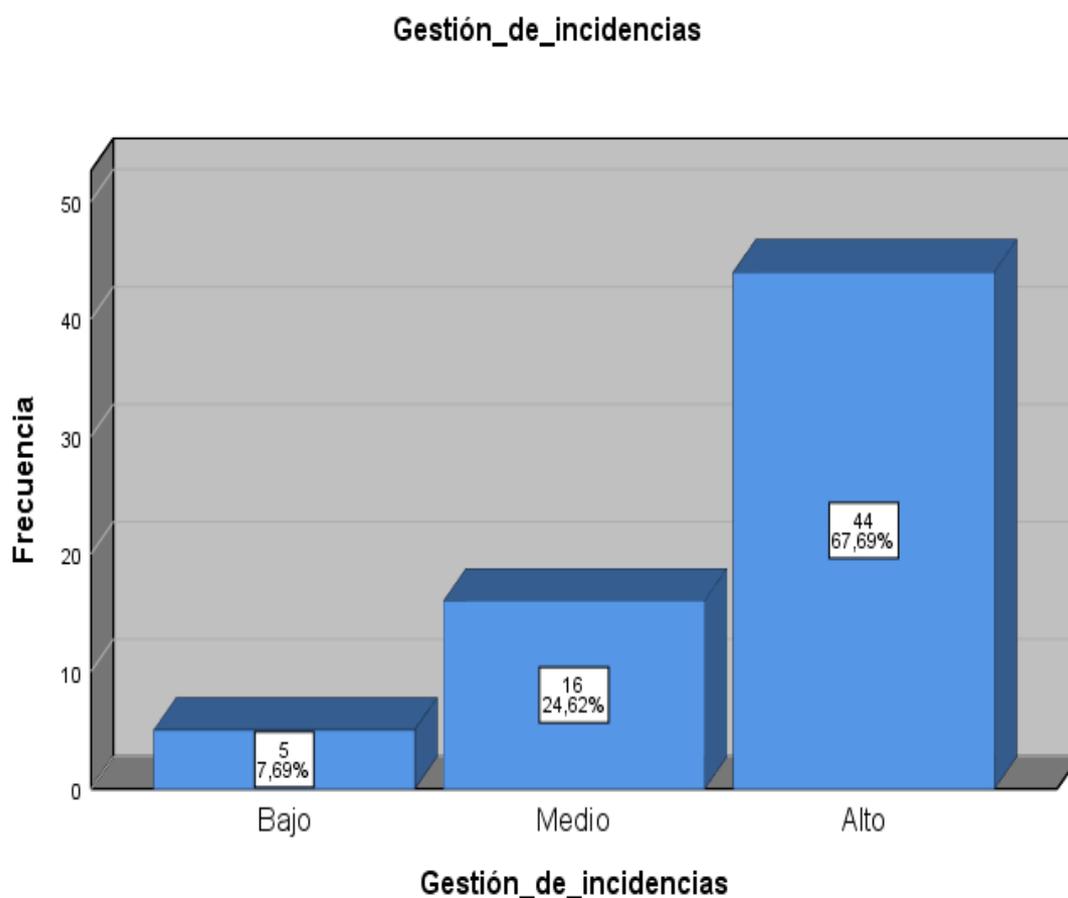


Tabla 8*TF - D4: Solución de problemas*

		Frec.	Porc.	Porc. Vál.	Porc. Acum.
Vál.	Baj.	6	9,2	9,2	9,2
	Med.	18	27,7	27,7	36,9
	Alt.	41	63,1	63,1	100,0
	Tot.	65	100,0	100,0	

Interpretación: En la Tab. 8 y la Fig. 4, se verificó que 41 colaboradores que representaron 63,1% consideran tener un nivel alto de solución de problemas en la gestión de incidencias, mientras tanto, el 27,7% conformado por 18 colaboradores sostienen que tiene un grado medio, asimismo, 6 colaboradores que representan el 9,2% denotan que el nivel es bajo. Por el cual, se puede estimar que la valoración mayor por parte de los colaboradores fueron los niveles medio y alto, lo que significa, que debido a la importancia y el tiempo que brindan el área de service desk los usuarios aprecian que las atenciones por parte de los especialistas se manejan de una forma positiva.

Figura 4

GB - D4: Solución de problemas

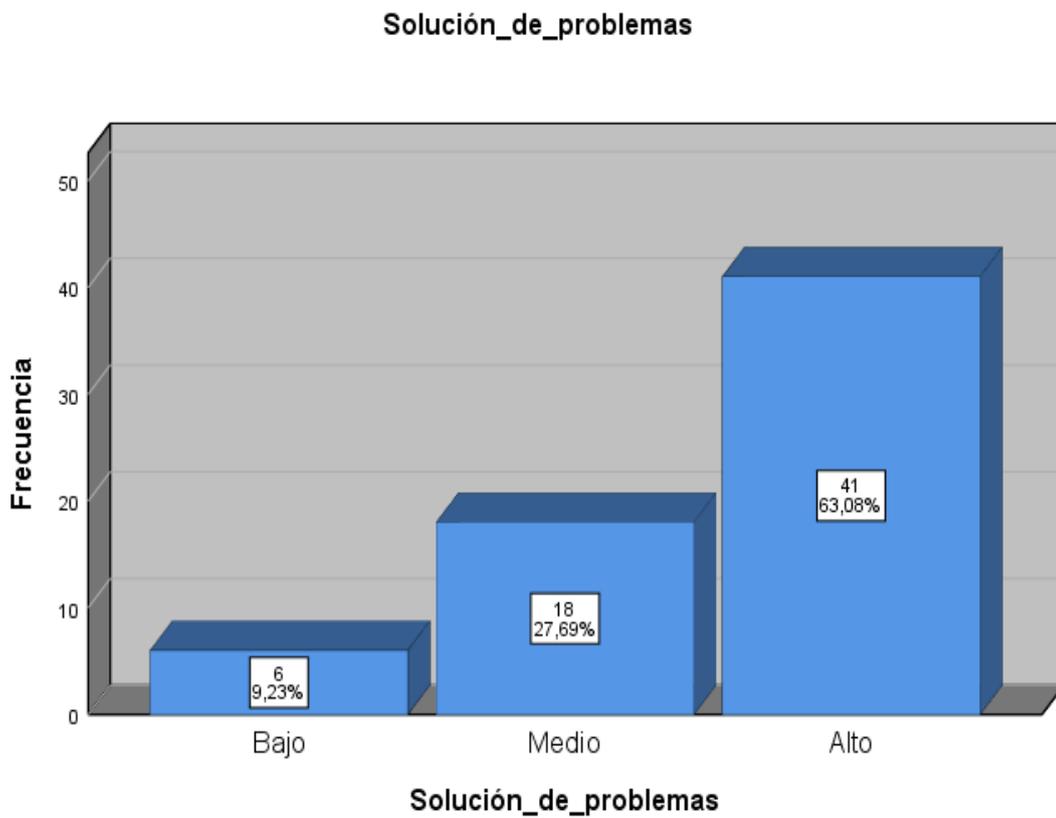


Tabla 9

TF - D5: Calidad de servicio

		Frec.	Porc.	Porc. Vál.	Porc. Acum.
Vál.	Baj.	6	9,2	9,2	9,2
	Med.	14	21,5	21,5	30,8
	Alt.	45	69,2	69,2	100,0
	Tot.	65	100,0	100,0	

Interpretación: De acuerdo, a la Tab. 9 y la Fig. 5, se evidenció que 45 colaboradores que representan 69,2% estiman que la calidad de servicio en la gestión de incidencias tiene un rango alto, mientras tanto, el 21,5% conformado por 14 colaboradores sostienen que es el rango medio, asimismo, 6 colaboradores que representan el 9,2% denotan que el rango es bajo. Por el cual, se puede estimar que la valoración mayor por parte de los colaboradores fueron los niveles medio y alto, lo que significa, que debido a la disponibilidad y la capacidad de respuesta que brindan el área de service desk, los colaboradores perciben que las atenciones se manejan en un tiempo adecuado y óptimo, así como también que, la atención por parte de los especialistas o también denominados soporte técnico se maneja de manera óptima, brindando así una mejor calidad de servicio, demostrando confianza y dominio al resolver las incidencias reportadas brindando una buena calidad de servicio.

Figura 5

GB - D5: Calidad de servicio

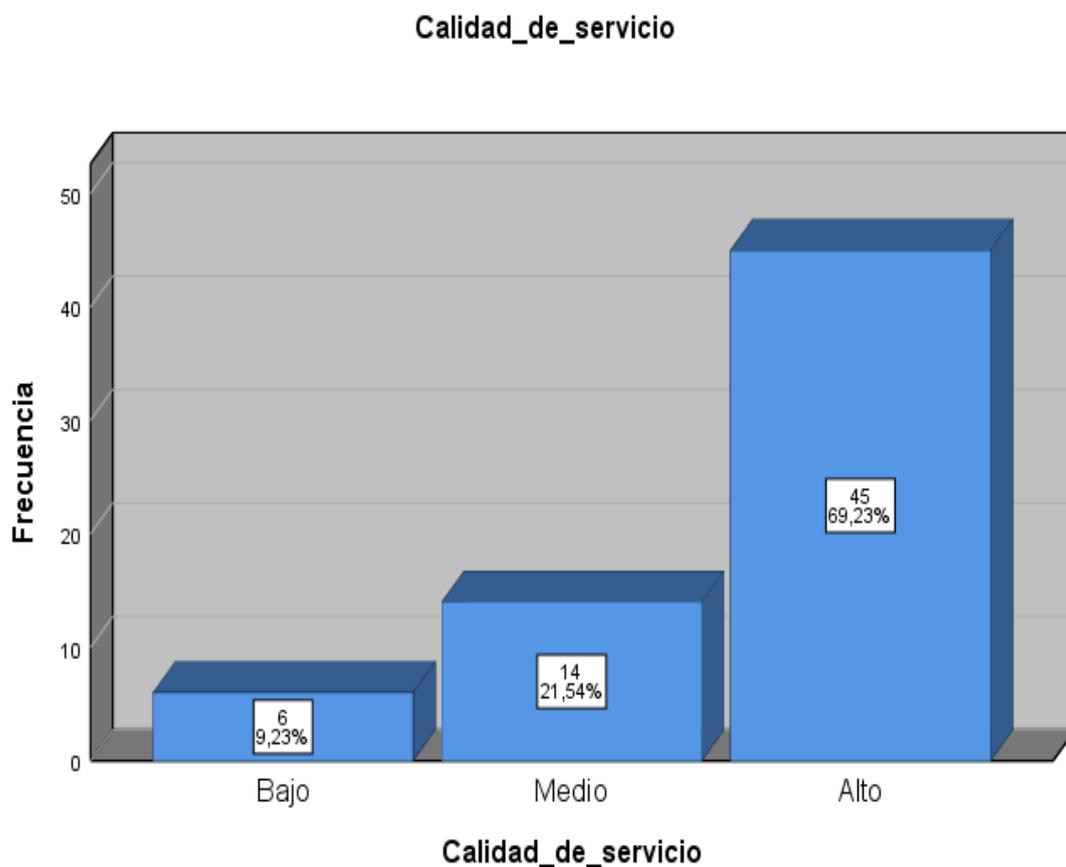


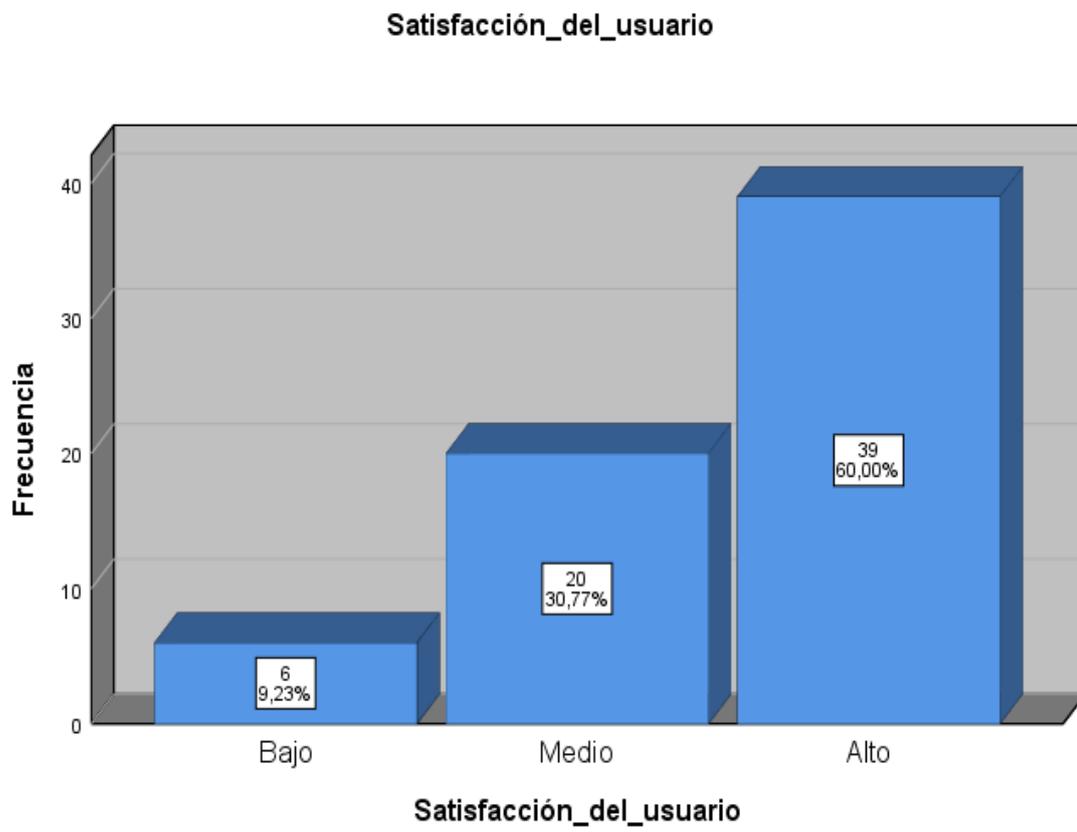
Tabla 10*TF - D6: Satisfacción del usuario*

		Frec.	Porc.	Porc. Vál.	Porc. Acum.
Vál.	Baj.	6	9,2	9,2	9,2
	Med.	20	30,8	30,8	40,0
	Alt.	39	60,0	60,0	100,0
	Tot.	65	100,0	100,0	

Interpretación: En la Tab. 10 y la Fig. 6, se verificó que 39 colaboradores que representan 60,0% consideran que la satisfacción del usuario para la gestión de incidencias tiene un rango alto, mientras tanto, el 30,8% representado por 20 colaboradores sostienen que es rango medio, asimismo, 6 colaboradores que representan el 9,2% afirman que el nivel es bajo. Por el cual, se puede estimar que la valoración mayor por parte de los colaboradores fueron los niveles medio y alto, lo que significa que, debido a los indicadores de participación y satisfacción, el tiempo estimado de resolución de las incidencias sean en menor tiempo y los colaboradores se sienten satisfechos con las gestiones que realizan el área de service desk. De igual forma, los usuarios denotan que las atenciones por parte de los especialistas o también denominados soporte técnico, se maneja de manera óptima, demostrando conocimiento y competencia en las tareas que le son asignadas y brindando soluciones satisfactorias para los usuarios.

Figura 6

GB D6: Satisfacción del usuario



Tablas cruzadas o de contingencia

Tabla 11

TC - Itil V.4 y Gestión de incidencias

		Gestión de incid.			Tot.	
		Baj.	Med.	Alt.		
Itil-V.4	Baj.	Rec.	0	1	7	8
		% del tot.	0,0%	1,5%	10,8%	12,3%
	Med.	Rec.	1	4	13	18
		% del tot.	1,5%	6,2%	20,0%	27,7%
	Alt.	Rec.	4	11	24	39
		% del tot.	6,2%	16,9%	36,9%	60,0%
Tot.		Rec.	5	16	44	65
		% del tot.	7,7%	24,6%	67,7%	100,0%

Interpretación: Con respecto a la Tab. 11 y Fig. 7, donde se aplicó el cuestionario con una muestra de 65 colaboradores se verificó, el 12,3% referente a 8 colaboradores quienes señalaron que el uso de Itil V.4 presentan un nivel bajo, además, conformado por 1,5% y 10,8% para los rangos medio y alto, respectivamente, en la gestión de incidencias. Continuando, con 27,7% representado por 18 colaboradores quienes señalaron, que el uso de Itil V.4 presentan un nivel medio, conformado en 1,5% nivel bajo, 6,2% en grado medio y 20,0% en grado alto. Además, tenemos un 60,0% respectivo a 39 colaboradores quienes denotaron que el uso de Itil V.4 presenta un nivel alto, conformado por 6,2%, 16,9% y 36,9% hacia los niveles bajo, medio y alto correspondientemente, para la gestión de incidencias. Por lo tanto, se verifica que la mayoría de los colaboradores se hallan en los grados alto y medio, donde consideran que Itil V.4 influye de una forma constructiva en la gestión de incidencias.

Figura 7

Comparación – Variab. Itil V.4 y Gestión de incidencias

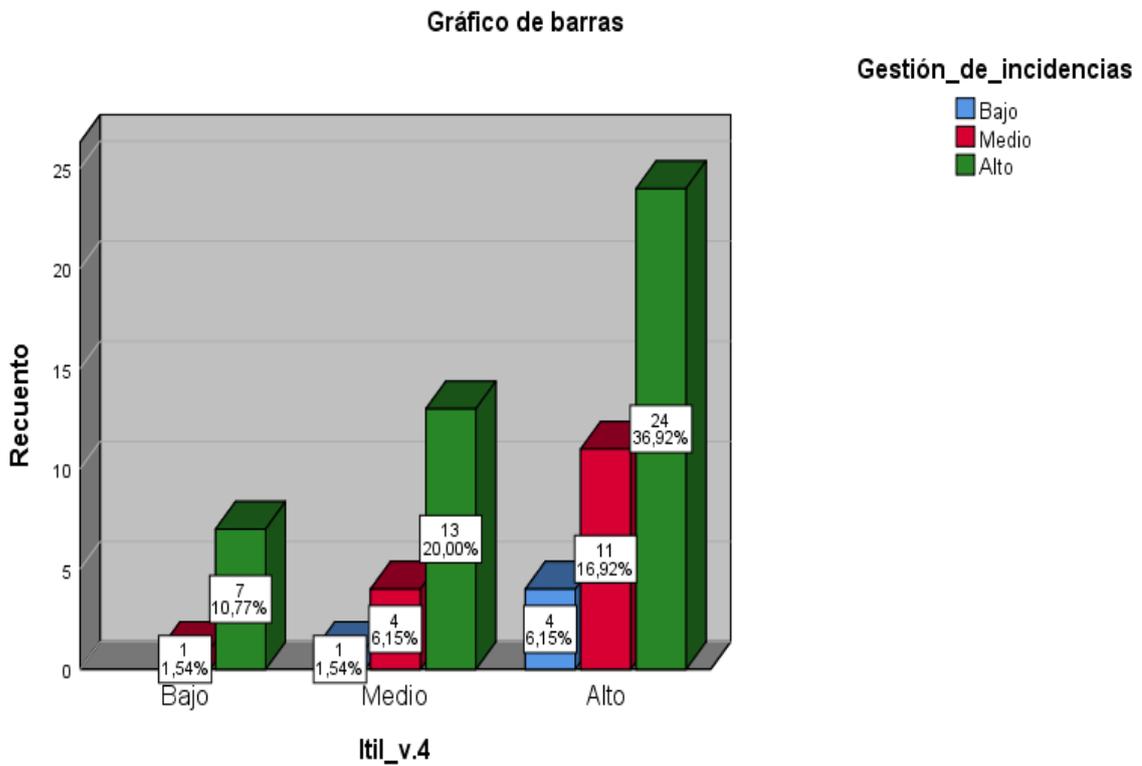


Tabla 12

TC - Itil V.4 y Solución de problemas

		Solución de probl.			Tot.	
		Baj.	Med.	Alt.		
Itil-V.4	Baj.	Rec.	0	1	7	8
		% del tot.	0,0%	1,5%	10,8%	12,3%
	Med.	Rec.	0	6	12	18
		% del tot.	0,0%	9,2%	18,5%	27,7%
	Alt.	Rec.	6	11	22	39
		% del tot.	9,2%	16,9%	33,8%	60,0%
Tot.		Rec.	6	18	41	65
		% del tot.	9,2%	27,7%	63,1%	100,0%

Interpretación: Con referencia a la Tab. 12 y Fig. 8, donde se aplicó el cuestionario con una muestra de 65 colaboradores se evidenció, que el 12,3% conformado por 8 colaboradores quienes denotaron, que el uso de Itil V.4 presenta un nivel bajo, además, conformado por 1,5% y 10,8% para los niveles medio y alto, en el orden dado, para la solución de problemas. Continuando, con 27,7% representado por 18 colaboradores quienes señalaron que el uso de Itil V.4 presenta un grado medio, conformado de 9,2% en grado medio y 18,5% en grado alto. De igual manera, tenemos a 60,0% correspondiente a 39 colaboradores quienes indicaron que el uso de Itil V.4 presenta un nivel alto, conformado por 9,2%, 16,9% y 33,8% para los rangos bajo, medio y alto correspondientemente, para la solución de problemas. Por lo tanto, se verificó que la mayoría de los colaboradores que se hallan en los rangos medio y alto, consideran que Itil V.4 influye de una manera favorable en la solución de problemas.

Figura 8

Comparación – Variab. Itil V.4 y Solución de problemas

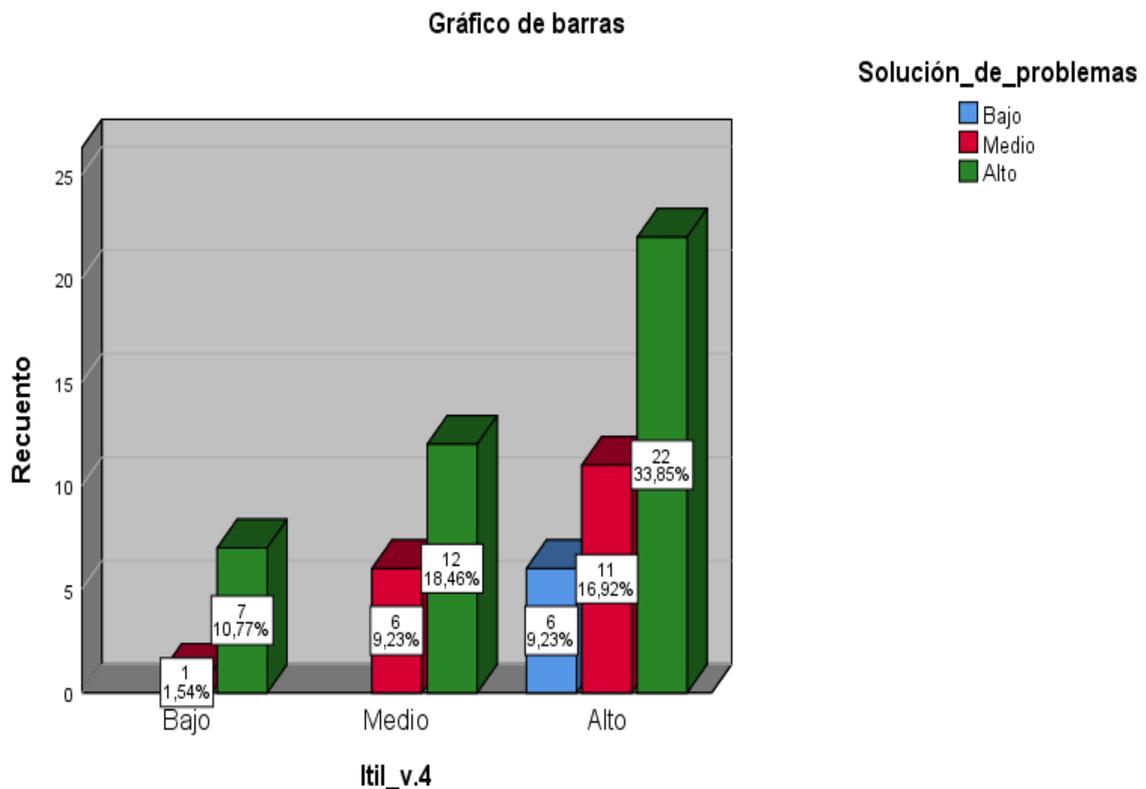


Tabla 13*TC - Itil V.4 y Calidad de servicio*

		Calidad de serv.			
		Baj.	Med.	Alt.	Tot.
Itil-V.4	Baj.	0	1	7	8
	% del tot.	0,0%	1,5%	10,8%	12,3%
	Med.	1	3	14	18
	% del tot.	1,5%	4,6%	21,5%	27,7%
	Alt.	5	10	24	39
	% del tot.	7,7%	15,4%	36,9%	60,0%
Tot.	Rec.	6	14	45	65
	% del tot.	9,2%	21,5%	69,2%	100,0%

Interpretación: Con respecto a la Tab. 13 y Fig. 9, donde se aplicó el cuestionario a una muestra de 65 colaboradores se verificó, que el 12,3% correspondiente a 8 colaboradores quienes señalaron que el uso de Itil V.4 presenta un nivel bajo, además, conformado por 1,5% y 10,8% para los niveles medio y alto correspondientemente, para la dimensión calidad de servicio. Continuando, con un 27,7% representado por 18 colaboradores quienes señalaron que el uso de Itil V.4 presenta un nivel medio, conformado en 1.5% nivel bajo, 4,6% en nivel medio y 21,5% en nivel alto en la calidad de servicio. Asimismo, tenemos un 60,0% correspondiente a 39 colaboradores quienes indicaron que el uso de Itil V.4 presenta un nivel alto, conformado por 7,7%, 15,4% y 36,9% para los rangos bajo, medio y alto respectivamente, para la calidad de servicio. Por lo tanto, se verificó que la mayoría de los colaboradores se ubican en los rangos alto y medio, considerando que Itil V.4 influye de una manera positiva en la calidad de servicio.

Figura 9

Comparación – Variab. Itil V.4 y Calidad de servicio

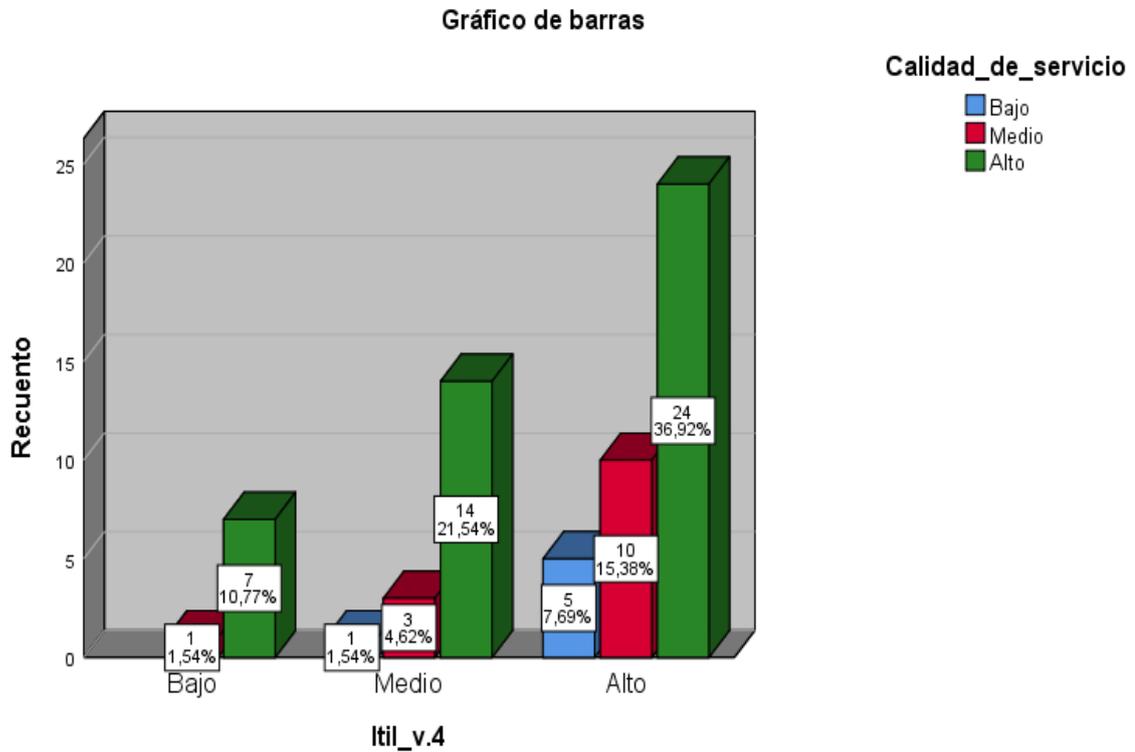


Tabla 14

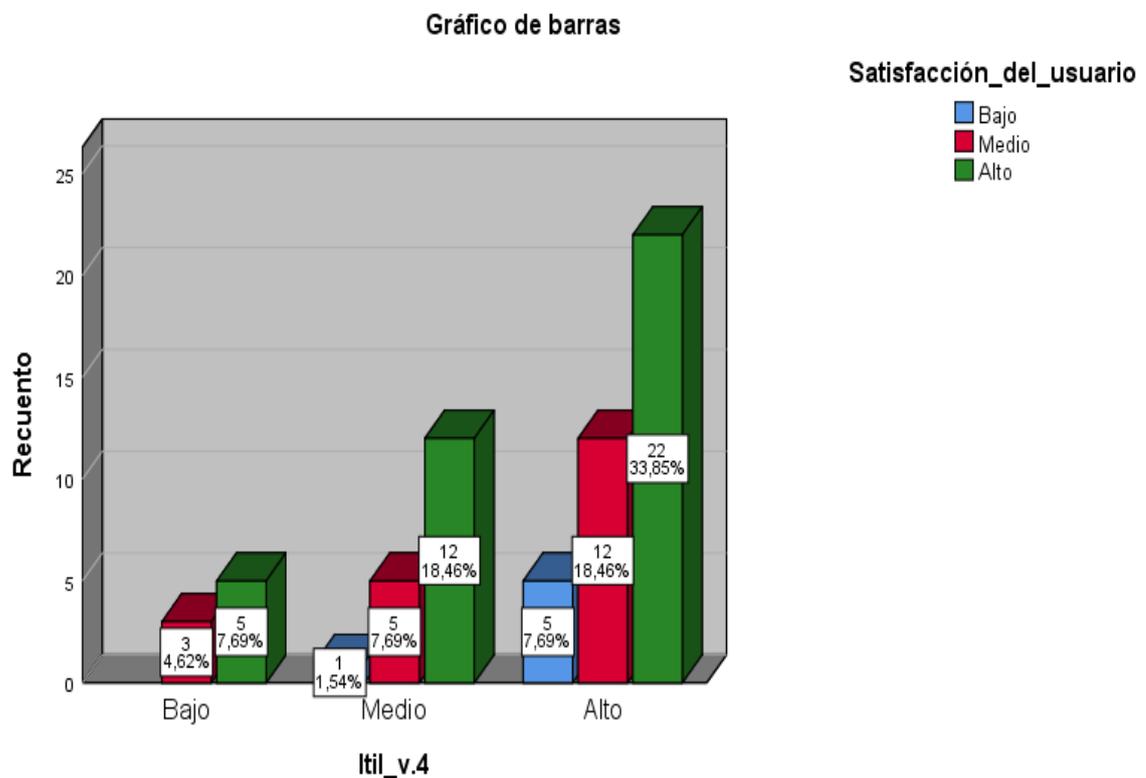
TC - Itil V.4 y Satisfacción del usuario

		Satisf. del usuario			
		Baj.	Med.	Alt.	Tot.
Itil-V.4	Baj.	0	3	5	8
	Rec.	0,0%	4,6%	7,7%	12,3%
	% del tot.				
Med.	Baj.	1	5	12	18
	Rec.	1,5%	7,7%	18,5%	27,7%
	% del tot.				
Alt.	Baj.	5	12	22	39
	Rec.	7,7%	18,5%	33,8%	60,0%
	% del tot.				
Tot.	Rec.	6	20	39	65
	% del tot.	9,2%	30,8%	60,0%	100,0%

Interpretación: Tomando como referencia la Tab. 14 y Fig. 10, el cuestionario se aplicó en una muestra de 65 colaboradores, del cual los resultados mostraron que el 12,3% correspondió a 8 colaboradores quienes indicaron que el uso de Itil V.4 presenta un nivel bajo, además, conformado por 4,6% y 7,7% para los niveles medio y alto correspondientemente, para la satisfacción del usuario. Continuando, con 27,7% representado por 18 colaboradores quienes señalaron que el uso de Itil V.4 presenta un nivel medio, conformado en 1,5% nivel bajo, 7,7% en nivel medio y 18,5% en nivel alto. Además, el 60,0% equivalente a 39 colaboradores indicó un alto nivel de uso de Itil V.4, siendo la satisfacción del usuario en 7,7%, 18,5% y 33,8% en orden de bajo, medio y alto respectivamente. Por lo tanto, se confirmó que la mayoría de los colaboradores se ubican en los grados alto y medio, estiman que Itil V.4 influye de una forma positiva en la satisfacción del usuario.

Figura 10

Comparación – Variab. Itil V.4 y Satisfacción del usuario



Prueba de confiabilidad:

A través del cuestionario, y sus resultados se analizó el nivel de confiabilidad mediante el programa SPSS. En la Tab. 5, nos muestra los niveles de confiabilidad para el rango de valores utilizados para la interpretación estadística de los coeficientes alfa.

Tabla 15

Confiabilidad - Variable ITIL V.4

Alfa de Cronb.	N de elem.
,908	10

Not: SPSS Statistics v25

Interpretación: El cuestionario contiene 10 preguntas, se consiguió un coeficiente de 0.908, el valor categorizado según el nivel de confiabilidad es “Alta Confiabilidad”, por lo tanto, se acepta la herramienta como verídica.

Tabla 16

Confiabilidad - Variable Gestión de Incidencias

Alfa de Cronb.	N de elem.
,912	11

Not: SPSS Statistics v25

Interpretación: El cuestionario contiene 11 preguntas, se consiguió un coeficiente de 0.912, el valor categorizado según el nivel de confiabilidad es “Alta Confiabilidad”, por lo tanto, se acepta la herramienta como verídica.

Análisis inferencial

Prueba de normalidad

Hipótesis:

Ho: La distrib. de datos es normal.

Ha: La distrib. de datos no es normal.

Nivel de significancia

N. Conf.: 95% - N. Signif.: 5%

Tabla 17

PN - Itil V.4 y Gestión de incidencias

	K-S		
	Estad.	gl	Sig.
Itil-V.4	,251	65	,000
Gestión de incid.	,234	65	,000

Para la prueba de normalidad, este estudio decidió procesar la prueba de Kolmogórov-Smirnov dado a que el número de valores es mayor a 50 datos. En la tabl. 17 se puede concluir que los datos, no prosiguen una distribución normal, para ello se recomienda utilizar una prueba no paramétrica.

Regla de decisión

Si $p < 0,05$ entonces se deniega Ho y se aprueba H1 / Si $p > 0,05$ entonces se deniega H1 y se aprueba Ho.

Contrastación de hipótesis:

En el presente estudio, dado que las estadísticas fueron no paramétricas y ambas variables de estudio mostraron estadísticas ordinales, se realizó la prueba Rho de Spearman.

Por consiguiente, se aprueba H1: Itil V.4 influye significativamente en la gestión de incidencias para el área de service desk en una empresa privada de servicios, Lima 2023.

Prueba de la hipótesis especif. 1:

Ho: Itil V.4 no influye significativamente en la solución de problemas en la gestión de incidencias para el área de service desk en una empresa privada de servicios, Lima 2023.

H1: Itil V.4 influye significativamente en la solución de problemas en la gestión de incidencias para el área de service desk en una empresa privada de servicios, Lima 2023.

Tabla 19

PS - Itil V.4 y Solución de problemas

Correlaciones				
			Itil v.4	Solución de probl.
Rho de Spearman	Itil-V.4	Coef. de correl.	1,000	,889**
		Sig. (bilat.)	.	,000
		N	65	65
	Solución de probl.	Coef. de correl.	,889**	1,000
		Sig. (bilat.)	,000	.
		N	65	65

Interpretación:

Con respecto a la Tab. 19, se verifica que en la hipótesis especif. 1 del estudio, existe una relación alta (positivo) de 0.889 y característico ($p = 0 < 0.05$) entre Itil V.4 y solución de problemas.

Criterio de decisión:

$P < 0.05$, se deniega la hipótesis. H_0 : Itil V.4 no influye significativamente en la solución de problemas en la gestión de incidencias para el área de service desk en una empresa privada de servicios, Lima 2023.

Por consiguiente, se aprueba H_1 : Itil V.4 influye significativamente en la solución de problemas en la gestión de incidencias para el área de service desk en una empresa privada de servicios, Lima 2023.

Prueba de la hipótesis especif. 2:

H_0 : Itil V.4 no influye significativamente en la calidad de servicio de la gestión de incidencias para el área de service desk en una empresa privada de servicios, Lima 2023.

H_1 : Itil V.4 influye significativamente en la calidad de servicio de la gestión de incidencias para el área de service desk en una empresa privada de servicios, Lima 2023.

Tabla 20

PS - Itil V.4 y Calidad de servicio

Correlaciones				
			Itil v.4	Calidad de serv.
Rho de Spearman	Itil-V.4	Coef. de correl.	1,000	,856**
		Sig. (bilat.)	.	,000
		N	65	65
	Calidad de serv.	Coef. de correl.	,856**	1,000
		Sig. (bilat.)	,000	.
		N	65	65

Interpretación:

Con respecto a la Tab. 20, se verifica que en la hipótesis especif. 2 del estudio, existe una relación alta (positivo) de 0.856 y característico ($p = 0 < 0.05$) entre Itil V.4 y calidad de servicio.

Criterio de decisión:

$P < 0.05$, se deniega la hipótesis. H_0 : Itil V.4 no influye significativamente en la calidad de servicio de la gestión de incidencias para el área de service desk en una empresa privada de servicios, Lima 2023.

Por consiguiente, se aprueba H_1 : Itil V.4 influye significativamente en la calidad de servicio de la gestión de incidencias para el área de service desk en una empresa privada de servicios, Lima 2023.

Prueba de la hipótesis especif. 3:

H_0 : Itil V.4 no influye significativamente en la satisfacción del usuario de la gestión de incidencias para el área de service desk en una empresa privada de servicios, Lima 2023.

H_1 : Itil V.4 influye significativamente en la satisfacción del usuario de la gestión de incidencias para el área de service desk en una empresa privada de servicios, Lima 2023.

Tabla 21*PS - Itil V.4 y Satisfacción del usuario*

Correlaciones				
			Itil v.4	Satisf. del usuario
Rho de Spearman	Itil-V.4	Coef. de correl.	1,000	,901**
		Sig. (bilat.)	.	,000
		N	65	65
	Satisf. del usuario	Coef. de correl.	,901**	1,000
		Sig. (bilat.)	,000	.
		N	65	65

Interpretación:

Con respecto a la Tab. 21, se verifica que en la hipótesis especí. 3 del estudio, existe una relación alta (positiva) de 0.901 y característico ($p = 0 < 0.05$) entre Itil V.4 y satisfacción del usuario.

Criterio de decisión:

$P < 0.05$, se deniega la hipó. Ho: Itil V.4 no influye significativamente en la satisfacción del usuario de la gestión de incidencias para el área de service desk en una empresa privada de servicios, Lima 2023.

Por consiguiente, se aprueba H1: Itil V.4 influye significativamente en la satisfacción del usuario de la gestión de incidencias para el área de service desk en una empresa privada de servicios, Lima 2023.

V. DISCUSIÓN

En relación, al objetivo general, el cual fue determinar cómo influye ITIL V.4 en la gestión de incidencias para el área de service desk en una empresa privada de servicio. De acuerdo, a los resultados adquiridos, en cuanto al objetivo general, se encontró que 5 colaboradores interpretado en un 7.7% tuvieron poca influencia en la gestión de incidencias, 16 colaboradores interpretado en un 24.6% tuvieron alguna influencia en la gestión de incidencias, asimismo, 44 colaboradores interpretado en un 67.7% tuvieron una influencia positiva. Se concluyó, ITIL V.4 tuvo una influencia en la gestión de incidencias de una empresa privada de 93,7% debido a que la significación de ambas variables fue $p = 0.000 < 0.050$, por lo tanto, se denegó la hipótesis nula y se aprobó la hipótesis alternativa.

Estos resultados, son similares al estudio de Huarcaya (2022), que encontró que ITIL V.4 impactó la gestión de incidencias en una entidad privada. Esto se debe a que su valor asintótico es menor a 0.05, por lo cual, le permitió asumir la hipótesis alternativa. ITIL V.4 posee una colisión del 93,73 % en la gestión de atención al usuario, lo que da como resultado procesos de servicio al cliente más fluidos y optimizados y empleados más satisfechos en las organizaciones, al igual que nuestra investigación se verificó que tiene una influencia positiva de 67.7%.

Discrepando el resultado, no concuerda con el estudio de Belleza-Porras (2018), en su estudio logró el mejoramiento del impacto de las aplicaciones ITIL, para la gestión de incidentes para el sector de apoyo, de un laboratorio peruano. Con una muestra de 105 incidentes, lo cual los resultados fueron elegidos mediante muestreo simple como parte de un estudio descriptivo básico. Los resultados son una calificación de las aplicaciones ITIL, en las soluciones de incidencias, cambiando del 19,2% al 8,5%, en el primer nivel y SLA, alcanzando el 81,3% de incidencias solucionadas. En resumen, las aplicaciones ITIL aumentan el porcentaje de incidentes resueltos, mejoran el tiempo medio y reducen el tiempo medio empleado hasta en 71,4 %.

Con relación al objetivo específico 1, determinar cómo influye ITIL V.4 en la solución de problemas de gestión de incidencias en el área de service desk en una empresa privada de servicios. La variable dependiente gestión de incidencias

comprende de 3 dimensiones las cuales son: solución de problemas, calidad del servicio y la satisfacción del usuario. La dimensión solución del problema, se define según Mora et al. (2021), indica que en un proceso dentro del ámbito TI de dar una solución adecuada a través de arreglos o solicitando escalamientos, aunque no es lo mismo las incidencias que los problemas en sí mismos (fallos desconocidos), que han sido documentados en Registro la base de datos para que los servicios afectados puedan restaurarse al menor costo posible.

De acuerdo, a los resultados del objetivo específico 1, 6 colaboradores representaron el 9,2%, influyó de una forma baja en la dimensión, solución de problemas de la gestión de incidencias, 18 colaboradores representaron el 27,7% influyó de manera favorable en la dimensión solución de problemas de la gestión de incidencias, 41 colaboradores representaron el 63,1%, influyó de forma favorable en la solución de problemas de la gestión de incidencias. Se culminó que, ITIL V.4 tuvo una influencia significativamente de 88,9% en la dimensión solución de problemas de la gestión de incidencias debido a que, la variable 1 con esta dimensión tuvo un nivel de importancia de $p = 0.000 < 0.050$, por esta razón, se denegó la hipótesis nula y aprobó la hipótesis alterna.

Estos se comparan con Meneses (2023), quien tuvo una muestra de 84 personas, instrumento encuesta-cuestionario, con una muestra probabilística simple. Asimismo, el alfa de Cronbach obtuvo 0.966, con un coeficiente alto. Concluyó, el resultado de la variabilidad Itil V.4, y gestión de incidencias, posee una relación cuantiosa, con respecto a los resultados obtenidos, con una estimación de importancia bilateral (correlativo) al $1\% = 0,000 < 5\%$, y un Rho Spearman de 0.832, concluyendo que, al aumentar la aplicación ITIL V.4, se acrecentara la gestión de incidencias en la entidad.

De igual manera, concuerda con la investigación de Ramos (2019), en su estudio encontró que la adopción de ITIL v.4 fue 85% buena, 6,7% buena y 8,3% insatisfactoria, y el 91,7% de los encuestados experimentó escasez de servicios de TI. Donde, se concluyó que las aplicaciones ITIL v.4 contribuyó positivamente a la resolución de problemas a través del service desk, con una significación correlativamente de 0,001, y un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0,616.

Asimismo, discrepa con Aguilar et al. (2020), quien mencionó que la implementación la gestión de los incidentes, a lo largo de la fase de vida de todos los incidentes, lo que dio como resultado procedimientos de resolución estandarizados para una resolución de incidentes más rápida, tiempo reducido, atención priorizada y eficiencia comercial mejorada, y reduce la colisión de incidencias a través de un veredicto conveniente. En semejanza, con el índice de tiempo sobre esta dimensión, demuestra que la reducción promedio es de 57,66%, lo que enfatizó la importancia de un excelente servicio, y mejora la satisfacción del usuario.

Con relación, para el objetivo específico 2, determinar cómo influye ITIL V.4 en la calidad de servicio de la gestión de incidencias para el área de service desk en una empresa privada de servicios. De acuerdo, con la dimensión calidad de servicio, se define según Nikolaus et al. (2019), indica mediante una apariencia Agile, definiéndose así la calidad de servicio, en un compromiso con cliente o usuario, que pueden brindar un grado de confianza, donde se podrá visualizar las satisfacciones del usuario con el servicio brindado.

Conforme, según los resultados adquiridos en el objetivo específico 2, 6 colaboradores representaron el 9,2%, lo que influyó poco en la calidad del servicio de la gestión de incidencias, 14 colaboradores representaron el 21,5%, lo que influyó positivamente en la dimensión de calidad de servicio, 45 colaboradores representaron el 69,2% influyó de manera positiva en la calidad de los servicios de la gestión de incidencias. Con niveles de significancia $p = 0.000 < 0.050$; para la variable 1 en la dimensión 5, concluimos que ITIL V.4 tuvo una influencia significativa en la dimensión de calidad de servicio de la gestión de incidencias con un 85.6%, de modo que, se denegó la hipótesis nula y aprobó la hipótesis alternativa.

En similitud a Rospigliosi (2023), en su investigación indicó que en la industria de inspección de concentraciones minerales que adopte tecnologías nuevas, donde mejoró el proceso de la gestión de los servicios de TI, aumentó eficientemente, dada en la calidad de servicio. Por lo cual, el objetivo fue saber el grado ITIL V4, al respecto en servicio de cliente, interior de la entidad de inspección minera. Se utilizaron dos instrumentos de cuestionario y se analizaron los

resultados, y se encontró que ITIL V.4 tuvo un impacto significativo en los siguientes aspectos, la tasa de veredicto de la gestión del servicio al cliente fue del 90,10%, y el nivel de importancia fue de $p=0,000 < 0.050$, por lo tanto, se denegó la hipótesis nula y se aprobó la hipótesis alternativa.

Del mismo modo, se contrasta con la investigación de Cerezo (2022), sobre la calidad y administración del servicio del cliente en el sistema judicial ecuatoriano, el cual afirmó que, hay existe correlación elocuente entre la calidad del servicio al cliente y la administración, con un valor de significancia menor a 0,05. Por lo tanto, se afirmó los supuestos de la hipótesis alternativa declarada de acuerdo con el objeto de la investigación. De igual forma, el porcentaje de correlación de Rho de Spearman muestra un valor de 0.716, y se pudo visualizar que hubo una alta correlación positiva entre la calidad de atención médica y gestión. Con base en los resultados señalados en la tabla de frecuencia de la opinión de los empleados, el 58% dijo que el grado de servicio al cliente era adecuado y el 42% dijo que no era adecuado en última instancia, esta relación se considera adecuada. Como resultado, el nivel alto de 58% encontrado en comparación con los resultados del servicio postventa correspondió al nivel muy alto de 96,1% en este estudio por una diferencia de 38,1%, lo que sugirió mejoras para empresas y casos específicos en Perú.

Además, no concuerda en su investigación Shrestha et al. (2020), mostraron las aproximaciones teóricas de la calidad de la aplicación y el servicio de ITIL V.4 oscilaron entre el 15 % y el 85 % sobre el rango de calificación dentro de los criterios de la evaluación del proceso, lo que señaló que existe una alta correlación entre las dos variantes con un grado de confiabilidad alto.

Con relación al objetivo específico 3, determinar cómo influye ITIL V.4 en la satisfacción del usuario de la gestión de incidencias para el área de service desk en una empresa privada de servicios. En la dimensión satisfacción del usuario, se define según Febres et al. (2020), la satisfacción del usuario vendría a ser una medición de calidad sobre la prestación brindada en los servicios de salud o entidades públicas. De igual manera, aceptará comprender el grado de satisfacción del usuario y mejorar las debilidades y asegurar las fortalezas en la organización.

Con respecto, los resultados adquiridos del objetivo específico 3, 6 colaboradores representado en 9,2%, influyó de forma baja en la satisfacción del usuario de la gestión de incidencias, 20 colaboradores representado en 30,8% influyó de manera positiva para la dimensión, satisfacción del servicio, 39 colaboradores representado en 60,0% influyó de forma favorable en la satisfacción del usuario de la gestión de incidencias. Dado que el grado de significación de la variable 1 en la dimensión 6 es menor o igual a $p = 0.000 < 0.050$, concluimos que ITIL V.4 tuvo una influencia significativa del 90,1% de la escala de satisfacción del usuario en la gestión de incidencias, por consiguiente, se denegó la hipótesis nula y aprobó la hipótesis alterna.

Mediante antes los resultados mencionados, se confrontan con el estudio de Aliaga (2018) donde se observó que la correlación entre la creación de valor del servicio de TI para la gestión de servicio y la satisfacción del usuario tiene un valor de significación menor a 0,05 y un valor positivo alto de 0,714, considerando 47 interpretaciones conducen a la validez del coeficiente rho de Spearman en su investigación, se observó que se alcanzó la correlación. Además, esta hipótesis muestra que la gestión de servicios está justa y considerablemente relacionada en la creación del valor del servicio de TI. En cuanto a indicadores, la capacidad de servicio alcanzó el 68.75% de nivel alto, el 90.63% de nivel alto y el 50%, de nivel alto, mientras que la disponibilidad de servicio alcanzó el 84.38% y el 68, 75% de nivel normal. El nivel de regularidad de la continuidad del servicio fue del 96,88%, lo que correspondió a una gestión del servicio aceptable. Por lo tanto, estamos de acuerdo en que este resultado es similar al uso de ITIL v4 en el nivel muy regular de 96,1 % y el nivel de gestión de servicios del 100 % con alta regularidad (nivel normal: 38,5 %, nivel alto: 61,5 %). Debido a esto, ambos estudios confirmaron mejoras en la gestión del servicio.

Además, se contrarresta con el estudio de Paredes-Chicaiza (2018), en su estudio de mejora de procesos de mesa de ayuda, desde un punto de vista a partir de itil en sus resultados, se presentan formularios de la investigación que demuestran que la empresa necesita aumentar su servicio al cliente y detectar inconvenientes de lo cual surgirá una estructura de mesa de ayuda. De las 74 respuestas recolectadas para la satisfacción, 41 calificaron de "excelente", 28

calificaron de "muy bueno" y 5 calificaron de "malo" lo que representa más de 93% de la satisfacción de las empresas en la gestión de incidentes y un porcentaje mínimo de insatisfacción. Concluyendo así, que mejoró el servicio de la mesa de ayuda, se beneficiaron las estrategias comerciales y agregaron valor a sus clientes implementando las buenas prácticas internas en la empresa de TI.

VI. CONCLUSIONES

Primera: En conclusión, con el objetivo general, se determinó que ITIL V.4 tiene una influencia 93.7% en la gestión de incidencias de una empresa privada de servicios, el grado de fiabilidad para ITIL V.4 fue de 90.8% y para gestión incidencias fue de 91.2%, con respecto al nivel inferencial, se admitieron las hipótesis alternativas de la investigación de los tres objetivos definidos por medio de las pruebas Rho Spearman para las dimensiones: solución de problemas, calidad de servicio y satisfacción del usuario mediante la prueba de Alfa de Cronbach para el grado de fiabilidad, por lo que, se aprobó la hipótesis alternativa y se denegó la hipótesis nula. En efecto, se determinó cómo influyó ITIL V.4 en la gestión de incidencias para el área de service desk en una empresa privada de servicios. Asimismo, la empresa de servicios aumentó la productividad y los colaboradores presentaron mayor satisfacción al ser atendidos en sus incidencias.

Segunda: De acuerdo con el primer objetivo específico, se concluyó como influyó ITIL V.4 en la solución de problemas en la gestión de incidencias para el área de service desk en una empresa privada de servicios. En consecuencia de los resultados descriptivos, se estableció que ITIL V.4 influyó significativamente en 88.9% en la dimensión solución de problemas de la gestión de incidencias, en concordancia al nivel inferencial, se usó la prueba Rho Spearman, donde se verificó el valor $p=0,000$, debido a ello se aprobó la hipótesis alterna y se denegó la hipótesis nula, el cual, quiere decir que mediante la disponibilidad y la capacidad de respuesta el área de service desk brindan un servicio óptimo a los colaboradores en las soluciones de sus incidencias reportadas.

Tercera: En relación con el segundo objetivo específico, se concluyó como influyó ITIL V.4 en la calidad de servicio en la gestión de incidencias para el área de service desk en una empresa privada de servicios. En efecto de los resultados, se estableció que ITIL V.4 influyó significativamente en 85.6% en la dimensión calidad de servicio de la gestión de incidencias, en concordancia al nivel inferencial, se usó la prueba Rho Spearman, se estableció un valor $p=0,000$, por lo cual, se aprobó la hipótesis alternativa

y se denegó la hipótesis nula, es decir, que los especialistas del service desk brindan un servicio óptimo a los colaboradores, donde perciben que las atenciones se manejan en un tiempo adecuado y óptimo, brindando así una mejor calidad de servicio, demostrando confianza y dominio al resolver las incidencias reportadas brindando una buena calidad de servicio.

Cuarta: En referencia al tercer objetivo específico, se concluyó como influyó ITIL V.4 en la satisfacción del usuario en la gestión de incidencias para el área de service desk en una empresa privada de servicios. Por medio, de los resultados descriptivos, se estableció que ITIL V.4 influye significativamente en 90.1% en la dimensión satisfacción de la gestión de incidencias, en correlación con el nivel inferencial, se usó la prueba Rho Spearman, logrando una correlación elocuente entre la variable y la dimensión mencionada, es decir, los usuarios notan que las atenciones por parte de los especialistas o también denominados service desk se maneja de manera óptima, demostrando así conocimientos y dominios de las atenciones, proporcionando una solución satisfactoria y eficiente para los usuarios.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Con base de la conclusión de objetivo general, se recomienda al supervisor de mesa de servicio propagar el uso de ITIL V.4 dentro de la empresa con la finalidad de optimizar la atención de la gestión de incidentes y así mejorar la calidad de su atención, debido que ITIL V.4 genera valor en los procesos operativos de la entidad, ya que brinda la oportunidad de implementar mejoras paso a paso, teniendo en cuenta el logro de las eficiencias deseadas en las tareas como parte de la sostenibilidad de los procesos.

Segunda: Respecto con la conclusión 1, se recomienda al supervisor de mesa de servicio continúe aplicando (empleando) las buenas prácticas de ITIL V.4 para la gestión de la tecnología de la información como modelo en los procesos de servicios de TI, brindando una buena resolución de problemas, así también, generando confianza en los colaboradores. En este sentido, se debe de planificar un cronograma de capacitación para el área de service desk y a los colaboradores sobre incidentes reportados con frecuencia.

Tercera: En relación con la conclusión 2, se recomienda al supervisor de mesa de servicio considere y maneje un buen enfoque para visibilizar la gestión de servicios de TI en toda la empresa y supervisar la atención brindada por los especialistas del servicio a los colaboradores. Para ello, se debe invitar a un colaborador de la unidad que esté involucrado en el proceso y también de realizar una encuesta de satisfacción al culminar las atenciones brindadas, con finalidad de brindar retroalimentación y mejora continua sobre el proceso del servicio de TI.

Cuarta: Referente con la conclusión 3, se recomienda al supervisor de mesa de servicio, planifique un programa de inducción y capacitación semanal o mensual a todo el personal de service desk para que demuestren conocimiento y dominio al brindar soluciones satisfactorias para los colaboradores.

REFERENCIAS

- Agudelo Viana, G., Aigner Aburto, J. M., & Ruiz Restrepo, J. (2008). Diseños de investigación experimental y no-experimental. *La Sociología en sus Escenarios*, (18), 1–46. Recuperado de <https://bibliotecadigital.udea.edu.co/handle/10495/2622>
- Aguilar-Alonso, I., Pereda Pascal, M., y Mera Macias, C. (2020). Applying Business Process Modeling to improve IT Incident Management Processes in a Public Entity in Peru. *Journal of Software & Systems Development*, Vol 2020(2020), 1-20. <https://doi.org/10.5171/2020.109641>
- Aguirre, Z. L. (2019). Implementación de una estrategia de mejora continua basada en ITIL para mejorar el servicio de Service Desk en una empresa minera. [Universidad Ricardo Palma]. Recuperado de <https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/2325>
- Agutter, C. (2020). *ITIL® 4 Essentials: Your essential guide for the ITIL 4 Foundation exam and beyond, second edition (2nd ed.)*. IT Governance Publishing Ltd. <https://doi.org/10.2307/j.ctv10crcdh>
- Ahriz, S., Benmoussa, N., El Yamami, A., Mansouri, K., & Qbadou, M. (2021). A new approach for information technology service management in time of crisis using information technology infrastructure library. [Hassan II University Casablanca]. Recuperado de <https://doi.org/10.21125/edulearn.2021.2093>
- Alcalde, P. (2010). *Calidad*. Segunda edición. Ediciones Paraninfo, S.A. España
- Aliaga-Saldaña, L. (2018). *La gestión de servicios y su relación con la entrega de valor de los servicios de tecnologías de información de un laboratorio analítico* [Tesis de maestría, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/13535>
- Asti, N., Lubis, M., y Syam, I. (2022). Organizational Architecture and Service Delivery Re-Alignment based on ITIL and TOGAF: Case Study of the Provincial Development Bank. *International Journal of Advanced Computer*

- Axelos. (2019). ITIL Foundation 4. London, Reino Unido. TSO.
- Axelos (2020). Introductory Overview of ITIL® 4. London, England: TSO (The Stationery Office). Obtenido de <https://www.axelos.com>
- Arcilla-Cobián, M., San Feliu, T., Feliz, A. y Calvo-Manzano, J. A. (2017). Implementing a process asset library focused on IT service capacity management. 12th Iberian Conference on Information Systems and Technologies (CISTI). 1-6. <https://doi.org/10.23919/CISTI.2017.7975763>
- Aznaran, P. J. (2022). La norma ITIL 4.0 y su relación con la gestión de incidentes en el Poder Judicial, año 2021. [Universidad Peruana de las Americas]. Recuperado de <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/2325>
- Bayona, S., Baca, Y., & Vela, G. (2017). Gestión de Servicios de TI Usando ITIL v3: Caso de Estudio. Iberian Conference on Information Systems and Technologies, CISTI, 26–31. <https://doi.org/10.23919/CISTI.2017.7975963>
- Bayona, S., Baca Y. y Vela, G., (2017). IT service management using ITIL v3: A case study. 12th Iberian Conference on Information Systems and Technologies (CISTI). 1-6. <https://doi.org/10.23919/CISTI.2017.7975963>
- Baud, J. (2017). Preparación para la certificación ITIL Foundation v3. London, Reino Unido. ENI.
- 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. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/23386>
- Batmetan, J., et al. (2022) Evaluation of Incident Management in University using IT Infrastructure Library Framework. Recuperado de: <http://ijite.jredu.id/index.php/ijite/article/view/48>

- Cerezo, J. (2022). Gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en la unidad judicial multicompetente Vinces-Ecuador, 2018. [Universidad Cesar Vallejo]. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/39365>
- Ciesielska, M. (2017). Implementation of ITIL Service Lifecycle in small and medium-sized enterprises of Polish ICT sector. *Information Systems in Management*, 6 (2), 85-96. <http://yadda.icm.edu.pl/baztech/element/bwmeta1.element/baztech09fe2c99-af1c-4aef-986a-fada9b663e86>
- Cieza-Mostacero, S.E., y González-Castro, J.B. (2021). Implementation of process management in the sales management of a metal-mechanic company. [Article@Implementación de la Gestión por Procesos en la Gestión de Ventas de una Empresa Metalmeccánica]. CICIC 2022 - Decima Segunda Conferencia Iberoamericana de Complejidad, Informatica y Cibernetica en el contexto de the 13th International Multi-Conference on Complexity, Informatics, and Cybernetics, IMCIC 2022 - Memorias. 13-18. <https://doi.org/10.54808/CICIC2022.01.13>
- Chayan (2018). APA: Implementación de Gestión de Incidencia y de Cambios basados en ITIL para mejorar la Gestión de Servicios de TI en la Municipalidad. Provincial de Lambayaque. <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/6122>
- Chin, G., Benslimane Y., y Yang, Z. (2017). Examining the application of standards for information technology service management practice: An empirical study. *IEEE International Conference on Industrial Engineering and Engineering Management (IEEM)*. 2017, 841- 845. <https://doi.org/10.1109/IEEM.2017.8290010>
- Cobra, M. (2001). *Marketing de servicios: estrategias para turismo, finanzas, salud y comunicación*. 2da Edición. Editorial McGraw-Hill Interamericana. México.
- Esteban Nieto, N. (2018). Tipos de Investigación. Recuperado de: <http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34>
- Febres-Ramos, R. J. y Mercado-Rey, M. R. (2020) Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel

Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Recuperado de:
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397

Ferreira, E., Trinkenreich, B., Barcellos, M.P., & Santos, G. (2021). SINIS-LA Method for IT Alignment Considering Service Level Management. In XVII Brazilian Symposium on Information Systems (SBSI 2021), 41, 1–8. Recuperado de <https://doi.org/10.1145/3466933.346697>

Fuentes-Doria, D. D., Toscano-Hernández, A. E., Malvaceda-Espinoza, E., Díaz Ballesteros, J. L., & Díaz Pertuz, L. (2020). Metodología de la investigación: Conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables. Medellín - Colombia: SCDD 21 / Cutter-Sanbom. Recuperado de <https://docplayer.es/199316422-Metodologia-de-lainvestigacion-conceptos-herramientas-y-ejercicios-practicos-en-lasciencias-administrativas-y-contables.html>

Galarza, C. A. R. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciaAmérica: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*, 9(3), 1-6.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2016). *Metodología de la Investigación*. (6ta Ed.). MacGraw-Hill.

Hernández-Sampieri, R. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Centro de Investigación y Doctorado de Administración de la Universidad de Celaya, Mexico. Editorial McGraw Hill. Recuperado de:
http://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wpcontent/uploads/2019/02/RUDIC_Sv9n18p92_95.pdf

Ivanti (2022) What Are the Primary ITIL Major Incident Management Roles and Responsibilities?. Recuperado de: <https://www.ivanti.com/blog/what-are-the-primary-til-major-incident-management-roles-and-responsibilities>

Marchão, J., Reis, L., y Martins, P.V. (2021). A Framework to Align Business Processes: Identification of the Main Features. *Advances in Science*,

Technology and Engineering Systems Journal, 6(2), 746-753 (2021).
<http://dx.doi.org/10.25046/aj06028>

Melendez, K., Dávila, A. y Pessoa, M. (2016). Information Technology Service Management Models Applied to Medium and Small Organizations: A Systematic Literature Review. *Computer Standards and Interfaces*, vol. 47 (1), p. 120–127. <https://doi.org/10.1016/j.csi.2015.10.001>

Melendez-Llave, K. A. y Dávila-Ramón, A. E. (2018). Problemas en la adopción de modelos de gestión de servicios de tecnologías de información. Una revisión sistemática de la literatura. *Dyna*, 85(204), 215-222. <https://doi.org/10.15446/dyna.v85n204.57076>

Menshawy (2022). APA: Board information technology governance mechanisms and firm performance among iraqi medium-sized enterprises: Do IT capabilities matter? *Journal of Risk and Financial Management*, 15(2), 72. <https://doi.org/10.3390/jrfm15020072>

Meneses, O. (2023). Aplicación ITIL v.4 para la gestión de incidencia en el área de soporte de una empresa de Servicios, Lima 2023 [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/105995>

Montenegro, C., Larco, A. Y Fonseca, E., 2017. Enfoque Ágil De Armonización De Modelos Para La Mejora De Procesos De Ti. *Revista Electrónica De Computación, Informática, Biomédica Y Electrónica [En Línea]*, Vol. 6, No. 1, Pp. 17-37. Recuperado de <https://www.Redalyc.Org/Jatsrepo/5122/512253717002/512253717002>. Pdf.

Mora, M., Marx, J., Wang, F. y Diaz, O. (2021). Agile IT Service Management Frameworks and Standards: A Review. *Advances in Software Engineering, Education, and e-Learning*. Springer, Cham. 921-936. https://doi.org/10.1007/978-3-030-70873-3_6

Morison, C. (2017). How to plan for major incidents in ITSM. Recuperado de: <https://www.axelos.com/news/blogs/august-2017/how-to-plan-for-major-incidentsin-its>

- Orta, H. y Ruiz, M. (2018). Met4ITIL: A Process Management and Simulation based Method for Implementing ITIL. *Computer Standards & Interfaces*. <https://doi.org/10.1016/j.csi.2018.01.006>
- Otzen y Manterola. (2017). Sampling Techniques on a Population Study. *International Journal Of Morphology*, <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>.
- Paredes-Chicaiza, M., Pailiacho-Mena, V., Robayo-Jácome, D. (2018). Optimización de los Procesos de Mesa de Ayuda: Un Enfoque desde ITIL // Optimization of Help Desk Processes: A Focus from ITIL. *Revista Espacios* 39(51), 20.
- Quezada-Sarmiento, R., Aguilar Alvarado, J. V., García-Galarza, K., Morocho-Roman, R., & Rivas-Asanza, W. (2018). Servicio y Gestión de las Tecnologías de la Información en las empresas // Service and Management of Information Technologies in companies. *CIENCIA UNEMI*, 11(26), 170-175. <https://doi.org/10.29076/issn.2528-7737vol11iss26.2018pp170-175p>
- Ramos, W. A. (2019). Implementación de service desk y la gestión de servicios de tecnología de la información en la empresa Fundación Callao, 2019. [Universidad César Vallejo]. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/37724>
- Ramos, G. C (2020). Los alcances de una investigación. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7746475>
- Reyes, S., Mayo, J. y Loredo, N. (2009). La evaluación de la calidad de los servicios a partir de la satisfacción de los clientes: una Mirada desde el entorno empresarial cubano. *Observatorio de la economía latinoamericana*. www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2009/bac.htm
- Reiter, M., & Miklosik, A. (2020). Digital Transformation Of Organisations In The Context Of Itil® 4. *Marketing Identity: Covid-2.0*, 37, 522-536. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Miroslav_Reiter/publication/355166467_DIGITAL_TRANSFORMATION_OF_ORGANISATIONS_IN_THE_CONTEXT

T_OF_ITILR_4/links/616294a21eb5da761e7137ad/DIGITALTRANSFORM
ATION-OF-ORGANISATIONS-IN-THE-CONTEXT-OFITILR-4.pd

- Risco, Á. A. (20 de febrero de 2020). Clasificación de las investigaciones. Obtenido de Repositorio ULIMA: <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/1081>
- Rizun, Nina., Revina, Aleksandra. y Meister, Vera G. (2021), "Assessing business process complexity based on textual data: Evidence from ITIL IT ticket processing. Business Process Management Journal, Vol. 27 No. 7, pp. 1966-1998. <https://doi.org/10.1108/BPMJ-04-2021-0217>
- Rospigliosi, M. M (2023). ITIL V.4 en la gestión de servicio al cliente interno de una empresa supervisora de minería, Lima 2023 [Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/107023>
- Sánchez, V. G. (2019). ITIL en la Gestión del Conocimiento en el área de soporte de aplicaciones en consultora de TI, 2018 [Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/39421>
- Shrestha, A., Cater-Steel, A., Toleman, M., Behari, S., Rajaeian, M. M. (2020). Development and evaluation of a software-mediated process assessment method for IT service management. Information & Management, 57(4), 103213. <https://doi.org/10.1016/j.im.2019.103213>.
- Tacillo, E. (2016). Metodología de la investigación científica. Repositorio Institucional de la Universidad Jaime Bausáte y Meza. Extraída de: <http://repositorio.bausate.edu.pe/handle/bausate/36>
- Tuomisto, Jakke. Value co-creation in ITIL 4-framework. 2022. Jyväskylä: University of Jyväskylä p79
- Wang, Zhong y Li, Liang. (2021). A comprehensive study of the role of cloud computing on the information technology infrastructure library (ITIL) processes, Library Hi Tech, Vol 1. ISSN: 0737-8831

Zeng, X. (2019). Management of service level agreements for big Data analytics applications in cloud: a layer-based Study [The Australian National University]. Recuperado de <https://doi.org/10.25911/5dca7c95ccc20>

ANEXOS

Anexo 1: Tabla de operacionalización de variables

TÍTULO: ITIL-V.4 en la gestión de incidencias para el área de service desk en una empresa privada de servicios, Lima 2023. AUTOR: Yeni Elizabeth Mendoza Lizana								
Variable independiente	Definición operacional	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Items	Técnica	Instrumentos	Escala de medición
ITIL V.4	ITIL V.4 conjunto integrado de buenas prácticas diseñado para ayudar a la organización para brindar servicios de TI a sus clientes. Muestra a las organizaciones cómo reducir costos midiendo, monitoreando y optimizando el rendimiento del servicio de TI y en proveedores de servicios, y cómo estandarizar fácilmente la gestión de servicios en toda la empresa.	Según (Asti et al. 2022), ITIL V.4, lo definen en diferente forma de trabajo, que favorecen en las instituciones que amortizan los procesos en el entorno, brindando los servicios de TI, de manera más eficiente y eficaz, por el cual, se crearon un valor y adopción de la transformación ágil. Asimismo, según Axelos (2020), ITIL V.4, consiste en un enfoque, donde se basa en la creación de un valor, basado en la activación de recursos internos y externos, permitiendo una incorporación global, para otorgar servicios y productos, promoviendo servicios de valor correspondientes en la institución para los consumidores de productos.	Proceso de gestión de servicios	Fiabilidad Competitividad	01-04	Encuesta	Cuestionario	Likert
			Servicios de tecnologías de la información	Compromiso Aprendizaje	05-07			
			Gestión de Servicios de tecnologías de la información	Productividad Cumplimiento	08-10			

Variable dependiente	Definición operacional	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Items	Técnica	Instrumentos	Escala de medición
Gestión de incidencias	Gestión de incidencias, provee las acciones, anticipar, resolver y documentar sucesos no planificados dentro de una organización, y determinar, planificar, implementar, gestionar y reversionar los acuerdos de los niveles de servicio apropiados, acuerdo a los niveles operativos y contratos de soportes que garantizan los cumplimientos de las actividades.	Según, Marchão et al. (2021), definió que la gestión de incidencias consiste en procedimiento competente, de sucesos degradados, de las funcionalidades normales de los servicios, con la finalidad de restaurar dichos servicios y así poder minimizar los impactos negativos del negocio. Asimismo, Robb (2007), consiste en las gestiones de los niveles de servicio como la planificación, la coordinación de requisitos, los criterios de aceptación, el desarrollo de acuerdos, el seguimiento, la presentación de informes de SLA y las revisiones integrales continuas para garantizar la garantía del servicio.	Solución de problemas	Importancia Tiempo	11-13	Encuesta	Cuestionario	Likert
			Calidad del servicio	Disponibilidad Capacidad de Respuesta	14-17			
			Satisfacción del usuario	Participación Satisfacción	18-21			

Anexo 2: Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Marlon Frank Acuña Benites

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Ingeniería de Sistemas con mención en Tecnologías de la Información de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2023 - I, aula C-1, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mi Variable independiente y dependiente es: **Itil v.4 y Gestión de incidencias** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Formato de Validación.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

YENI ELIZABETH MENDOZA LIZANA
D.N.I 71548320

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de cuestionario "Itil v.4 y Gestión de incidencias". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Dr. Marlon Frank Acuña Benites		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa (X)	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Investigación		
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años	(X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Escala de Likert, instrumento: Cuestionario.]

Nombre de la Prueba:	Itil v.4 y Gestión de incidencias
Autor:	Yeni Elizabeth Mendoza Lizana
Procedencia:	Meneses (2023)
Administración:	Individual, única vez
Tiempo de aplicación:	30 minutos.
Ámbito de aplicación:	Colaboradores de la empresa privada de servicios
Significación:	Conformado por 3 dimensiones de cada variable (independiente y dependiente): Variable independiente (Itil v.4): proceso de gestión de servicios, servicios de tecnologías de la información y gestión de servicios de tecnologías de la información, cada uno compuesta por 2 indicadores y la Variable dependiente (Gestión de incidencias): solución de problemas,

	calidad de servicio y satisfacción del usuario, cada uno compuesta por 2 indicadores, aplicado a los colaboradores de una empresa privada de servicios (comercial, administradores, soporte en general) con el objetivo de conocer como influye itil v.4 en la variable independiente "Gestión de incidencias".
--	---

4. Soporte teórico:

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Inferencial (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo	<ul style="list-style-type: none"> • Proceso de gestión de servicios • Servicios de tecnologías de la información • Gestión de servicios de tecnologías de la información • Solución de problemas • Calidad de servicio • Satisfacción del usuario 	<p>Dimensión 1: Proceso de gestión de servicios, según, Chin et al. (2017), enfatizan que el proceso de buenas prácticas consiste en gestionar los procesos de servicios de forma fases donde se aceptan en administrar las tareas de cada proceso que se realiza en los servicios de las entidades, por el cual, los procesos se ejecuten de manera eficazmente y se puedan efectuar con las metas de la entidad.</p> <p>Dimensión 2: Servicios de tecnologías de la información, según Arcilla-Cobián et al. (2017), consiste en visualizar los procesos de las organizaciones a través del área de TI, donde se determinarán los servicios que aportan y estipulan los costos de igual manera, eficiente en implementar cada registro en el catálogo de TI, donde el catálogo de servicios estándar consiste en suministrar esos servicios de TI y costo de forma adaptables.</p> <p>Dimensión 3: Gestión de servicios de tecnologías de la información, para Bayona et al. (2017), aseveran que la gestión de los procesos de adaptación a las carencias de los negocios, consisten en sostener los servicios de TI, para beneficiar al operador según las buenas prácticas. Por el cual, al suministrar eficientemente los recursos de TI de la organización, brindando servicios de calidad, que concreten con las necesidades de la entidad. Asimismo, según Baud (2017) la gestión de servicios de TI, son capacidades organizativas cuya finalidad es proveer valor a los clientes a través de servicios.</p> <p>Dimensión 4: Solución de problemas, según Mora et al. (2021), indica que en un proceso dentro del ámbito TI de dar una solución adecuada a través de arreglos o solicitando escalamientos, aunque no es lo mismo las incidencias que los problemas en sí mismos (fallos desconocidos), que han sido documentados en Registro la base de datos para que los servicios afectados puedan restaurarse al menor costo posible.</p> <p>Dimensión 5: Calidad de servicio, para Nikolaus et al. (2019), indica mediante una apariencia Agile, definiéndose así la calidad de servicio en un compromiso con cliente o usuario, que pueden brindar un grado de confianza, donde se podrá visualizar las satisfacciones del usuario con el servicio brindado. Según, Cobra (2001) indica que la calidad de</p>

		<p>servicio tiene dos dimensiones, una instrumental, donde se describen los aspectos físicos del servicio, y el otro de característica funcional as también, se describen los aspectos intangibles del servicio. Asimismo Alcalde (2010) indica que la satisfacción del cliente forma la medición de corto plazo y calidad del servicio es a largo plazo, debido a una evaluación integral de un desempeño.</p> <p>Dimensión 8: Satisfacción del usuario, Melendez-Llave et al. (2018) manifiesta que, conceptualiza como SLA de atención brindada, con ello el servicio prestado a través de las buenas prácticas, conforman una relación de motivación, a través, de la clasificación de circunstancias críticas de éxito empresarial. Asimismo, para Febres-Mercado et al. (2020), la satisfacción del usuario vendría a ser una medición de calidad sobre la prestación brindada en los servicios de salud o entidades públicas. De igual manera, aceptará comprender el grado de satisfacción del usuario y mejorar las debilidades y asegurar las fortalezas en la organización.</p>
--	--	---

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Itil v.4 y Gestión de incidencias elaborado por Yeni Elizabeth Mendoza Lizana en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión:** Proceso de gestión de servicios
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir como influye itil v.4 en la gestión de incidencias

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Fiabilidad	1	4	4	4	
Competitividad	2	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Servicios de tecnologías de la información
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir como influye itil v.4 en la gestión de incidencias

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Compromiso	1	4	4	4	
Aprendizaje	2	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Gestión de servicios de tecnologías de la información
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir como influye itil v.4 en la gestión de incidencias

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Productividad	1	4	4	4	
Cumplimiento	2	4	4	4	

- **Cuarta dimensión:** Solución del problema
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir como influye itil v.4 en la gestión de incidencias

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Importancia	1	4	4	4	
Tiempo	2	4	4	4	

- **Quinta dimensión:** Calidad de servicio.
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir como influye itil v.4 en la gestión de incidencias

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disponibilidad	1	4	4	4	
Capacidad de respuesta	2	4	4	4	

- **Sexta dimensión:** Satisfacción del usuario
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir como influye itil v.4 en la gestión de incidencias

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Participación	1	4	4	4	
Satisfacción	2	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/Mg: Acuña Benites, Marlon Frank.

Especialidad del validador: Metodólogos.

14 de mayo del 2023

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

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

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

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



**Dr. Marlon Acuña Benites
DNI: 42097456
Ing. de Sistemas / Investigador**

Firma del Experto validador

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1988) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2 hasta 20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

|

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de cuestionario "Ittil v.4 y Gestión de incidencias". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Dr. Pedro Martín Lezama Gonzales		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa (X)	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Investigación / Educación		
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Escala de Likert, instrumento: Cuestionario.

Nombre de la Prueba:	Ittil v.4 y Gestión de incidencias
Autor:	Yeni Elizabeth Mendoza Lizana
Procedencia:	Meneses (2023)
Administración:	Individual, única vez
Tiempo de aplicación:	30 minutos.
Ámbito de aplicación:	Colaboradores de la empresa privada de servicios
Significación:	Conformado por 3 dimensiones de cada variable (independiente y dependiente): Variable independiente (Ittil v.4): proceso de gestión de servicios, servicios de tecnologías de la información y gestión de servicios de tecnologías de la información, cada uno compuesta por 2 indicadores y la Variable dependiente (Gestión de incidencias): solución de problemas.

	calidad de servicio y satisfacción del usuario, cada uno compuesta por 2 indicadores, aplicado a los colaboradores de una empresa privada de servicios (comercial, administradores, soporte en general) con el objetivo de conocer como influye itil v.4 en la variable independiente "Gestión de incidencias".
--	---

4. Soporte teórico:

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Inferencial (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo	<ul style="list-style-type: none"> • Proceso de gestión de servicios • Servicios de tecnologías de la información • Gestión de servicios de tecnologías de la información • Solución de problemas • Calidad de servicio • Satisfacción del usuario 	<p>Dimensión 1: Proceso de gestión de servicios, según, Chin et al. (2017), enfatizan que el proceso de buenas prácticas consiste en gestionar los procesos de servicios de forma fases donde se aceptan en administrar las tareas de cada proceso que se realiza en los servicios de las entidades, por el cual, los procesos se ejecuten de manera eficazmente y se puedan efectuar con las metas de la entidad.</p> <p>Dimensión 2: Servicios de tecnologías de la información, según Arcilla-Cobián et al. (2017), consiste en visualizar los procesos de las organizaciones a través del área de TI, donde se determinarán los servicios que aportan y estipulan los costos de igual manera, eficiente en implementar cada registro en el catálogo de TI, donde el catálogo de servicios estándar consiste en suministrar esos servicios de TI y costo de forma adaptables.</p> <p>Dimensión 3: Gestión de servicios de tecnologías de la información, para Bayona et al. (2017), aseveran que la gestión de los procesos de adaptación a las carencias de los negocios, consisten en sostener los servicios de TI, para beneficiar al operador según las buenas prácticas. Por el cual, al suministrar eficientemente los recursos de TI de la organización, brindando servicios de calidad, que concreten con las necesidades de la entidad. Asimismo, según Baud (2017) la gestión de servicios de TI, son capacidades organizativas cuya finalidad es proveer valor a los clientes a través de servicios.</p> <p>Dimensión 4: Solución de problemas, según Mora et al. (2021), indica que en un proceso dentro del ámbito TI de dar una solución adecuada a través de arreglos o solicitando escalamientos, aunque no es lo mismo las incidencias que los problemas en sí mismos (fallos desconocidos), que han sido documentados en Registro la base de datos para que los servicios afectados puedan restaurarse al menor costo posible.</p> <p>Dimensión 5: Calidad de servicio, para Nikolaus et al. (2019), indica mediante una apariencia Agile, definiéndose así la calidad de servicio, en un compromiso con cliente o usuario, que pueden brindar un grado de confianza, donde se podrá visualizar las satisfacciones del usuario con el servicio brindado. Según, Cobra (2001) indica que la calidad de</p>

		<p>servicio tiene dos dimensiones, una instrumental, donde se describen los aspectos físicos del servicio, y el otro de característica funcional así también, se describen los aspectos intangibles del servicio. Asimismo, Alcalde (2010) indica que la satisfacción del cliente forma la medición de corto plazo y calidad del servicio es a largo plazo, debido a una evaluación integral de un desempeño.</p> <p>Dimensión 6: Satisfacción del usuario, Melendez-Llave et al. (2018), manifiesta que, conceptualiza como SLA de atención brindada, con ello, el servicio prestado a través de las buenas prácticas, conforman una relación de motivación, a través, de la clasificación de circunstancias críticas de éxito empresarial. Asimismo, para Febres-Mercado et al. (2020), la satisfacción del usuario vendría a ser una medición de calidad sobre la prestación brindada en los servicios de salud o entidades públicas. De igual manera, aceptará comprender el grado de satisfacción del usuario y mejorar las debilidades y asegurar las fortalezas en la organización.</p>
--	--	---

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Itil v.4 y Gestión de incidencias elaborado por Yeni Elizabeth Mendoza Lizana en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindemos observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión:** Proceso de gestión de servicios
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir como influye Itil v.4 en la gestión de incidencias

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Fiabilidad	1	4	4	4	
Competitividad	2	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Servicios de tecnologías de la información
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir como influye itil v.4 en la gestión de incidencias

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Compromiso	1	4	4	4	
Aprendizaje	2	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Gestión de servicios de tecnologías de la información
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir como influye itil v.4 en la gestión de incidencias

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Productividad	1	4	4	4	
Cumplimiento	2	4	4	4	

- **Cuarta dimensión:** Solución del problema
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir como influye itil v.4 en la gestión de incidencias

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Importancia	1	4	4	4	
Tiempo	2	4	4	4	

- **Quinta dimensión:** Calidad de servicio.
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir como influye itil v.4 en la gestión de incidencias

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disponibilidad	1	4	4	4	
Capacidad de respuesta	2	4	4	4	

- **Sexta dimensión:** Satisfacción del usuario
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir como influye itil v.4 en la gestión de incidencias

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Participación	1	4	4	4	
Satisfacción	2	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Lezama Gonzales Pedro Martin.

Especialidad del validador: Ingeniero de Sistemas

15 de mayo del 2023

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

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

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

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



Firma del Experto validador

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de cuestionario "Itil v.4 y Gestión de incidencias". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Mg. Roberto Juan Tejada Ruiz		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa (X)	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Educación		
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Escala de Likert, instrumento: Cuestionario.

Nombre de la Prueba:	Itil v.4 y Gestión de incidencias
Autor:	Yeni Elizabeth Mendoza Lizana
Procedencia:	Meneses (2023)
Administración:	Individual, única vez
Tiempo de aplicación:	30 minutos.
Ámbito de aplicación:	Colaboradores de la empresa privada de servicios
Significación:	Conformado por 3 dimensiones de cada variable (independiente y dependiente): Variable independiente (Itil v.4): proceso de gestión de servicios, servicios de tecnologías de la información y gestión de servicios de tecnologías de la información, cada uno compuesta por 2 indicadores y la Variable dependiente (Gestión de incidencias): solución de problemas.

	calidad de servicio y satisfacción del usuario, cada uno compuesta por 2 indicadores, aplicado a los colaboradores de una empresa privada de servicios (comercial, administradores, soporte en general) con el objetivo de conocer como influye itil v.4 en la variable independiente "Gestión de incidencias".
--	---

4. Soporte teórico:

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Inferencial (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo	<ul style="list-style-type: none"> • Proceso de gestión de servicios • Servicios de tecnologías de la información • Gestión de servicios de tecnologías de la información • Solución de problemas • Calidad de servicio • Satisfacción del usuario 	<p>Dimensión 1: Proceso de gestión de servicios, según, Chin et al. (2017), enfatizan que el proceso de buenas prácticas consiste en gestionar los procesos de servicios de forma fases donde se aceptan en administrar las tareas de cada proceso que se realiza en los servicios de las entidades, por el cual, los procesos se ejecuten de manera eficazmente y se puedan efectuar con las metas de la entidad.</p> <p>Dimensión 2: Servicios de tecnologías de la información, según Arcilla-Cobián et al. (2017), consiste en visualizar los procesos de las organizaciones a través del área de TI, donde se determinarán los servicios que aportan y estipulan los costos de igual manera, eficiente en implementar cada registro en el catálogo de TI, donde el catálogo de servicios estándar consiste en suministrar esos servicios de TI y costo de forma adaptables.</p> <p>Dimensión 3: Gestión de servicios de tecnologías de la información, para Bayona et al. (2017), aseveran que la gestión de los procesos de adaptación a las carencias de los negocios, consisten en sostener los servicios de TI, para beneficiar al operador según las buenas prácticas. Por el cual, al suministrar eficientemente los recursos de TI de la organización, brindando servicios de calidad, que concreten con las necesidades de la entidad. Asimismo, según Baud (2017) la gestión de servicios de TI, son capacidades organizativas cuya finalidad es proveer valor a los clientes a través de servicios.</p> <p>Dimensión 4: Solución de problemas, según Mora et al. (2021), indica que en un proceso dentro del ámbito TI de dar una solución adecuada a través de arreglos o solicitando escalamientos, aunque no es lo mismo las incidencias que los problemas en sí mismos (fallos desconocidos), que han sido documentados en Registro la base de datos para que los servicios afectados puedan restaurarse al menor costo posible.</p> <p>Dimensión 5: Calidad de servicio, para Nikolaus et al. (2019), indica mediante una apariencia Agile, definiéndose así la calidad de servicio, en un compromiso con cliente o usuario, que pueden brindar un grado de confianza, donde se podrá visualizar las satisfacciones del usuario con el servicio brindado. Según, Cobra (2001) indica que la calidad de</p>

		<p>servicio tiene dos dimensiones, una instrumental, donde se describen los aspectos físicos del servicio, y el otro de característica funcional así también, se describen los aspectos intangibles del servicio. Asimismo, Alcalde (2010) indica que la satisfacción del cliente forma la medición de corto plazo y calidad del servicio es a largo plazo, debido a una evaluación integral de un desempeño.</p> <p>Dimensión 6: Satisfacción del usuario, Melendez-Llave et al. (2018), manifiesta que, conceptualiza como SLA de atención brindada, con ello, el servicio prestado a través de las buenas prácticas, conforman una relación de motivación, a través, de la clasificación de circunstancias críticas de éxito empresarial. Asimismo, para Febres-Mercado et al. (2020), la satisfacción del usuario vendría a ser una medición de calidad sobre la prestación brindada en los servicios de salud o entidades públicas. De igual manera, aceptará comprender el grado de satisfacción del usuario y mejorar las debilidades y asegurar las fortalezas en la organización.</p>
--	--	---

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Itil v.4 y Gestión de incidencias elaborado por Yeni Elizabeth Mendoza Lizana en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos bríndes sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión:** Proceso de gestión de servicios
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir como influye Itil v.4 en la gestión de incidencias

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Fiabilidad	1	4	4	4	
Competitividad	2	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Servicios de tecnologías de la información
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir como influye itil v.4 en la gestión de incidencias

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Compromiso	1	4	4	4	
Aprendizaje	2	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Gestión de servicios de tecnologías de la información
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir como influye itil v.4 en la gestión de incidencias

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Productividad	1	4	4	4	
Cumplimiento	2	4	4	4	

- **Cuarta dimensión:** Solución del problema
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir como influye itil v.4 en la gestión de incidencias

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Importancia	1	4	4	4	
Tiempo	2	4	4	4	

- **Quinta dimensión:** Calidad de servicio.
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir como influye itil v.4 en la gestión de incidencias

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disponibilidad	1	4	4	4	
Capacidad de respuesta	2	4	4	4	

- **Sexta dimensión:** Satisfacción del usuario
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir como influye itil v.4 en la gestión de incidencias

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Participación	1	4	4	4	
Satisfacción	2	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/Mg: Tejada Ruiz Roberto Juan.

Especialidad del validador: Ingeniero Industrial

16 de mayo del 2023

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

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



Firma del Experto validador

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Anexo 3: Instrumento de Recolección de Datos

Encuesta de la variable ITIL V.4

Fecha: _____

Sexo: Femenino []

Masculino []

Instrucciones: Marque con un aspa la respuesta que usted crea conveniente teniendo en consideración el puntaje que corresponda de acuerdo al siguiente ejemplo: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), inferencial (3) De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5).

N°	ITEMS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
	Dimensión: Proceso de gestión de servicios					
1	Se puede contactar al servicio de service desk por cualquier incidencia producida					
2	El personal del área de soporte cumple con los roles y responsabilidades asignadas					
3	El grado de compromiso de los responsables del área de service desk es alto					
4	La frecuencia que se contacta al área de service desk de la empresa es una vez al mes					
	Dimensión: Servicios de tecnologías de la información					
5	Se realizan el mantenimiento preventivo de la TI (Conexión a internet, equipos de cómputo, etc.)					
6	Existe un compromiso en las acciones que realiza el área de service desk mediante algún software					
7	Se prioriza y se categoriza el registro de incidencias para la mejora de servicio en el área de service desk					
	Dimensión: Gestión de Servicios de tecnologías de la información					
8	Existen manuales de ayuda u otra documentación para apoyar el uso de los servicios de TI					
9	En el área de service desk, el tiempo en resolver las incidencias mejoró mediante alguna recomendación					
10	Los servicios que atiende o brinda el área de service desk, permiten ser estratégicos para la empresa					

Encuesta de la variable Gestión de Incidencias

Fecha: _____

Sexo: Femenino []

Masculino []

Instrucciones: Marque con un aspa la respuesta que usted crea conveniente teniendo en consideración el puntaje que corresponda de acuerdo al siguiente ejemplo: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), inferencial (3) De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5).

N°	ITEMS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
Dimensión: Solución de problemas						
11	¿Usted se comunica sólo una vez al área de service desk para solucionar el problema de su conexión o equipo de trabajo (computadora)?					
12	¿Cree usted que los colaboradores del service desk de la empresa le ofrecen un servicio rápido en la solución de su requerimiento?					
13	¿El tiempo que emplean los técnicos para resolver las incidencias es el más adecuado?					
Dimensión: Calidad del servicio						
14	¿Cree usted que el servicio de internet está disponible el mayor tiempo posible dentro del año dentro de la empresa?					
15	¿Cree usted que pueda calificar de buena la atención brindada por el área de soporte durante sus incidencias o requerimientos requeridos?					
16	¿Considera usted que al haber sido atendido desde el área de service desk, tuvo una solución inmediata?					
17	¿Considera usted que el técnico asignado para resolver su incidencia cuenta con las competencias necesarias?					
Dimensión: Satisfacción del usuario						
18	¿Para usted es fácil contactarse con el personal del área de service desk para reportar incidencias?					

19	¿Usted se encuentra satisfecho con el servicio brindado por el área de service desk?					
20	¿Se considera satisfecho con el seguimiento que se realiza a las incidencias de TI que reporta?					
21	¿Usted considera que la solución brindada por el área de service desk se ajustó a sus necesidades?					

Encuesta de la variable ITIL V.4

Fecha: 18-05-2023

Sexo: Femenino [X]

Masculino []

Instrucciones: Marque con un aspa la respuesta que usted crea conveniente teniendo en consideración el puntaje que corresponda de acuerdo al siguiente ejemplo: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), inferencial (3) De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5).

N°	ITEMS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
	Dimensión: Proceso de gestión de servicios					
1	Se puede contactar al servicio de service desk por cualquier incidencia producida				X	
2	El personal del área de soporte cumple con los roles y responsabilidades asignadas	X				
3	El grado de compromiso de los responsables del área de service desk es alto					X
4	La frecuencia que se contacta al área de service desk de la empresa es una vez al mes		X			
	Dimensión: Servicios de tecnologías de la información					
5	Se realizan el mantenimiento preventivo de la TI (Conexión a internet, equipos de cómputo, etc.)				X	
6	Existe un compromiso en las acciones que realiza el área de service desk mediante algún software		X			
7	Se prioriza y se categoriza el registro de incidencias para la mejora de servicio en el área de service desk		X			
	Dimensión: Gestión de Servicios de tecnologías de la información					
8	Existen manuales de ayuda u otra documentación para apoyar el uso de los servicios de TI	X				
9	En el área de service desk, el tiempo en resolver las incidencias mejoró mediante alguna recomendación		X			
10	Los servicios que atiende o brinda el área de service desk, permiten ser estratégicos para la empresa	X				

Encuesta de la variable Gestión de Incidencias

Fecha: 18-05-2023

Sexo: Femenino [X]

Masculino []

Instrucciones: Marque con un aspa la respuesta que usted crea conveniente teniendo en consideración el puntaje que corresponda de acuerdo al siguiente ejemplo: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), inferencial (3) De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5).

N°	ITEMS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
	Dimensión: Solución de problemas					
11	¿Usted se comunica sólo una vez al área de service desk para solucionar el problema de su conexión o equipo de trabajo (computadora)?				X	
12	¿Cree usted que los colaboradores del service desk de la empresa le ofrecen un servicio rápido en la solución de su requerimiento?					X
13	¿El tiempo que emplean los técnicos para resolver las incidencias es el más adecuado?				X	
	Dimensión: Calidad del servicio					
14	¿Cree usted que el servicio de internet está disponible el mayor tiempo posible dentro del año dentro de la empresa?				X	
15	¿Cree usted que pueda calificar de buena la atención brindada por el área de soporte durante sus incidencias o requerimientos requeridos?				X	
16	¿Considera usted que al haber sido atendido desde el área de service desk, tuvo una solución inmediata?				X	
17	¿Considera usted que el técnico asignado para resolver su incidencia cuenta con las competencias necesarias?				X	
	Dimensión: Satisfacción del usuario					
18	¿Para usted es fácil contactarse con el personal del área de service desk para reportar incidencias?					X

19	¿Usted se encuentra satisfecho con el servicio brindado por el área de service desk?				X	
20	¿Se considera satisfecho con el seguimiento que se realiza a las incidencias de TI que reporta?				X	
21	¿Usted considera que la solución brindada por el área de service desk se ajustó a sus necesidades?				X	

Anexo 4: Constancia de presentación de la UCV



"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Lima, 16 de mayo de 2023
Carta P. 0069-2023-UCV-VA-EPG-F01/J

Técnico en Administración de Empresas
LUIS MARCELINO CHANCAFE NECIOSUP
CARGO: Supervisor de Mesa de Servicio
FRACTALIA PERU S.A.

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a Mendoza Lizana , Yeni Elizabeth; identificada con DNI N° 71548320 y con código de matrícula N° 7002504123; estudiante del programa de MAESTRÍA EN INGENIERÍA DE SISTEMAS CON MENCIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

ITIL-V.4 en la gestión de incidencias para el área de service desk en una empresa privada de servicios, Lima 2023

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

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

Atentamente,



Helga R. Majo Marrufo

Dra. Helga R. Majo Marrufo
Jefe
Escuela de Posgrado UCV
Filial Lima Campus Los Olivos

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

Anexo 5: Permiso de la institución



AUTORIZACIÓN

Yo Luis Marcelino Chancafe Neciosup, identificado con DNI N° 40474391, en calidad de Supervisor de Mesa de Servicio de la empresa Fractalía Perú S.A autorizo a la Srta. Yeni Elizabeth Mendoza Lizana con DNI N° 71548320, estudiante del III ciclo de la Maestría en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información en la Universidad César Vallejo, filial Lima Norte, para que realice su cuestionario, encuestas y utilice datos e información de mi representada para fines exclusivos de la elaboración de la investigación titulada " ITIL-V.4 en la gestión de incidencias para el área de service desk en una empresa privada de servicios, Lima 2023", el mismo que se viene desarrollando para la obtención del grado académico de maestra de dicho centros de estudios.

Cabe señalar que la citada autorizada comprende la divulgación y comunicación pública del trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la UCV.

Nota: Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de su investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio.

Lima 27 de Junio, 2023

Atentamente,

Luis M. Chancafe Neciosup
Supervisor de Mesa de Servicio

Anexo 6: Aspectos Administrativos

Recursos y Presupuesto

En esta investigación, en cuanto a recursos y presupuestos asignados se ha considerado los gastos desde la etapa inicial hasta finalizar el proyecto. En el total de la base de S/ 7195 se totalizará el costo de los materiales y consumibles utilizados en los siguientes detalles:

Tabla 22

Recursos y presupuesto de Materiales e Insumos

Ítem	Concepto	Cantidad	Unidad de medición	Precio Unitario	Total
1	Computadora	1	Unidad	S/ 2200	S/ 2200
2	Laptop Toshiba	1	Unidad	S/ 3450	S/ 3450
3	Memoria externa	1	Unidad	S/ 280	S/ 280
4	Papel bond A4 de 75gr.	1	Millar	S/ 15	S/ 15
5	Impresora Epson	1	Unidad	S/ 1250	S/ 1250
Sub Total					S/ 7195

NOTA: Elaboración propia

Con respecto al costo de los servicios de consultoría, especialización e investigación, se ha aplicado los que a continuación se detalla en el cuadro, con un valor total de S/ 1470.

Tabla 23*Recursos y presupuesto de Asesoría, Especialización y Servicios*

Ítem	Concepto	Cantidad	Unidad de medición	Precio Unitario	Total
1	Inmobiliario (Escritorio y silla)	1	Unidad	S/ 750	S/ 750
2	Licencia MS PROJECT	1	Unidad	S/ 200	S/ 200
3	Licencia SPSS	1	Unidad	S/ 120	S/ 120
4	Internet	500	Horas	-	S/ 400
Sub Total					S/ 1470

NOTA: Elaboración propia

En cuanto a los costos personales que ha sido generado en la realización del proyecto de investigación, se detalla en la siguiente tabla con un gasto total de S/ 850 soles.

Tabla 24*Recursos y presupuesto Personales*

Ítem	Concepto	Cantidad	Unidad de medición	Precio Unitario	Total
1	Pasajes (Transporte	-	-	-	S/ 450
2	público)	-	-	-	S/ 400
	Refrigerio				
Sub Total					S/ 850

NOTA: Elaboración propia

El presupuesto total es de S/ 9515.00 soles.

Tabla 25

Recursos y presupuesto Total

Concepto	Total
Materiales e Insumos	S/ 7195
Asesoría, Especialización y Servicios	S/ 1470
Personales	S/ 850
Total, General	S/ 9515

NOTA: Elaboración propia

Financiamiento

Esta investigación se financia en un 100% con un capital de inversión de S/ 9515.00, con recursos propios del investigador.

Tabla 26

Financiamiento

Entidad financiera	Monto	Porcentaje
Autofinanciado	S/ 9515.00	100%

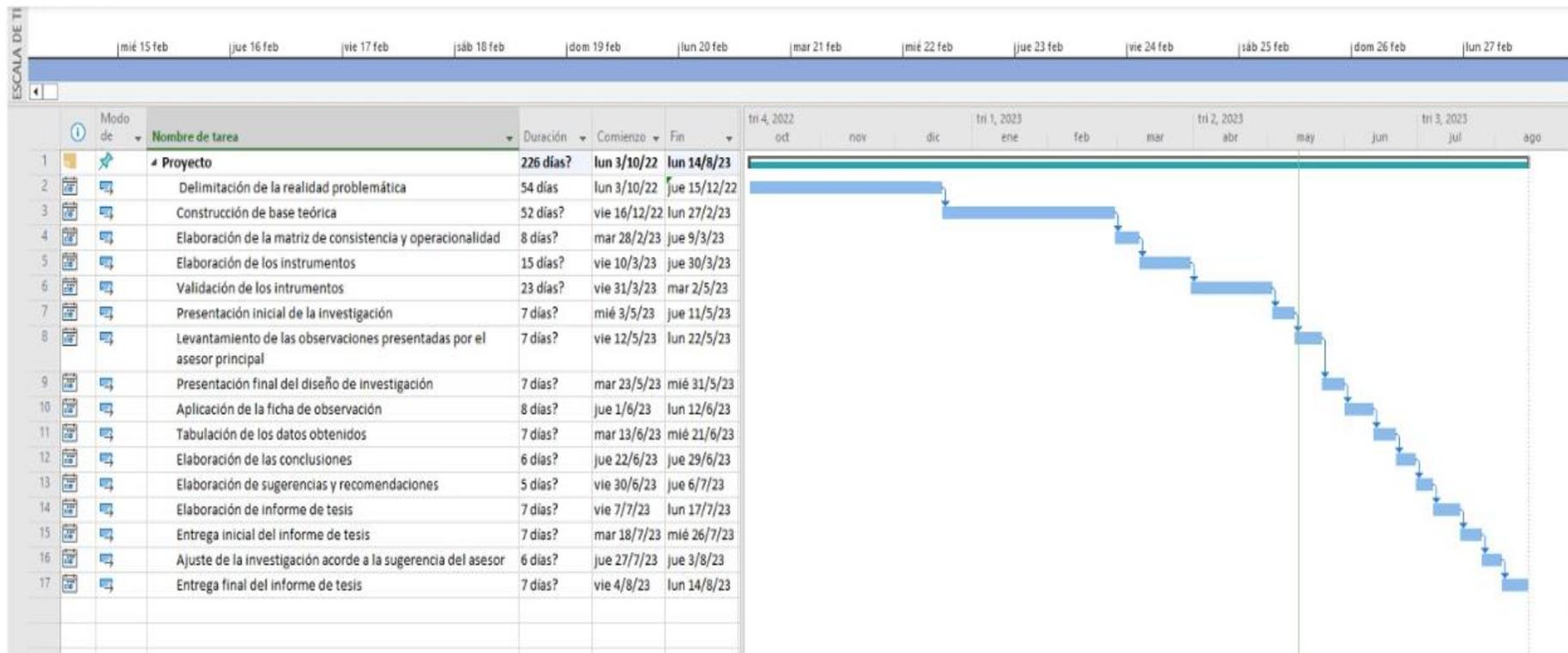
NOTA: Elaboración propia

Cronograma de ejecución

El presente diagrama de tiempo en las actividades se ha desarrollado en el diagrama de Gantt, se verifica la ejecución de cada actividad durante las 10 a 11 meses que dura el proyecto de investigación.

Figura 11

Cronograma de proyecto



Anexo 7: Base de datos

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V
1	ITIL V.4												Gestión de incidencias									
2	Proceso de gestión de servicios tecnológicos de						de Tecnología de Información						Calidad de servicio					Satisfacción del usuario				
3	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	
4	Se pu	El pu	El gr	La fi	Se r	Exis	Se	Exi	En	Los	¿Uste	¿Cree	¿El tie	¿Cree	¿Cree	¿Con	¿Cons	¿Par	¿Uste	¿Se e	¿Uste	
5	1	4	1	5	2	4	2	2	1	2	1	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
6	2	4	4	4	5	5	3	5	4	3	3	1	3	1	4	1	5	1	3	1	2	1
7	3	3	4	3	3	5	5	3	3	4	5	3	4	4	4	5	5	3	5	3	5	3
8	4	3	4	2	3	3	5	4	3	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5
9	5	4	5	5	1	1	2	1	4	5	4	3	5	3	4	5	5	4	5	5	5	4
10	6	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4
11	7	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4
12	8	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4
13	9	4	5	5	5	4	1	1	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5
14	10	3	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	3	5	4
15	11	4	5	4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	1	4	5	4
16	12	4	4	5	5	4	5	4	2	2	2	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4
17	13	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
18	14	4	5	5	5	5	2	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4
19	15	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	5	5	4	5	5	5	4	1	5	5	4
20	16	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
21	17	4	4	5	2	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3
22	18	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
23	19	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5
24	20	3	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4
25	21	1	1	1	1	2	2	3	1	2	2	3	5	5	4	5	5	4	5	4	5	3
26	22	5	4	4	5	5	1	4	5	4	5	5	3	4	5	4	4	5	5	4	5	4
27	23	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2
28	24	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	2	5	2	4	1	5	1	5	1	4	5
29	25	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	3	2	3	4	3	2	4	3	5	4
30	26	3	3	4	4	3	4	4	1	1	1	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	3
31	27	4	3	4	3	2	5	2	3	2	4	4	3	3	4	3	2	4	2	4	3	3
32	28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	4	4	4	3	2	4	3	2	4	5
33	29	3	2	5	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	2	4	4	3	4	3	5	5
34	30	3	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	3	5	4
35	31	5	3	4	5	2	2	3	5	4	5	3	4	4	3	5	5	3	4	3	5	3
36	32	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	2	4	1	4	1	4	3	1	2	1	5
37	33	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	3
38	34	4	3	2	3	4	3	2	4	3	5	4	4	2	4	5	4	5	4	4	3	3
39	35	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	3
40	36	4	3	3	4	3	3	4	2	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4
41	37	3	4	4	4	3	2	4	3	2	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5
42	38	3	1	2	2	1	1	2	1	3	2	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5
43	39	4	3	4	3	4	3	4	3	3	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4
44	40	3	4	4	1	5	5	3	4	3	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5
45	41	3	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5
46	42	5	4	3	5	3	4	3	3	5	3	4	4	4	3	2	3	3	4	3	4	2
47	43	2	3	1	1	1	5	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3
48	44	5	3	3	2	3	4	5	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4
49	45	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5	2	3	1	4	3	1	4	3	2	2	2
50	46	5	4	3	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	3	3
51	47	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4
52	48	4	3	5	4	5	2	4	4	2	5	4	1	5	1	4	1	2	5	1	4	4
53	49	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5
54	50	1	2	1	1	5	5	2	2	2	2	5	5	5	5	3	5	4	2	5	4	5
55	51	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	3	4	5
56	52	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4
57	53	4	5	3	2	2	2	1	1	1	1	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5
58	54	1	5	4	2	5	5	5	4	5	5	2	2	4	1	5	2	1	4	5	1	4
59	55	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5
60	56	5	2	1	4	5	2	2	4	3	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5
61	57	4	4	4	5	5	5	5	5	2	3	5	4	5	4	5	4	2	4	4	4	5
62	58	5	4	5	5	5	5	5	5	5	2	5	4	5	3	5	4	5	5	5	5	4
63	59	5	5	5	4	2	4	4	4	4	5	3	2	2	2	1	1	5	5	1	1	1
64	60	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	5	5	4	5	5	5	2	4	4	5	4
65	61	5	4	5	5	4	4	3	3	5	5	5	3	3	5	4	4	5	3	5	4	5
66	62	3	5	3	4	4	5	5	5	4	5	4	4	3	5	4	4	5	3	3	4	4
67	63	5	4	3	5	4	4	3	2	3	3	4	4	1	1	5	1	1	1	1	1	2
68	64	3	2	2	4	2	5	4	2	3	2	3	4	5	2	5	2	1	2	4	2	5
69	65	4	4	5	1	4	5	4	5	5	5	2	4	5	5	5	3	4	3	2	5	2

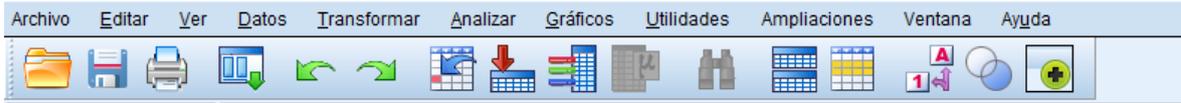
Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

16:

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	var	var
1	4	1	5	2	4	2	2	1	2	1	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4		
2	4	4	4	5	5	3	5	4	3	3	1	3	1	4	1	5	1	3	1	2	1		
3	3	4	3	3	5	5	3	3	4	5	3	4	4	4	5	5	3	5	3	5	3		
4	3	4	2	3	3	5	4	3	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5		
5	4	5	5	1	1	2	1	4	5	4	3	5	3	4	5	5	4	5	5	5	4		
6	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4		
7	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4		
8	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4		
9	4	5	5	5	4	1	1	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5		
10	3	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	3	5	4	4		
11	4	5	4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	1	4	5	4		
12	4	4	5	5	4	5	4	2	2	2	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4		
13	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
14	4	5	5	5	5	2	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4		
15	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	5	5	4	5	5	5	4	1	5	5	4		
16	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4		
17	4	4	5	2	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3		
18	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5		
19	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5		
20	3	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4		
21	1	1	1	1	2	2	3	1	2	2	3	5	5	4	5	5	4	5	4	5	3		
22	5	4	4	5	5	1	4	5	4	5	5	3	4	5	4	4	5	5	4	5	4		
23	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2		
24	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	2	5	2	4	1	5	1	5	1	4	5		
25	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	3	2	3	4	3	2	4	3	5	4		
26	3	3	4	4	3	4	4	1	1	1	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	3		
27	4	3	4	3	2	5	2	3	2	4	4	3	3	4	3	2	4	2	4	3	3		
28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	4	4	4	3	2	4	3	2	4	5		
29	3	2	5	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	2	4	4	3	4	3	5	5		
30	3	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	3	5	4		
31	5	3	4	5	2	2	3	5	4	5	3	4	4	3	5	5	3	4	3	5	3		
32	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	2	4	1	4	1	4	3	1	2	1	5		
33	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	3		
34	4	3	2	3	4	3	2	4	3	5	4	4	2	4	5	4	5	4	4	3	3		
35	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	3		
36	4	3	3	4	3	3	4	2	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4		
37	3	4	4	4	3	2	4	3	2	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5		

1

Vista de datos Vista de variables



16:

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	var	var
37	3	4	4	4	3	2	4	3	2	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5		
38	3	1	2	2	1	1	2	1	3	2	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5		
39	4	3	4	3	4	3	4	3	3	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4		
40	3	4	4	1	5	5	3	4	3	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5		
41	3	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5		
42	5	4	3	5	3	4	3	3	5	3	4	4	4	3	2	3	3	4	3	4	2		
43	2	3	1	1	1	5	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3		
44	5	3	3	2	3	4	5	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4		
45	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5	2	3	1	4	3	1	4	3	2	2	2		
46	5	4	3	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	3	3		
47	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4		
48	4	3	5	4	5	2	4	4	2	5	4	1	5	1	4	1	2	5	1	4	4		
49	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5		
50	1	2	1	1	5	5	2	2	2	2	5	5	5	5	5	3	5	4	2	5	4		
51	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	3	4	5		
52	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4		
53	4	5	3	2	2	2	1	1	1	1	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5		
54	1	5	4	2	5	5	5	4	5	5	2	2	4	1	5	2	1	4	5	1	4		
55	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5		
56	5	2	1	4	5	2	2	4	3	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5		
57	4	4	4	5	5	5	5	5	2	3	5	4	5	4	5	4	2	4	4	4	5		
58	5	4	5	5	5	5	5	5	5	2	5	4	5	3	5	4	5	5	5	5	4		
59	5	5	5	4	2	4	4	4	4	5	3	2	2	2	2	1	1	5	5	1	1		
60	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	5	5	4	5	5	5	2	4	4	5	4		
61	5	4	5	5	4	4	3	3	5	5	5	3	3	5	4	4	5	3	5	4	5		
62	3	5	3	4	4	5	5	5	4	5	4	4	3	5	4	4	5	3	3	4	4		
63	5	4	3	5	4	4	3	2	3	3	4	4	1	1	5	1	1	1	1	1	2		
64	3	2	2	4	2	5	4	2	3	2	3	4	5	2	5	2	1	2	4	2	5		
65	4	4	5	1	4	5	4	5	5	5	2	4	5	5	5	3	4	3	2	5	2		
66																							
67																							
68																							
69																							
70																							
71																							
72																							
73																							

Anexo 8: Matriz de consistencia

TÍTULO: ITIL-V.4 en la gestión de incidencias para el área de service desk en una empresa privada de servicios, Lima 2023. AUTOR: Yeni Elizabeth Mendoza Lizana																								
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E DIMENSIONES																					
<p>Problema principal: ¿Cómo influye ITIL V.4 en la gestión de incidencias para el área de service desk en una empresa privada de servicios, Lima 2023?</p> <p>Problemas específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Cómo influye ITIL V.4 en la solución de problemas de la gestión de incidencias para el área de service desk en una empresa privada de servicios, Lima 2023? ▪ ¿Cómo influye ITIL V.4 en la calidad de servicio de la gestión de incidencias para el área de service desk en una empresa privada de servicios, Lima 2023? ▪ ¿Cómo influye ITIL V.4 en la satisfacción del usuario de la 	<p>Objetivo principal: Determinar cómo influye ITIL V.4 en la gestión de incidencias para el área de service desk en una empresa privada de servicios, Lima 2023.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Determinar cómo influye ITIL V.4 en la solución de problemas de la gestión de incidencias para el área de service desk en una empresa privada de servicios, Lima 2023. ▪ Determinar cómo influye ITIL V.4 en la calidad de servicio de la gestión de incidencias para el área de service desk en una empresa privada de servicios, Lima 2023. 	<p>Hipótesis principal: ITIL V.4 influye significativamente en la gestión de incidencias para el área de service desk en una empresa privada de servicios, Lima 2023.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ITIL V.4 influye significativamente en la solución de problemas de la gestión de incidencias para el área de service desk en una empresa privada de servicios, Lima 2023. ▪ ITIL V.4 influye significativamente en la calidad de servicio de la gestión de incidencias para el área de service desk en una empresa privada de servicios, Lima 2023. 	<p>Variable Independiente: ITIL V.4</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Dimensión</th> <th style="width: 50%;">Indicadores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Proceso de gestión de servicios</td> <td>Fiabilidad</td> </tr> <tr> <td>Competitividad</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Servicio de tecnologías de la información</td> <td>Compromiso</td> </tr> <tr> <td>Aprendizaje</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Gestión de servicios de tecnologías de la información</td> <td>Productividad</td> </tr> <tr> <td>Cumplimiento</td> </tr> </tbody> </table> <p>Variable dependiente: Gestión de incidencias</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Dimensión</th> <th style="width: 50%;">Indicadores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Solución de problemas</td> <td>Importancia</td> </tr> <tr> <td>Tiempo</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Calidad del servicio</td> <td>Disponibilidad</td> </tr> <tr> <td>Capacidad de respuesta</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Participación</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensión	Indicadores	Proceso de gestión de servicios	Fiabilidad	Competitividad	Servicio de tecnologías de la información	Compromiso	Aprendizaje	Gestión de servicios de tecnologías de la información	Productividad	Cumplimiento	Dimensión	Indicadores	Solución de problemas	Importancia	Tiempo	Calidad del servicio	Disponibilidad	Capacidad de respuesta		Participación
Dimensión	Indicadores																							
Proceso de gestión de servicios	Fiabilidad																							
	Competitividad																							
Servicio de tecnologías de la información	Compromiso																							
	Aprendizaje																							
Gestión de servicios de tecnologías de la información	Productividad																							
	Cumplimiento																							
Dimensión	Indicadores																							
Solución de problemas	Importancia																							
	Tiempo																							
Calidad del servicio	Disponibilidad																							
	Capacidad de respuesta																							
	Participación																							

<p>gestión de incidencias para el área de service desk en una empresa privada de servicios, Lima 2023?</p>	<ul style="list-style-type: none"> Determinar cómo influye ITIL V.4 en la satisfacción del usuario de la gestión de incidencias para el área de service desk en una empresa privada de servicios, Lima 2023. 	<ul style="list-style-type: none"> ITIL V.4 influye significativamente en la satisfacción del usuario de la gestión de incidencias para el área de service desk en una empresa privada de servicios, Lima 2023. 	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1603 234 1845 316">Satisfacción del usuario</td> <td data-bbox="1845 234 2022 316">Satisfacción</td> </tr> </table>	Satisfacción del usuario	Satisfacción
Satisfacción del usuario	Satisfacción				
Tipo y Diseño de la Investigación	Población y Muestra	Técnicas e Instrumentos	Estadística a utilizar		
<p>Tipo: Básica</p> <p>Diseño: No experimental correlacional</p> <p>Corte: transversal</p> <p>Alcance: Explicativo</p>	<p>Población: 65 Colaboradores</p> <p>Tamaño de muestra: 65 Colaboradores (CENSO)</p> <p>Colaboradores Muestreo: No probabilístico</p>	<p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p>	<p>Descriptiva: Se interpreto mediante tablas y figuras estadísticas, utilizando el programa de SPSS y Excel.</p> <p>Inferencial: Se usó la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov y una prueba no paramétrica Rho de Spearman.</p>		



ESCUELA DE POSGRADO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ACUÑA BENITES MARLON FRANK, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN INGENIERÍA DE SISTEMAS CON MENCIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "ITIL-V.4 en la Gestión de Incidencias para el área de service desk en una empresa privada de servicios, Lima 2023", cuyo autor es MENDOZA LIZANA YENI ELIZABETH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, 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, 31 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ACUÑA BENITES MARLON FRANK DNI: 42097456 ORCID: 0000-0001-5207-9353	Firmado electrónicamente por: MACUNABE el 31- 07-2023 23:58:19

Código documento Trilce: TRI - 0632407