



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**ITIL V4 en la gestión de servicio al cliente interno de  
una empresa de seguros, Lima 2024**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la  
Información**

**AUTOR:**

Conde Garay, Bawer Ivan ([orcid.org/0000-0002-9623-9846](https://orcid.org/0000-0002-9623-9846))

**ASESORES:**

Dr. Vargas Huaman, Jhonatan Isaac ([orcid.org/0000-0002-1433-7494](https://orcid.org/0000-0002-1433-7494))

Mg. Puente Zamora, Jonathan Alexis ([orcid.org/0009-0007-1034-1617](https://orcid.org/0009-0007-1034-1617))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Sistemas de Información y Comunicaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2024

## Declaratoria de autenticidad del asesor



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

### Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, VARGAS HUAMAN JHONATAN ISAAC, 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 V4 en la gestión de servicio al cliente interno de una empresa de seguros, Lima 2024", cuyo autor es CONDE GARAY BAWER IVAN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, 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, 07 de Agosto del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VARGAS HUAMAN JHONATAN ISAAC DNI: 70430225 ORCID: 0000-0002-1433-7494	Firmado electrónicamente por: JIVARGASH el 07- 08-2024 23:31:36

Código documento Trilce: TRI - 0853947



## Declaratoria de originalidad del autor



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

### Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CONDE GARAY BAWER IVAN 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 V4 en la gestión de servicio al cliente interno de una empresa de seguros, Lima 2024", 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
BAWER IVAN CONDE GARAY DNI: 10626656 ORCID: 0000-0002-9623-9846	Firmado electrónicamente por: BCONDEGARAY el 03- 08-2024 11:32:21

Código documento Trilce: TRI - 0845848

## **Dedicatoria**

Dedico esta tesis a Dios y a mi familia que estuvo hasta el final apoyándome en este esfuerzo profesional.

## **Agradecimiento**

Agradezco a todas las personas que fueron partícipes de que esta tesis pueda ser realizada; asimismo a la escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo y a mi asesor que gracias a su aporte se pudo lograr la meta.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula .....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor .....	ii
Declaratoria de originalidad del autor .....	iii
Dedicatoria .....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas .....	vii
Resumen .....	viii
Abstract .....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. METODOLOGÍA .....	19
III. RESULTADOS.....	24
IV. DISCUSIÓN .....	31
V. CONCLUSIONES .....	39
VI. RECOMENDACIONES .....	40
REFERENCIAS .....	41
ANEXOS.....	47

## Índice de tablas

	Pág.
<b>Tabla 1</b> Validación de jueces a los instrumentos.....	21
<b>Tabla 2</b> Porcentaje de incidentes solucionados.....	24
<b>Tabla 3</b> Tiempo promedio de atención de incidentes .....	25
<b>Tabla 4</b> Porcentaje de incidentes resueltos dentro de SLA .....	25
<b>Tabla 5</b> Normalidad de Porcentaje de incidentes solucionados .....	26
<b>Tabla 6</b> Normalidad de Tiempo promedio de atención de incidentes .....	27
<b>Tabla 7</b> Normalidad de Porcentaje de incidentes resueltos dentro de SLA .....	27
<b>Tabla 8</b> Contraste de hipótesis para la dimensión confiabilidad bajo la prueba de U de Mann-Whitney .....	28
<b>Tabla 9</b> Contraste de hipótesis para la dimensión capacidad de respuesta bajo la prueba de U de Mann-Whitney .....	29
<b>Tabla 10</b> Contraste de hipótesis para la dimensión seguridad bajo la prueba de U de Mann-Whitney .....	30

## Resumen

El objetivo general fue determinar la influencia que tiene ITIL V4 en los servicios dirigidos a los clientes en una empresa de seguros, Lima 2024. Tomando en cuenta la ODS 9 “Industria, Innovación e Infraestructura”; por ello la investigación aporta al desarrollo de la industria y el incremento de la innovación.

El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, tipo aplicada, diseño preexperimental, población 218 incidencias; se evaluó ITIL V4 y la gestión del servicio al cliente tomando en cuenta las dimensiones de confiabilidad, capacidad de respuesta, y seguridad, se utilizó la técnica de recolección de datos fichaje y como instrumento la ficha de registro para evaluar las incidencias presentadas en la empresa.

Finalmente, se realizó la contrastación de la hipótesis general utilizando el estadístico U de Mann-Whitney con una significancia de 5% determinando que existe influencia significativa entre ITIL V4 y la gestión de servicio al cliente interno; en todas las dimensiones analizadas se encontró que el valor de significancia (p) resulto ser menor que  $<0.05$ , en este sentido se rechaza la  $H_0$  y aceptamos la  $H_a$ . Por ello se concluye que existe una influencia significativa de ITL V4 en gestión de servicio al cliente interno.

**Palabras clave:** Capacidad de respuesta, Seguridad de la plataforma, Acuerdo de Nivel de Servicio, ANS.



## Abstract

The general objective was to determine the influence that ITIL V4 system has on the services directed to customers in an insurance company, Lima 2024, taking into account SDG 9 “Industry, Innovation and Infrastructure”; therefore, the research contributes to the development of the industry and the increase of innovation.

The study had a quantitative approach, applied type, pre-experimental design, population 218 incidents; ITIL V4 and customer service management were evaluated taking into account the dimensions of reliability, responsiveness, and security, the data collection technique was used, and the registration form was used as an instrument to evaluate the incidents presented in the company.

Finally, the general hypothesis was tested using the Mann-Whitney U statistic with a significance of 5%, determining that there is a significant influence between ITIL V4 and internal customer service management; in all the dimensions analyzed it was found that the significance value (p) was less than  $<0.05$ , in this sense the  $H_0$  is rejected, and the  $H_a$  is accepted. Therefore, it is concluded that there is a significant influence of ITL V4 on internal customer service management.

**Keywords:** Responsiveness, Platform security, Service Level Agreement, SLA.

## I.INTRODUCCIÓN

En el mundo las empresas realizan operaciones que permiten generar valor para sus negocios, en este sentido, es importante considerar a sus consumidores actores importantes a quienes se les debe brindar un servicio de calidad y satisfacer sus necesidades, al aplicar una estrategia valida traerá como consecuencia una buena imagen de la empresa y del servicio que reciben. Dado que no existe una estrategia única para esta gestión, muchas veces se presentan dificultades como la mala atención a los clientes internos, esto lleva a contar con colaboradores insatisfechos, frustrados e inconformes con la atención de sus necesidades para realizar su trabajo de manera adecuada.

Así a nivel internacional, la editorial El Economista menciona que (Montoya, 2022), explicó sobre el mundo de tecnología cambiante, donde las empresas utilizan nuevas formas de trabajar, en los últimos años se usan metodologías ágiles para resolver los problemas de gestión a todo nivel, en este sentido el servicio de atención al cliente interno es relevante en las empresas, así, surge la necesidad de incorporar agilidad que permita dinamizar sus operaciones, enfocándose en alinear las necesidades del negocio y los servicios de TI, como un habilitador para alcanzar los objetivos definidos. Además, Prensa Portal (Innova, 2023), explicó que las empresas buscan enfocarse en la generación de valor, que permite generar mejores relaciones de servicio con los clientes internos, se verifica cuando hay efectos positivos para quienes reciben los servicios. El cliente interno obtiene valor sobre la atención que recibe de la empresa brindándole soporte en un marco de trabajo con mejores prácticas para la gestión de servicios, que contempla usuarios, sistemas y clientes. Para la Revista (Economía, 2021), dijeron que la automatización de las operaciones permite reducir los procesos manuales en beneficio de los usuarios, las empresas necesitan contar con herramientas que brinden mejor interacción con su cliente interno, en este sentido se evidencia una mayor necesidad en la gestión de procesos a nivel corporativo, lo que permite adaptarse a los cambios constantes del negocio y a las exigencias que se presentan por los usuarios. Por tal razón, el sector de TI debe actualizarse constantemente para brindar mayor calidad a los servicios que presta a los clientes internos. Por ello, las empresas usan una plataforma llamada ITIL que permite atender al cliente interno de forma eficiente en las necesidades que requiera,

debido a las buenas prácticas que están orientadas a la gestión de servicios al cliente interno.

A nivel nacional, las empresas toman relevancia como los explicaron (Sánchez & Valles, 2021), mencionaron que las empresa peruanas de TI presentan carencia en cuanto a herramientas y metodologías para implementar servicios al cliente interno; por ejemplo en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres se ha podido encontrar que se utilizan herramientas manuales como Office para la gestión de los servicios hacia los clientes internos, los cuales no son apropiados para estas labores, ya que a nivel de seguridad y disponibilidad en línea no son las mejores, sin contar que el personal que trabaja con estos servicios no cuenta con la capacitación necesaria para la gestión. Esto genero problemas de insatisfacción en los trabajadores y a su vez una mala atención a los clientes debido a las constantes quejas por el servicio tardío que recibía de la empresa, es así que cuando debían reportar incidentes relacionados con el uso de las plataformas tecnológicas no se podía identificar las demoras y retrasos que estos realizaban, ya que el cliente no recibía una solución adecuada en el tiempo requerido y en algunos casos no había una solución a sus problemas después de varios días, generando en consecuencia la insatisfacción del servicio recibido.

A nivel local, la empresa de seguros ubicada en Lima cuenta con personal capacitado quienes reciben quejas constantes de sus clientes internos debido a la inestabilidad de los sistemas con los que brinda servicio a sus clientes externos, el 97,3% valora la atención como poco eficiente para cubrir la demanda solicitada por cada usuario de la empresa de seguros; por ello al tomar en cuenta estas cifras se puede determinar que es necesario cuidar la gestión que se brinda sobre el servicio a los clientes internos; adicional a ello, la empresa trabaja sobre el marco definido que permite darle mayor solución a las necesidades de los clientes internos, pero no hay una aceptación por los servicios brindados debido a los contantes reclamos por parte de los clientes internos por la no gestión adecuada que se brinda en las solicitudes puestas por ellos, esto es preocupante para la empresa aseguradora debido a que los niveles de atención están cayendo a comparación años anteriores; además, el personal que labora actualmente es nuevo y la adaptación que tiene por el uso de los nuevos sistemas perjudica altamente la atención inmediata hacia los clientes, por ello existe retrasos en las atenciones de los servicios brindados. Por consecuencia, el

cliente interno al recibir un mala gestión de atención y sumado a ello al no tener familiaridad con la plataforma y no tener aceptación con el uso de las tecnologías, se siente obligado a resolver sus dudas e inquietudes de manera presencial perjudicando la gestión operativa de la empresa aseguradora, esto genera atrasos en las respuestas del área de TI debido al alto número de solicitudes generando mayor retraso y las largas colas en la atención, de esta manera la empresa empieza a perder prestigio y una alta insatisfacción por cada uno de los clientes perjudicados. Por esta razón, se plantea la problemática de investigación.

Tomando en cuenta la ODS 9 que trata de la “Industria, Innovación e Infraestructura”; por ello la investigación aporta al desarrollo de la industria y el incremento de la innovación; es así como se pudo ahondar en la problemática.

Como problemática general: ¿Cuál es la influencia de ITIL V.4 en la gestión de servicio al cliente interno en una empresa de seguros, Lima 2024?

Asimismo, se identificó los siguientes problemas específicos: (a): ¿Cuál es la influencia de ITIL V.4 en la confiabilidad de la gestión de servicio al cliente interno en una empresa de seguros, Lima 2024? Problemas específicos: (b): ¿Cuál es la influencia de ITIL V.4 en la capacidad de respuesta de la gestión de servicio al cliente interno en una empresa de seguros, Lima 2024? Problemas específicos: (c): ¿Cuál es la influencia de ITIL V.4 en la seguridad de la gestión de servicio al cliente interno en una empresa de seguros, Lima 2024?

El trabajo se realizó en cinco justificaciones para ello partimos por: La justificación teórica, que trató sobre la variable de estudio gestión de servicio al cliente interno con sus dimensiones, estas variables estarán fundamentadas por autores siguiendo la rigurosidad de investigación y respetando el derecho de autoría señalado por las normas de investigación y fuentes fidedignas. La justificación práctica, se busca que el cliente interno se sienta seguro de cómo se gestionan los incidentes y problemas reportados, para que se resuelvan eficientemente sin que esto impacte en sus tiempos de operación y los ayude a ser más productivos. Esta mejoría se verá reflejada en una reducción de los tiempos de espera para atención a los asegurados, lo que lleva a una mejor en la imagen que transmite la empresa como prestadora de servicios, en este sentido, los asegurados sentirán la confianza de estar en buenas manos. La justificación metodológica partió con la aplicación de instrumentos de

investigación realizados por la propia condición de estudio y se solicitó la validación de expertos que nos permitió orientar el instrumento para aplicarlo de la misma manera, se siguió con la concatenación de ideas justificándonos en los criterios básicos de investigación metodológico. La justificación económica se refleja en que la empresa evidencia una mejora en la gestión al servicio al cliente interno, lo cual lleva a que el presupuesto destinado para dicha área sea mejor aprovechado, en este sentido se reduce los costes por horas extras invertidas, se utilizar el presupuesto en capacitación del personal del área y la implementación de nuevos proyectos propios del área de TI. La justificación tecnológica, dado que el uso de ITIL V4 permite abordar los desafíos de la administración de los servicios de manera estandarizada, esto permite a la empresa utilizar software de gestión dedicado y así aprovechar el potencial de las tecnologías emergentes.

Finalmente se planteó el objetivo general: Determinar la influencia de ITIL V.4 en la gestión de servicio al cliente interno en una empresa de seguros, Lima 2024. Se planteó estos objetivos específicos: (a) Determinar la influencia de ITIL V.4 en la confiabilidad de la gestión de servicio al cliente interno en una empresa de seguros, Lima 2024; (b) Determinar la influencia de ITIL V.4 en la capacidad de respuesta de la gestión de servicio al cliente interno en una empresa de seguros, Lima 2024, Lima 2024; (c) Determinar la influencia de ITIL V.4 en la seguridad de la gestión de servicio al cliente interno en una empresa de seguros, Lima 2024, Lima 2024.

En esta parte del estudio se investigaron los antecedentes basándose en fuentes teóricas y fundamentos de autores relacionados por niveles importantes que determinan la causa del estudio.

Como antecedentes en el ámbito internacional, encontramos un estudio que realizaron (Gonzales & Galindo, 2023) el objetivo fue la implementación de la mesa de ayuda tomando en cuenta a ITIL 4 con la capacidad de respuesta que se da a los clientes internos, el enfoque es cuantitativo experimental aplicativo, el desarrollo se realizó con los colaboradores de la compañía corbeta que están dando soporte de la mesa de ayuda; los resultados obtenidos fueron que el 60% determina que la que las personas que se encuentren en la mesa de ayuda sí permiten la atención de la empresa y el 20% determina que la atención es muy leve tomando en cuenta que la perspectiva de los colaboradores se ve reflejada por la satisfacción del servicio que

brinda la mesa de ayuda, por un lado también mencionan que el tiempo de respuesta es inadecuado el cual se encuentra representado por el 40% de los entrevistados; así mismo el grado de correlación entre metodologías ITIL y la capacidad de respuesta que recibe los clientes internos el cual dio un valor de ,566\*\*; finalmente concluyen que la mesa de ayuda debe de estar al servicio de la empresa y que se debe de implementar ITIL V4 para que le dé soporte y seguimiento a las actividades en el sistema ya que las expectativas sobre el software en el cumplimiento de las actividades es fundamental asimismo ITIL V4 permitirá mejorar los tiempos y determinará la mejor operación en la empresa tomando en cuenta las buenas prácticas implementadas por ITIL. Tomando en cuenta al estudio realizado por (Alarcón, 2023), el objetivo fue lograr medir de forma continua y mejorar el servicio de calidad por el departamento de tecnología e información aplicando el modelo ITIL, el estudio se realizó con enfoque cuantitativo de diagnóstico exploratorio; los resultados obtenidos en el proceso de la gestión de incidencias se evidencia la facilidad de tomar las decisiones en las áreas determinadas también la mejora se implementa ante las situaciones de mayor resistencia se prioriza la forma de asegurar aquellas incidencias que se vuelvan críticas tomando en cuenta la atención adecuada por el sistema aplicado en la mejora continua; finalmente concluyen que ITIL v3 es una herramienta sólida que tiene estructuras establecidas el que permite tomar mejores decisiones y que establece la medición de la calidad en los servicios y la eficiencia en el área de TI. Otro estudio que realizó (Zúñiga, 2022) , el objetivo fue proponer modelos de gestión que ayuden a las organizaciones a administrar de manera eficiente su servicio implementando ITIL 4 y que ellos estén asociados a la confiabilidad de los usuarios; el estudio es enfoque cuantitativo tomando en cuenta las operaciones de los programas de aprendizaje puestos en la institución; los resultados que se obtuvieron fueron que le implementaron las buenas prácticas que se necesitan para la implementación de ITIL permiten asegurar la eficiencia de las operaciones que se trabajan en línea a su vez esto permite fortalecer la comunicación irregular la calidad del servicio brindado tomando en cuenta la confiabilidad que fue medida del grado de relación que dio un valor de ,856\*\*; finalmente se concluye que ITIL 4 permite a la organización mejorar su estructura de cumplimiento en función de las actividades que se realizan por el servicio que se brinda tomando en cuenta la satisfacción del cliente interno y la calidad puesta en los procesos. Para (Veritier, 2020), el objetivo que tuvo fue explicar los marcos de gestión que se propusieron por los servicios de TI

analizando la relación con las metodologías ágiles; el estudio tuvo un enfoque cuantitativo, tomando como población a los usuarios la empresa propuesta; los resultados obtenidos muestran que al realizar la comparación con el ISO vs ITIL se encuentra diferencias marcadas entre el marco que plantea las mejoras continuas al no tener una certificación en la organización se vuelve más complejo tomando en cuenta que las normas internacionales ayuda a estandarizar las operaciones y que los requerimientos propuestos por los usuarios no tengan inconvenientes en la atención de ella; finalmente concluyen que la implementación de la metodología ágil ayuda a implementar los procesos puestos por el área de TI y a su vez las normativas ISO estandarizan de manera eficiente la aplicación el ITIL en la administración de las necesidades y los requerimientos de los usuarios. A su vez, (Ávila, 2020), planteó como objetivo la formulación de un plan de gestión de servicios el cual esté asociado a la mesa de ayuda implementando metodologías que estén enfocadas por la utilización de ITIL; el enfoque utilizado es cuantitativo probabilístico; la muestra será la cantidad de tickets y el estado de ellas en las que estén resignados, resueltos o pendientes; los resultados demostraron que en los periodos de evaluación entre los años 2019 y 2020 se presentó que el 85% de los tickets tenían la condición de ser resueltos y a su vez también observaron que el 15% restante tenían que ser tickets que van a ser solucionables por ello se menciona hoy que aproximadamente 180 tickets han sido reasignados o en su gran mayoría no tienen respuesta alguna; finalmente concluyen que para mejorar estos problemas se debe implementar el método ITIL que a su vez tendrá un gran impacto con el método Scrum que le brindará soporte al departamento de servicios y atención por el área de TI. Para (Durán & Tingo, 2019), el objetivo del estudio tuvo por implementar el servicio de la mesa de ayuda con el proceso de ITIL v3; la población de estudio conforma a los estudiantes como parte del servicio brindado por una institución educativa; el enfoque es cuantitativo; los resultados obtenidos por la utilización de las herramientas ITIL tuvieron que el 1.69% de los usuarios en el nivel inicial tiene una fuerte aceptación sobre el uso de las herramientas, por otro lado se presentan condiciones caóticas que no están definidas explícitamente debido a que no se considera la gestión propia del servicio como una práctica repetitiva debido que la percepción del personal se encuentra aislada sobre la utilización del cuadro de soporte brindado por ITIL; se concluye que para identificar el grado de aceptación entre el uso de las herramientas propuestas por ITIL no están asociadas a los servicio de tecnológico que brinda el

área de soporte técnico. Siguiendo con (Mendoza et al., 2019) el objetivo fue identificar la orientación del servicio que se brinda por la necesidad de los usuarios apegados al ITIL; el estudio estuvo conformado por las operaciones netamente del servicio de salud el cual contempla un estudio experimental de recaudación de teoría adicional; los resultados determinaron que las buenas prácticas de la gestión de salud están asociados a la infraestructura que pueda tomar en cuenta el servicio de tecnología y que éstas se encuentren puestas en las librerías de la capacidad de ITIL; finalmente concluye que la administración correcta que se realice por los servicios de ITIL y el soporte tecnológico que se ha de por el área respectiva realizará una eficiente gestión sobre el servicio de salud prestado hacia los usuarios. De la misma manera, (Astudillo & Encalada, 2019), tuvieron como objetivo el análisis de los procesos que se toman como incidencia dentro de la adecuación en los cambios por el uso del ITIL con la seguridad de la plataforma; la metodología usada es de puntuación CMMI para el rendimiento de las empresas; la muestra es tomada en función a las etapas y valores que se toman por las incidencias realizadas en la operación de la empresa; los resultados determinaron que metodologías ITIL y la seguridad que tiene el cliente cuando usa las plataformas dio un valor de ,705\*\*; por ello la propuesta de mejora debe ser realizada por el departamento de TI, y que estos se deben dar por etapas que deben ser adaptadas para que puedan generar un beneficio máximo a la organización implementando actividades como definir los procesos actuales, adicionar con la presentación de un detalle de procesos que estén escritos en un manual y realizar una planificación de responsabilidades sobre el servicio que se presta para que el cliente interno pueda obtener una satisfacción en su atención; finalmente concluyeron que al usar ITIL permite mejorar los procesos que no están actualmente definidos logrando mantener la eficiencia hacia el usuario y que de esta manera se permitan corregir los errores al no tener una responsabilidad clara. Tomando en cuenta a (Gómez & Salas, 2019), el objetivo que tuvieron como estudio fue identificar si la infraestructura aplicada por las librerías de ITIL se vinculan con el servicio prestado al proceso educativo; la población estuvo conformada por las actividades que realizan los procesos de servicio los usuarios; los resultados obtenidos por la creación de los modelos de gestión demostraron la interacción que tienen sobre la petición del servicio el cual es asignado a ciertas tareas también se logró identificar la interacción de los dispositivos móviles a través del servicio de las actividades del usuario tomando en cuenta que el 95.6% acepte la implementación



de proceso educativo como cambio en la nueva metodología de enseñanza asociado a las incidencias que se puedan presentar por el servicio que nos brindan las librerías de ITIL; finalmente determina que el gobierno a través de mecanismos implementados por las tecnologías asocia la integración de los cambios de las TICs que abarcan el proceso de enseñanza y que las instituciones educativas puedan orientar sus servicios de adaptación a los medios tecnológicos utilizando las librerías de herramientas propuestas por ITIL.

En el ámbito nacional una empresa peruana tuvo coincidencia en la mala atención de servicio al cliente interno como lo explicó (Rodríguez, 2022) donde mencionó que se evidencia que el área de TI se enfoca principalmente en la atención de incidentes o urgencias puestas por los clientes internos, de esta manera el área de TI se comporta como un equipo para mitigar los incendios que se presentan en el uso de los sistemas por parte de los usuarios, con este comportamiento se pierde el foco en el objetivo real de atender a los clientes por los servicios brindados, esta área debe ser un habilitador para el negocio. Por ejemplo, en la Municipalidad de Santa Rosa se contaba con poco dominio sobre temas de gestión de servicios en atención a los clientes internos sobre las constantes demandas que se presentan y a ello se suma la poca capacidad de estrategia empresarial; esto lleva a que no exista una buena relación con los clientes internos y el área de TI solo se centre en corregir errores de la empresa dejando de lado a los usuarios ya que ellos son parte principal de crecimiento del negocio. Por otro lado (Huarcaya, 2023), cuyo objetivo fue identificar si ITIL 4 como herramienta influye en el nivel de servicio al cliente interno puesto por la gestión propia de la empresa; el enfoque es cuantitativo de diseño no experimental; la muestra utilizada fue de 26 colaborador, los resultados determinaron un nivel alto considerando que los servicios están calificados por un 61.5% y a su vez la fiabilidad se encuentra en un nivel alto pero que está regulado con un valor de 96.2%; finalmente concluyen el grado de significancia es de valor  $P=,070$  tomando en consideración que existe relación pero es de nivel bajo debido a que el grado es de  $r=,361$  entre el nivel que toma el servicio por su propia gestión cuando se compara con ITIL 4. En Cañete (Silvera & Silva, 2023), tuvieron como objetivo propuesto el identificar la gestión que realiza la parte administrativa con el servicio al cliente interno nivelando la satisfacción; hoy el enfoque es cuantitativo de corte transversal de un diseño no experimental; la población estuvo conformada por 16 clientes internos; los

resultados de la correlación de Spearman tomó en cuenta la existencia de una relación moderada ya que la razón es  $.626^{**}$  entre el servicio al cliente interno que recibe una satisfacción por parte de la gestión propia de la empresa, asimismo se realizó la identificación de la preparación que es parte de la planificación con la identificación del cliente interno en su satisfacción obteniendo un grado de relación  $.433$  y el valor de significancia es de  $.094$ ; finalmente se pudo concluir que entra en la planificación el cliente interno no existe una relación directamente establecida pero la satisfacción que obtiene el cliente interno con el proceso administrativo si vincula directamente y existe una relación moderada, por ello se determinó que la parte administrativa debe realizar acciones inmediatas sobre la atención al cliente interno. En Lima metropolitana (Rodríguez et al., 2023), su objetivo fue determinar la relación que existe entre la calidad de servicio de la empresa asociado a la satisfacción laboral, el estudio tiene un enfoque cuantitativo no experimental, la población mencionada ese 98 colaboradores, los resultados obtenidos demostraron que el 39,8% están inconformes con el servicio que se brinda el cliente interno tomando en cuenta la dimensión empatía asimismo mencionan que el 45,9% se encuentra indiferente ante la seguridad que se brinda al cliente interno, luego de ello al realizar el grado de relación se encuentra que existe un p valor 0.7833 en el cual se muestra la existencia de la relación y la significancia se encuentra en un nivel  $.000$ ; finalmente determinan que al haber existencia de relación se toma en cuenta la importancia de la calidad de servicio que afecta directamente las operaciones de la empresa es así como la satisfacción laboral también se ve vinculada dentro de la empatía que puede realizarse con el servicio al cliente interno. En Lima (Blanco, 2023), el objetivo que tuvo fue de determinar si ITIL tiene algún efecto con la mesa de ayuda de la empresa para el servicio de los clientes internos que se dedica a la construcción; el enfoque cuantitativo experimental; la muestra fue de 108 operaciones que tienen incidencias; los resultados demostraron que el 39.82% lograron tener soluciones en aquellas incidencias presentadas, además el 58.16% obtuvo una disminución en tiempos; finalmente pudieron concluir que efectivamente el cliente interno se ve afectado cuando se aplica ITIL, si realiza cambios eficientes en aquellas incidencias que se presentan en la empresa tomando en cuenta que los porcentajes mencionados anteriormente demuestran que existe soluciones y también repercute una disminución considerable sobre las incidencias que se encuentran en la empresa para que pueda mejorar los servicios brindados a los clientes internos. Para (Trigoso et al., 2023), tuvo

como objetivo analizar la relación de la calidad de servicio brindado y el cliente interno asociada a la gestión logística en una empresa hospitalaria, el estudio es de nivel descriptivo correlacional la muestra que se utilizó fue 135 clientes internos, los resultados obtenidos fueron entre la calidad que se brinda a cliente interno y la relación de la gestión logística un valor de 0,282 como grado de relación y el p valor fue de 0.001 esto determina que existe impacto entre el servicio que se brinda al cliente interno en la red hospitalaria y que está asociado a los procesos operativos de la empresa a su vez permitiendo la necesidad de generar mayor interacción entre ambas; finalmente se puede concluir que una sistematización sólida es primordial y que este alineada a ciertos criterios del servicio que se brinda hacia los clientes internos para que con ello se pueda mejorar la atención hospitalaria. De esta manera, (Janampa, 2022), tuvo como objetivo determinar si las tics influyen en los métodos aplicados por ITIL que brinda servicio a los clientes internos, el enfoque fue cuantitativo de correlación; la muestra implementada fue de 119 colaboradores de la empresa que realicen las metodologías ITIL; los resultados demostraron que si existe relación entre las metodologías ITIL y el servicio de calidad al cliente con un valor de  $r=0,658$  a su vez también se determina que el 30.25% de los colaboradores calificaron que la metodología no es tan adecuada a y la diferencia mantiene que sí en referencia a la estrategia de servicio que brinda la empresa se relaciona con la calidad de servicio al cliente interno con un valor de  $r=0,610$ ; finalmente concluyen las existencias significativas entre las metodologías ITIL que favorecen de manera incremental la calidad de los servicios que se les da a los clientes internos y que estos deben de ser alineados por manuales o métodos aplicados en la organización. Para (Sánchez & Valles, 2021), el objetivo fue identificar las razones de éxito o el fracaso en la implementación de ITIL 3 cuando se realiza la atención de servicio a los clientes internos, el estudio fue realizado en organizaciones que usan la plataforma ITIL; los resultados demostraron que las organizaciones pueden beneficiarse utilizando esta plataforma logrando que el beneficio adquirido para la atención de los clientes internos, rentabiliza la inversión apuesta por la implementación de este mecanismo ya que determina los esfuerzos reducidos y los tiempos se vuelve más cortos y esto beneficia profundamente a la empresa porque al centrarse en cada cliente interno mejora su perspectiva de servicio; finalmente concluyen que una de las razones principales para que una empresa tenga éxito es la implementación del sistema de ayuda que permita mejorar la atención de servicio. En Lima tenemos a (Navarro,

2021), el objetivo fue medir el nivel de eficiencia que se realiza en el área de tecnología brindado por los servicios que se realizan a los clientes internos; el estudio tiene un enfoque cuantitativo exploratorio pre-experimental; la muestra toma 15 incidencias; los resultados determinan que al aplicar el pre-test se logró obtener la eficiencia requerida en el servicio prestado por el área de tecnología a su vez el análisis también determina que las encuestas mencionan que el 35% determinan que el servicio brindado es bajo, por ello los clientes internos se ven afectados; finalmente concluyen que para mejorar la atención de servicio al cliente interno se debe implementar ITIL y las incidencias tendrán mejoras y que éstas no afectarán el servicio que se brinda a los clientes internos realizado por el área de tecnología. La propuesta de (Márquez, 2021), el objetivo de su estudio fue ver el grado de relación que tiene la calidad de servicio en los usuarios de una empresa determinada entre el ITIL 3; el enfoque es cuantitativo de nivel con relacional que toma un diseño no experimental; la población de estudio está enmarcada en 86 personas de la misma empresa; los resultados obtenidos demostraron que si 43% está de acuerdo que la facilidad del uso tecnológica ayuda a que la comprensión sea más permisible de la misma manera el 24% está de acuerdo que las incidencias sí se registran adecuadamente, a su vez se encuentra una correlación positiva con un valor  $P=0,000$  y un grado de correlación de  $0,638^{**}$  entre las el ITIL y el servicio brindado; finalmente concluyeron que la calidad está vinculada con los procesos de ITIL 3 y que estos permiten la mejor aceptación entre el servicio brindado hacia sus clientes internos, por otro lado también determina que la seguridad también es un factor importante de los servicios brindados implementando ITIL. De acuerdo al estudio de (León, 2021) , el objetivo fue la propuesta del diseño del sistema Help Desk que fue relacionado con ITIL que permite optimizar el servicio que se da los clientes internos; la población estuvo conformada por 19 colaboradores; el enfoque es cuantitativo de diseño experimental; los resultados obtenidos demostraron que las incidencias se presentan en los procesos de comunicación que al no generar tickets se retrasan las respuestas a los clientes internos y a la vez también mencionan que el uso del sistema básico de Excel no ayuda a actualizar los componentes para el servicio y las incidencias quedan al aire creando incomodidades entre los usuarios; así mismo el área de sistema Help Desk debe controlar los procesos que se llevan en base a las incidencias que se presenten para que puedan garantizar el buen servicio hacia los clientes internos; finalmente concluyeron que el área de Help Desk utilice un marco que sea brindado

por ITIL el cual permite optimizar la atención de ciertas incidencias presentadas por los clientes internos.

En Lima (Gómez, 2020), el objetivo fue que los recursos que se encuentran en el área de TI sean eficientes para los clientes internos; se tomó como muestra las actividades dentro del área de tecnología el enfoque es de un estudio cuantitativo; los resultados determinaron que la solución puede ser en menos tiempo y que la calidad deba de estar alineada con ITIL para darle un mejor servicio a los clientes internos tomando en cuenta que se debe implementar medidas para realizar una buena gestión interna; finalmente se concluye la importancia de utilizar las metodologías cómo ITIL que sirven para estandarizar los procesos de atención de servicio al cliente interno, ya que forman parte del mecanismo de las buenas prácticas y a su vez también se menciona que el área de tecnología se vuelve eficiente y que disminuirá las incidencias que se presenten en la empresa.

Como explicó, (Aguirre, 2019) el objetivo del estudio es identificar las buenas prácticas que se implementan usando ITIL en la subcontratación de los servicios tecnológicos para la atención de servicio al cliente interno; el enfoque es cuantitativo con un diseño cuasi experimental, la población estuvo conformado por 94 personas correspondientes a la empresa; los resultados obtenidos fueron basándose en Office of Government Commerce que permite estandarizar las actividades que se dan como servicio sobre los procesos tecnológicos hacia las empresas, tomando en cuenta sobre la hipótesis planteada de los modelos de herramientas del servicio que se dan por el listado aleatorio de tickets tuvieron que los tiempos de uso generan retraso e incidencias que incrementan el desánimo y la insatisfacción de los clientes internos debido a que pierden tiempo en la adquisición de sus procesos, por ello se evidencia la mejora del soporte de abastecimiento de tickets de atención; finalmente concluyen que para poder implementar una mejor viabilidad en las prácticas de atención por la subcontratación de las empresas se debe de implementar la optimización del ITIL y que estas sigan el proceso de fase inicial tomando en cuenta el seguimiento de cada proceso que se derive hacia el servicio del cliente interno.

Considerando ciertas bases teóricas que nos llevaron a comprender mejor los conceptos propuestos para la variable ITIL y se consideró el estudio de la variable gestión de servicio al cliente interno.

La Teoría General de Sistemas (TGS) expuesta por (Von Bertalanffy, 1969) ha sido concebida como una disciplina interdisciplinaria, susceptible de aplicarse tanto a sistemas naturales como artificiales. Numerosos eruditos en el ámbito han ratificado esta perspectiva, en revisiones más actuales, se han modificado las concepciones de la teoría para adecuarse a las aplicaciones contemporáneas, considerando el continuo avance de las innovaciones tecnológicas, según un estudio realizado por (Domínguez et al., 2016) se puede reconocer que distintos ámbitos, políticas y acciones están interconectados y pueden influenciarse mutuamente de forma significativa.

A continuación, hablaremos de los enfoques conceptuales. Se tomó en cuenta la variable independiente ITIL 4 el cual se basó en la teoría General de sistemas como lo explico (Šijan et al., 2019) que la ciencia se orienta a ciertas actividades que parten desde el proceso de las áreas y que estas van a estar conformadas por ciertas guías que determinan la condición de un sistema completo. Así mismo, (Prada, 2023) determino que los sistemas estuvieron asociados a códigos digitales y que estos permiten que puedan realizar canalizaciones bajo mecanismos informáticos que permitan una relación entre las áreas compuestas para el servicio de las redes. Según (Iwu et al., 2016) que enfocaron claramente que un sistema busca interactuar con ciertos componentes que permitieron el ingreso y las salidas de algunos ordenadores propuestos por el sistema que se tiene como herramienta de trabajo. (Nafisah & Sutabri, 2023) explicaron que ITIL se orienta a realizar operaciones dentro de un sistema que permiten las mejoras en las empresas en base a una tecnología. (Fiqri & Sutabri, 2023) define a ITIL como un soporte tecnológico que permite mejoras dentro de las organizaciones y que estos están asociados hacia los clientes internos por los servicios brindados. De tal manera, (Rousseau, 2015) explicó que cada sistema permite la interacción entre las personas más aún aquellas que tienen un soporte de servicio que a su vez los colaboradores estuvieron vinculados para que puedan dar un mejor servicio y que la comunicación sea más eficiente. (Ranius et al., 2023) explicaron que ITIL es una plataforma que sirve para poder generar mayor rapidez e interacción entre las operaciones de las empresas y la atención de sus

clientes internos. Tomando en cuenta el modelo de ITIL que sirve como herramienta de ayuda para los procesos en las empresas y a su vez mejora la actividad del servicio que se brinda en cada operación (Sutabri, 2023). Luego que se realizó la teoría propuesta se tomó en cuenta las definiciones que determinan a ITIL; como lo explicó (Bustamante et al., 2017), mencionaron que se debe identificar plenamente las necesidades del servicio que se brinda con él TI, tomando en cuenta que primero se realizan planes para un crecimiento constante y que este se vuelve sostenible con el tiempo por las organizaciones. Así mismo se debe de tomar en cuenta la retroalimentación el que permitirá darle un control constante y un soporte sobre las actividades que se realizan por los recursos implementados del TI, tomando en cuenta que a su vez se encuentra asociado los costos y riesgos que son propios de la actividad. (Putri & Sutabri, 2023) a su vez mencionaron que las plataformas necesitan alimentación y que éstas van a mejorar constantemente debido al crecimiento tecnológico, por ello ITIL es una herramienta que sirve de ayuda a las operaciones de las empresas y que mantiene en línea toda la información ordenada. Las operaciones que se realizan en las empresas toman en cuenta un sistema operativo el cual permite mejorar la eficiencia y la optimización de las operaciones tomando en cuenta la canalización directa que se tiene por ello la plataforma ITIL es fundamental en las empresas (Padel & Sutabri, 2023). De tal manera, (Castel, 2018) explicó que la implementación de ITIL 3 que es un factor principal para que el éxito se realice con la activación de participación constante donde esté vinculado la alta gerencia y aquellas personas que demuestren capacidad de liderazgo tomando en cuenta el compromiso y que permitan que sus colaboradores estén involucrados en la etapa de implementación comunicando de manera constante la razón o la importancia de crear un compromiso entre cada uno de los colaboradores por el servicio al cliente interno en la aplicación del ITIL.

Respecto a la metodología de implementación, podemos indicar que para implementar ITIL V4, se debe considerar fases de implementación, que describimos a continuación: (1) Evaluación inicial: donde se reconoce las falencias que originan el problema del presente estudio, por ejemplo, ausencia de procesos y procedimientos formalizados. (2) Definición de objetivos: donde se establecen metas concretas y acuerdos claros, por ejemplo, definir claramente niveles de SLA para atención, mejorar la comunicación y comunicación entre las diferentes áreas involucradas en el

proceso. (3) Diseño del procesos: que permiten contar con un horizonte claro para llevar un registro y su posterior análisis, por ejemplo, clasificación de incidentes presentados y su prioridad de atención, análisis detallado para identificar las causas del problema presentado, comunicación y seguimiento, cierre y revisión de lecciones aprendidas, mejora continua, esto último está relacionado a que el marco de trabajo no tiene un punto final de cierre, sino que está en constante cambio y es susceptible a recibir mejoras.(4) Diseño de herramientas: donde se preparan las herramientas que ayudaran a poner en práctica los procedimientos, por ejemplo, la creación de una base de conocimientos (CMDB). (5) Plan de implementación: donde se identifican roles, equipos de trabajo, fechas de inicio y fin de cada fase. (6) Capacitación: en esta fase se debe contar con sesiones formativas para la garantizar el conocimiento y familiaridad de los nuevos procesos. En este sentido la variable ITIL 4, recomienda las actividades secuenciales que se realiza cómo actividades conjuntas con el fin de ayudar a mejorar los procesos en las empresas y las necesidades que éstas demandan para sus operaciones, que se realizan como soportes tecnológicos o servicios que estén aplicados hacia los clientes internos (Fajrillah et al., 2022).

De la misma manera, se revisó la Teoría de Servicio al Cliente (Díaz & García, 2020) menciona que los clientes son parte fundamental de una empresa y que permite el desarrollo de ella misma tomando en cuenta a que se mide el grado de satisfacción por el servicio recibido de tal manera que si hablamos de servicio al cliente estaremos hablando de un cliente interno que permite la mayor actividad económica de los productos o servicios que se brinde. Rubio (2019) explico que la satisfacción permite que el servicio que se brinde sea calificado de manera favorable o desfavorable como lo llegue a percibir el cliente interno a su vez se genera una expectativa que puede determinar el crecimiento o el rechazo por la empresa. Las actividades son propias de las necesidades que existe por las personas las cuales están asociadas a las empresas es por ello que el servicio al cliente interno es fundamental en el crecimiento de una organización como base de estructura y crecimiento económico y que debe estar asociado a los objetivos de la organización (Londoño et al., 2022).

Para tomar en cuenta la variable dependiente gestión de servicio al cliente interno que se basó en la teoría de la gestión apoyándose en el sustento económico menciona que la gestión es parte de una actividad que está vinculada entre ciertos procesos que permite al cliente interno recibir valor para su gestión operativa (Álvarez



et al., 2014). Menciono Zamora (2017) que la gestión vista desde la perspectiva empresarial toma un modelo administrativo básico que es el proceso de la planificación y a su vez evalúa la actividad ejecutada tomando en cuenta cualquier condición que se presente llevada por el control de cada operación o proceso que se tome en cuenta por la gestión realizada. Traba (2020), menciona que las organizaciones realizan gestiones operativas y que estas deben ser medidas por un conjunto de tareas que se han establecido las cuales toman en cuenta ciertas direcciones como propuestas empresariales en las que miden la eficiencia de las actividades y el logro de la eficacia y no solamente se toma en cuenta estas dos perspectivas, sino que también se evalúa la efectividad con la que logra su propia gestión la empresa. Adrián & Jacome (2019), determinaron que para poder brindar un buen servicio a un cliente interno y que éste se encuentre vinculado a la empresa debemos de realizar estrategias de marketing interno para que con ello se pueda entender el servicio que se brinda a los clientes internos tomando en cuenta las oportunidades que pueden darse por una mejora o la disponibilidad de atención que se le brinde llevándolo a una expectativa óptima sobre la experiencia del usuario. (Vega & Pérez, 2022) explicaron que el servicio de atención al cliente interno es fundamental de cuando organización y que éste debe estar asociado a ciertas actividades operativas propias de la empresa las cual son necesidades implícitas por parte de cliente interno y que éstas deben ser satisfechas. Tomando en cuenta el servicio de atención al cliente interno de una empresa se debe de realizar un seguimiento constante para poder mantener la calidad y la adecuación de las operaciones de la empresa es así como se menciona que la gestión que está encargada del servicio al cliente interno es importante que esté planificada con los objetivos de la organización (Loaiza, 2021).

La variable dependiente gestión de servicio al cliente interno, es parte fundamental de la propia organización y que esta permitirá que el cliente interno acepte favorablemente o desfavorable cualquier producto o servicio que sea recibido por la empresa es así como el cliente interno busca tener una proximidad y satisfacer su necesidad por la gestión y el servicio que brinda la organización (García, 2016).

Las dimensiones donde se trabaja la gestión de servicio al cliente interno son 3 las cuales se describen como, dimensión confiabilidad, dimensión de capacidad de respuesta; y por último dimensión de seguridad de la plataforma.

La primera dimensión confiabilidad según (Pincay & Parra, 2020) la definieron como la aceptación de aquel producto o servicio que se ha realizado y que éste cumpla la necesidad del cliente interno considerando que tenga la suficiente confianza sobre el servicio que recibe. También menciona sobre la capacidad que tiene una organización para poder distribuir de manera eficiente su servicio su producto y que éste no tenga ningún deterioro y que afecte la aceptación del bien recibido (Kotler & Armstrong, 1991).

La segunda dimensión capacidad de respuesta la definieron (Causado et al., 2019) como el recibimiento a una respuesta inmediata que es básicamente un recurso intangible que tome la premisa del tiempo en la proximidad y que no sea muy extensa por lo que podría denotar disconformidad. También se refiere a que la persona recibe el servicio de manera inmediata y que este puede ser repetitivo tomando en cuenta la valoración favorable sobre la inmediatez de la respuesta que se obtenga por la organización (Rivera, 2019).

La tercera dimensión seguridad de la plataforma la explicaron (Bayas et al., 2022) como el proceso de información que se mantenga en custodia y que éste sea seguro tomando en cuenta que el colaborador brinde seguridad por el servicio que realiza y que el cliente interno comprenda el uso de la plataforma y tenga la satisfacción de volver a solicitar el servicio por la seguridad que tiene. También (Valle, 2022) la definió que el servicio estará aceptado por el cliente interno cuando no exista problemas o dificultades que desencadenen una serie de ineficiencias por el uso de la plataforma; tomando así que el aprendizaje sobre la adaptación de la plataforma sea fácil y sencillo y que priorice la seguridad de la información del usuario.

Como reflexión podemos decir que la eficiencia determinará la capacidad de atención hacia el cliente interno. Por ello, cuando se realice un trabajo estandarizado, se debe considerar la evaluación de proveedores que puedan ofrecer servicios tanto para la posventa como para la atención al cliente previa. Además, se debe medir la capacidad de abastecimiento y el tiempo requerido para atender el servicio presentado, teniendo en cuenta que los servicios ofrecidos reflejarán la aceptación

del cliente en función de su experiencia de compra. De este modo, las empresas deben mejorar su propuesta de servicio, asegurándose de que esté respaldada por un compromiso interno de los colaboradores hacia los clientes.

Se realizó la formulación de la hipótesis general: ITIL V.4 influye significativamente en la gestión de servicio al cliente interno en una empresa de seguros, Lima 2024. Se realizó la formulación de las hipótesis específicas: (a) ITIL V.4 influye significativamente en la confiabilidad de la gestión de servicio al cliente interno en una empresa de seguros, Lima 2024; (b) ITIL V.4 influye significativamente en la capacidad de respuesta de la gestión de servicio al cliente interno en una empresa de seguros, Lima 2024; (c) ITIL V.4 influye significativamente en la seguridad de la gestión de servicio al cliente interno en una empresa de seguros, Lima 2024.

## II.METODOLOGÍA

Respecto al tipo y diseño de la investigación se utilizará un enfoque cuantitativo basado en la recolección y análisis de datos numéricos con el fin de evaluar hipótesis ya establecidas o responder a preguntas de investigación. Este método se enfoca en la medición cuantitativa, el registro de datos y la aplicación de herramientas estadísticas para detectar patrones de comportamiento precisos en una población o muestra. La recopilación de datos se realiza mediante variables y se distingue por su carácter deductivo, objetivo, medible y verificable (Hernández & Carpio, 2018). En cuanto al tipo de investigación se realizará de tipo aplicada, esto se determina ya que concentramos la investigación en resolver el problema identificado con la gestión al servicio al cliente interno. Como indica (Castro et al., 2023), la investigación aplicada hace uso de todos los conocimientos de la investigación básica en un área en concreto, los cuales permiten utilizar esta información para objetivos más específicos y solucionar problemas concretos. Sobre el diseño de la investigación será pre experimental debido a que se realizará una prueba inicial sin aplicar la variable independiente (Pre test) y en una siguiente prueba se aplicara la variable independiente (Post test) para contrastar ambos resultados. Este diseño se utiliza para evaluar la efectividad de un tratamiento o intervención en un grupo específico de sujetos (Ocrospoma & Romero, 2021).

Respecto a la población, muestra y muestreo, tenemos que Pastor (2019), explicó que la población es parte del objeto de estudio que abarca a ciertas personas o elementos a investigar y que se puede conformar por población finita o infinita que debe detener las mismas condiciones y criterios establecidos para que puedan ser considerados como la población de estudio. Considerando lo explicado por Pastor en nuestro estudio, contamos con una población de 500 servicios prestados en promedio mensual en la empresa de seguros, que se encuentran vinculados a las actividades de servicio y atención a los clientes internos en las diferentes áreas de la compañía. Muestra para Otzen & Manterola (2022), explicaron que la muestra tiene que partir desde la población conformada por el estudio y que son una pequeña representación significativa que contempla las mismas características y condiciones que tiene el conjunto de estudio al cual se le aplicarán los instrumentos de recopilación de datos.

Tomando en cuenta lo mencionado por los autores debemos considerar una muestra de 218 servicios prestados, El detalle de la fórmula utilizada para el cálculo se encuentra en los anexos. Para el presente estudio se utiliza un muestreo probabilístico simple, que es una técnica de muestreo en la que cada miembro de una población tiene la misma probabilidad de ser seleccionado para formar parte de la muestra. Esta metodología se utiliza para obtener una muestra representativa que permita hacer inferencias sobre la población total con un margen de error conocido. El muestreo explicado por Dihigo (2021), se realiza por una elección probabilística que a su vez toma la simplicidad aleatoria tomando en cuenta el criterio de la población que se está utilizando en el proceso de recolección de datos o de la investigación. En cuanto a la unidad de análisis se utiliza a un registro de atención (solicitado por incidente) de la empresa de seguros. El criterio utilizado se basa en la elección de todos los tickets tipo incidente ingresados en la plataforma de atención que maneja la empresa de seguros.

Sobre la técnica e instrumentos de recolección de datos, La técnica de fichaje es un sistema estructurado que permite registrar y organizar la información obtenida de revistas científicas, libros académicos y otras fuentes bibliográficas. Este método se utiliza como una táctica educativa para facilitar un proceso de archivo ordenado y eficiente, simplificando el análisis de los datos. La estrategia de fichaje en la investigación incluye la categorización de la información en diferentes tipos de fichas, como la ficha principal, la ficha de resumen general, las fichas individuales y las fichas compuestas (Loayza, 2021). En el contexto de esta investigación, se empleó la técnica de fichaje. La ficha de registro es una herramienta que facilita la obtención de datos y detalles provenientes de las fuentes investigadas. Se diseña y estructura de acuerdo con la información requerida para la investigación, sin seguir un formato específico (Arias, 2020). En este estudio, se emplearon fichas de registro como medios para recolectar la información.

Así mismo, (Cisneros et al., 2022), mencionaron que el instrumento se utiliza para recolectar información y este permite al investigador tener una claridad al utilizarlas estas pueden ser realizadas por registros en otros contextos se puede utilizar test, también se pueden usar listas de chequeo o en otros casos se pueden

obtener diversas formas de recolectar ya que son técnicas específicas para la utilización el proceso de investigación.

Tomando lo mencionado, los instrumentos están validados por 3 expertos investigadores profesionales de alta trayectoria en el ámbito de la elaboración y validación de instrumentos, expertos con cargos de docencia en prestigiosas universidades del Perú.

**Tabla 1**  
*Validación de jueces a los instrumentos*

<b>Juez con expertis</b>	<b>Grado académico</b>	<b>Calificación</b>
Dr. Pereyra Acosta, Manuel Antonio	Doctor	Muy alto
Dr. Acuña Benites, Marlon Frank	Doctor	Muy alto
Dr. Flores, Luis Alberto	Doctor	Muy alto

*Nota:* La tabla nos muestra a los jueces expertos

Se envió a los expertos para su validación, el cuadro de operacionalización de variables junto con los instrumentos, luego de recoger sus observaciones se realizaron las adecuaciones necesarias, seguidamente los instrumentos se sometieron a prueba de confiabilidad con el test de Spearman con un coeficiente de correlación de 0.9, que según la escala de Spearman nos indica que la existencia de una correlación positiva muy alta, en este sentido se constata que el instrumento es válido y confiable para ser utilizado en nuestro estudio.

Sobre el proceso de recolección de datos se procedió con la revisión de literatura relacionada al tema de investigación, esto implicó la búsqueda y análisis de documentos técnicos, libros, artículos académicos y otras fuentes relacionadas con ITIL V4, la gestión de servicio al cliente interno y las mejores prácticas en el sector de tecnologías de la información peruana. Esta revisión tenía como propósito establecer un marco teórico sólido y contextualizar la investigación. Para garantizar la integridad de la presente investigación, se obtuvo la aprobación de la empresa y se formalizó un acuerdo de confidencialidad. Luego, se realizaron entrevistas tanto estructuradas como no estructuradas con miembros clave del personal de la TI y de otros departamentos pertinentes, que permitieron comprender detalladamente la problemática. Se recopiló información del sistema de gestión de incidencias antes y

después de implementar las mejores prácticas de ITIL. Además, se definieron métricas para evaluar el rendimiento sobre la gestión de servicio al cliente interno. El equipo encargado de la gestión de servicio al cliente interno implementó ITIL V4 como variable independiente. Los datos fueron recopilados en ambas etapas, antes y después de la implementación. Para validar los objetivos, los datos se procesaron utilizando el software SPSS V26.

En relación con el método de análisis de datos Se utiliza la estadística descriptiva, un área de la estadística dedicada a la recopilación, organización, síntesis y presentación informativa de datos. Su objetivo principal es describir las características más relevantes de un conjunto de datos mediante herramientas como las medidas de tendencia central (media, mediana y moda), las medidas de dispersión (desviación estándar y rango), tablas de frecuencia y representaciones gráficas. Estas técnicas permiten resumir grandes volúmenes de datos de manera que sean accesibles y comprensibles para su análisis. Debido a que la muestra del presente estudio supera los 50 registros, se utiliza la prueba de Kolmogorov-Smirnov para evaluar la normalidad de los datos del pretest y posttest. La prueba U de Mann-Whitney es un método estadístico no paramétrico que compara dos grupos independientes cuando no se cumplen los supuestos de normalidad y las mediciones se realizan al menos en una escala ordinal. Esta prueba se basa en los rangos asignados a las observaciones y compara las diferencias entre dos medianas, a diferencia de la prueba paramétrica t de Student, que compara promedios (Ramírez & Polack, 2020). Las muestras de la presente investigación son independientes y se tomaron en distintos momentos, pretest y posttest. Se utilizó el software SPSS V26 para organizar y analizar los datos obtenidos del sistema de información de la mesa de ayuda. Este es un software estadístico avanzado empleado en investigaciones científicas, que ofrece pruebas estadísticas automatizadas para el análisis de datos complejos y la gestión de información, incluyendo la capacidad de realizar meta-análisis.

Sobre los aspectos éticos podemos indicar que en el transcurso de la investigación se utiliza una herramienta de identificación de similitud, a su vez también

se realiza la búsqueda de información citando a cada autor que se mencionan durante todo el proceso de investigación, esto permite que la investigación sea de carácter auténtico y no tenga una condición de copia, tomando en cuenta lo mencionado esta herramienta y el uso de la información nos permite mejorar el nivel de investigación que se debe tener como profesional al contemplar la rigurosidad de su investigación.

Así mismo, el trabajo propuesto sigue una estructura del formato internacional, APA 7ma edición, el cual promueve que todas las investigaciones deben tener la misma condición de uso para poder estar con el criterio actualizado bajo las actividades que están vinculadas hacia las informaciones investigativas.

De igual forma, se siguen las normativas propuestas por la UCV descritas en el documento Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos bajo la resolución de vicerrectorado de investigación N°081-2024-VI-UCV, que toman como base fundamental las líneas de investigación aprobadas, en consecuencia permite generar de manera auténtica la presente investigación con autonomía, el cual trata sobre el criterio que todo investigador posee para darle un sentido único a su investigación, por otro lado tomamos en cuenta el respeto de nuestros entrevistados solicitándoles su autorización para poder utilizar la información que ellos nos brinden en nuestra investigación.

Finalmente, se respeta los datos obtenidos de los registros manteniéndolos en reserva ya que es un carácter de justicia y de reserva por ser datos de confidencialidad de cada persona que labora en la empresa de seguros.



### III.RESULTADOS

En esta etapa de la investigación se realizó el análisis de los datos recolectados en las fichas de registro, los cuales permiten identificar la influencia de la variable independiente ITIL V4 sobre la variable dependiente gestión de servicio al cliente interno, para esto se utilizaron métodos estadísticos para su descripción y evaluación.

#### 3.1 Estadística Descriptiva

Respecto al indicador porcentaje de incidentes solucionados, encontramos el siguiente análisis descriptivo para el pre-test y post-test

**Tabla 2**  
*Porcentaje de incidentes solucionados*

<b>Descriptivo</b>	<b>Pre-Test</b>	<b>Post-Test</b>
Media	62.84	88.99
Desviación. estándar	48.43	31.37
Nro registros evaluados	218	218

Sobre el total de 218 registros evaluados encontramos que, la media para el porcentaje promedio de incidentes solucionados en el pre-test es de 62.84 y para el post-test es 88.9, lo que nos reflejó una mejora en el porcentaje de incidentes solucionados. De igual manera vemos que la desviación estándar, que nos indica la dispersión de los datos respecto a la media para el pre-test es de 48.43 y para el post-test es de 31.37, nos indicó que existe una mejora en los datos recolectados en el post-test y que estos tienden a estar ligeramente más alineados al valor medio.

Respecto al indicador tiempo promedio de atención de incidentes, encontramos el siguiente análisis descriptivo para el pre-test y post-test

**Tabla 3***Tiempo promedio de atención de incidentes*

<b>Descriptivo</b>	<b>Pre-Test</b>	<b>Post-Test</b>
Media	29.39	15.65
Desviación. estándar	17.34	8.95
Nro registros evaluados	218	218

Para un total de 218 registros evaluados encontramos que, la media para el tiempo promedio de atención de incidentes en el pre-test es de 29.39 y para el post-test es de 15.65, lo que nos indicó que existe una mejora en el tiempo de atención. Sobre la desviación estándar para el pre-test con un valor de 17.34 y para el post-test con un valor de 8.95, nos indicó que los datos recolectados se ajustan mucho mejor al valor de la media para el caso del post-test, esto evidencio una notable mejora en el tiempo promedio de atención.

Respecto al indicador porcentaje de incidentes resueltos dentro de SLA, encontramos el siguiente análisis descriptivo para el pre-test y post-test

**Tabla 4***Porcentaje de incidentes resueltos dentro de SLA*

<b>Descriptivo</b>	<b>Pre-Test</b>	<b>Post-Test</b>
Media	55.04	93.11
Desviación. estándar	49.85	25.37
Nro registros evaluados	218	218

De los 218 registros evaluados encontramos que, la media para el porcentaje de incidentes resueltos dentro de SLA en el pre-test es de 55.04 y para el post-test es de 93.11, estos valores nos significaron que el porcentaje de incidentes atendidos dentro del SLA tuvo una mejora significativa. De igual forma la desviación estándar para el pre-test es de 49.85 y para el post-test es de 25.37, lo que nos indicó que los datos recolectados tienden a estar mejor alineados al valor medio.

### 3.2 Estadística Inferencial

Asimismo, también se realizó la estadística inferencial que nos permitió validar o rechazar las hipótesis propuestas

#### 3.2.1 Prueba de Normalidad

Evaluamos la normalidad de los datos de nuestro estudio, en este caso, como la cantidad de registros es de 218, utilizamos la prueba de Kolmogorov-Smirnov, se utilizó un 95% de confiabilidad y una significancia de 5%. En este sentido se planteó las siguientes hipótesis.

Ho (hipótesis nula): Los datos tienen una distribución normal

Ha (hipótesis alternativa): Los datos no tienen una distribución normal

El criterio para la toma de decisión es el siguiente

Si  $p < 0.05$  se rechazara Ho y se acepta Ha

Si  $p \geq 0.05$  se aceptara Ho y se rechaza Ha

**Tabla 5**

*Normalidad de Porcentaje de incidentes solucionados*

<b>Descriptivo</b>	<b>Pre-Test</b>	<b>Post-Test</b>
Estadístico	.407	.527
Significancia (p)	<.001	<.001
Grado de Libertad (gl)	218	218

Debido a que  $p < 0.05$  rechazamos la Ho y aceptamos la Ha, en consecuencia, los datos no tienen una distribución normal, por lo tanto, se aplicó estadística no paramétrica.

**Tabla 6***Normalidad de Tiempo promedio de atención de incidentes*

<b>Descriptivo</b>	<b>Pre-Test</b>	<b>Post-Test</b>
Estadístico	.089	.088
Significancia (p)	<.001	<.001
Grado de Libertad (gl)	218	218

Debido a que  $p < 0.05$  rechazamos la  $H_0$  y aceptamos la  $H_a$ , en consecuencia, los datos no tienen una distribución normal, por lo tanto, se aplicó estadística no paramétrica.

**Tabla 7***Normalidad de Porcentaje de incidentes resueltos dentro de SLA*

<b>Descriptivo</b>	<b>Pre-Test</b>	<b>Post-Test</b>
Estadístico	.367	.538
Significancia (p)	<.001	<.001
Grado de Libertad (gl)	218	218

Debido a que  $p < 0.05$  rechazamos la  $H_0$  y aceptamos la  $H_a$ , en consecuencia, los datos no tienen una distribución normal, por lo tanto, se aplicó estadística no paramétrica.

### **3.2.2 Contraste de Hipótesis**

En nuestro análisis, luego de identificar que los datos tienen una distribución no normal, utilizaremos estadística no paramétrica, además el conjunto de registros analizados no tiene relación entre ellos, por consecuencia se utilizó el estadístico U de Mann-Whitney para todas las hipótesis planteadas. A continuación, planteamos las hipótesis para cada dimensión.

Para contrastar la hipótesis específica de la dimensión confiabilidad, ITIL V.4 influye significativamente en la confiabilidad de la gestión de servicio al cliente interno en una empresa de seguros, Lima 2024, definimos:

Ho: ITIL V4 no influye significativamente en la confiabilidad de la gestión de servicio al cliente interno

Ha: ITIL V4 influye significativamente en la confiabilidad de la gestión de servicio al cliente interno

El criterio para la toma de decisión es el siguiente

Si  $p < 0.05$  se rechaza Ho y se acepta Ha

Si  $p \geq 0.05$  se aceptara Ho y se rechaza Ha

### **Tabla 8**

*Contraste de hipótesis para la dimensión confiabilidad bajo la prueba de U de Mann-Whitney*

<b>Estadísticos</b>	<b>Porcentaje de incidentes solucionados</b>
U de Mann-Whitney	17549.000
Significancia (p)	<.001

Dado que el valor  $p < 0.05$  rechazamos la Ho y aceptamos la Ha, en consecuencia, se concluye que ITIL V4 influye significativamente en la confiabilidad de la gestión de servicio al cliente interno.

Para contrastar la hipótesis específica de la dimensión capacidad de respuesta, ITIL V4 influye significativamente en la capacidad de respuesta de la gestión de servicio al cliente interno en una empresa de seguros, Lima 2024, definimos:

Ho: ITIL V4 no influye significativamente en la capacidad de respuesta de la gestión de servicio al cliente interno

Ha: ITIL V4 influye significativamente en la capacidad de respuesta de la gestión de servicio al cliente interno

El criterio para la toma de decisión es el siguiente

Si  $p < 0.05$  se rechazara  $H_0$  y se acepta  $H_a$

Si  $p \geq 0.05$  se aceptara  $H_0$  y se rechaza  $H_a$

**Tabla 9**

*Contraste de hipótesis para la dimensión capacidad de respuesta bajo la prueba de U de Mann-Whitney*

<b>Estadísticos</b>	<b>Tiempo promedio de atención de incidentes</b>
U de Mann-Whitney	12996.000
Significancia (p)	<.001

Dado que el valor  $p < 0.05$  rechazamos la  $H_0$  y aceptamos la  $H_a$ , en consecuencia, se concluye que ITIL V4 influye significativamente en la capacidad de respuesta de la gestión de servicio al cliente interno.

Para contrastar la hipótesis específica de la dimensión seguridad, ITIL V4 influye significativamente en la seguridad de la gestión de servicio al cliente interno en una empresa de seguros, Lima 2024, definimos:

$H_0$ : ITIL V4 no influye significativamente en la seguridad de la gestión de servicio al cliente interno

$H_a$ : ITIL V4 influye significativamente en la seguridad de la gestión de servicio al cliente interno

El criterio para la toma de decisión es el siguiente

Si  $p < 0.05$  se rechazara  $H_0$  y se acepta  $H_a$

Si  $p \geq 0.05$  se aceptara  $H_0$  y se rechaza  $H_a$

**Tabla 10**

*Contraste de hipótesis para la dimensión seguridad bajo la prueba de U de Mann-Whitney*

<b>Estadísticos</b>	<b>Porcentaje de incidentes resueltos dentro de SLA</b>
U de Mann-Whitney	14715.000
Significancia (p)	<.001

Dado que el valor  $p < 0.05$  rechazamos la  $H_0$  y aceptamos la  $H_a$ , en consecuencia, se concluye que ITIL V4 influye significativamente en la seguridad de la gestión de servicio al cliente interno.

## IV.DISCUSIÓN

Al realizar la discusión se debe considerar los objetivos propuestos, como objetivo general se consideró determinar la influencia de ITIL V.4 en la gestión de servicio al cliente interno en una empresa de seguros, Lima 2024. De la misma manera se tuvo objetivos específicos los cuales fueron determinar la influencia de ITIL V.4 en la confiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad de la gestión de servicio al cliente interno en una empresa de seguros, Lima 2024; para el estudio se tomó como unidad de investigación los registros de incidentes atendidos por el área.

Es así como partimos desde el objetivo general como lo explica Šijan donde menciona que la ciencia se orienta a ciertas actividades que parten desde el proceso de las áreas y que estas van a estar conformadas por ciertas guías que determinan la condición de un sistema completo (Šijan et al., 2019). Rousseau explicó que cada sistema permite la interacción entre las personas más aún aquellas que tienen un soporte de servicio, que a su vez están relacionados a las incidencias y que están vinculados para que se puedan dar un mejor servicio y que la comunicación sea más eficiente (Rousseau, 2015). De tal manera, explicado por Aparicio menciona que los clientes son parte fundamental de una empresa y que permite el desarrollo de ella misma tomando en cuenta a que se mide el grado de satisfacción por el servicio recibido de tal manera que si hablamos de servicio al cliente estaremos hablando de un cliente interno que permite la mayor actividad económica de los productos o servicios que se brinde (Díaz & García, 2020). Bustamante et al. (Bustamante et al., 2017), mencionaron que se debe identificar plenamente las necesidades del servicio que se brinda con él TI, tomando en cuenta que primero se realizan planes para un crecimiento constante y que este se vuelve sostenible con el tiempo por las organizaciones.

Del antecedente de (Huarcaya, 2023), que determino un nivel alto considerando que los servicios están calificados por un 61.5% y a su vez la fiabilidad se encuentra en un nivel alto pero que está regulado con un valor de 96.2%; finalmente concluyen el grado de significancia es de valor  $P=,070$  tomando en consideración que existe relación, pero es de nivel bajo debido a que el grado es de  $r=,361$  entre el nivel que toma el servicio por su propia gestión cuando se compara



con ITIL 4. (Janampa, 2022) , demostraron que si existe relación entre las metodologías ITIL y el servicio de calidad un valor de  $r=0,658$  a su vez también se determina que el 30.25% de los colaboradores calificaron que la metodología no es tan adecuada a y la diferencia mantiene que sí en referencia a la estrategia de servicio que brinda la empresa se relaciona con la calidad de servicio con un valor de  $r=0,610$ ; finalmente concluyen las existencias significativas entre las metodologías ITIL que favorecen de manera incremental la calidad de los servicios y que estos deben de ser alineados por manuales o métodos aplicados en la organización.

De tal manera, del objetivo general se encontró en el porcentaje de incidentes solucionados Pre-Test sig.  $<.001$  y en el Post-Test  $<.001$  y el estadístico Pre-Test .407 Post-Test .527 tomando en cuenta ello  $p<0.05$  rechazamos la  $H_0$  y aceptamos la  $H_a$ ; así como el tiempo promedio de atención de incidentes Pre-Test sig.  $<.001$  y en el Post-Test  $<.001$  como el estadístico Pre-Test .089 Post-Test .088; de igual manera sucede en los porcentajes de incidentes resueltos dentro de SLA Pre-Test sig.  $<.001$  y en el Post-Test  $<.001$  como el estadístico Pre-Test .367 Post-Test .538.

Al contrastar la hipótesis el estudio de (Janampa, 2022) , menciona que las metodologías ITIL y el servicio de calidad un valor de  $r=0,658$ ; y si lo comparamos con el nuestros tenemos aceptación de ITIL 4 y el servicio al cliente interno con el valor de valor de ,688\*\*; por ello podemos decir que puede ser afectado cuando se utiliza los métodos de ITIL y se ve reflejado en la calidad de servicio que se le da a los clientes.

En la relación del *objetivo específico 1* (Díaz & García, 2020) menciona que los clientes son parte fundamental de una empresa y que permite el desarrollo de ella misma tomando en cuenta a que se mide el grado de satisfacción por el servicio recibido de tal manera que si hablamos de servicio al cliente estaremos hablando de un cliente interno que permite la mayor actividad económica de los productos o servicios que se brinde. Krishnan & Ravindran (Krishnan & Ravindran, 2018), mencionan que para poder implementar un servicio adecuado y que este tenga una mejora continua debemos de conservar ciertas condiciones que permite la integración de los valores hacia el cliente. Lisanti et al. (Lisanti et al., 2018), mencionaron que el ciclo de vida de cada servicio prestado por el TI es tener la capacidad de integración

en cada operación que determine el servicio cubriendo una necesidad de cada cliente que éste no esté saturado. Por ello, la confiabilidad es explicada por (Pincay & Parra, 2020) que la define como la aceptación aquel producto o servicio que se ha realizado y que éste cumpla la necesidad del cliente tomando en cuenta que le da confianza sobre lo que adquiere. También menciona sobre la capacidad que tiene una organización para poder distribuir de manera eficiente su servicio su producto y que éste no tenga ningún deterioro y que afecte la aceptación del bien recibido (Kotler & Armstrong, 1991).

Del antecedente de (Navarro, 2021), determinan qué aplicando el pre-test se logró obtener la eficiencia requerida en el servicio prestado por el área de tecnología a su vez el análisis también determina que las encuestas mencionan que el 35% determinan que el servicio brindado es bajo; finalmente concluyen que al implementar ITIL las incidencias tendrán mejoras y que éstas no afectarán el servicio que se brinda a los clientes el cual se realiza por el área de tecnología. (Sánchez & Valles, 2021) , los resultados demostraron que las organizaciones pueden beneficiarse utilizando esta plataforma logrando que el beneficio adquirido para la atención de los clientes rentabiliza la inversión apuesta por la implementación de este mecanismo ya que determina los esfuerzos reducidos y los tiempos se vuelve más cortos y esto beneficia profundamente a la empresa; finalmente concluyen que una de las razones principales para que una empresa tenga éxito es la implementación del sistema de ayuda o servicio ITIL ninguna organización; finalmente concluyeron que la calidad está vinculada con los procesos de ITIL 3 y que estos permiten la mejor aceptación entre el servicio brindado hacia sus clientes, por otro lado también determina que la seguridad también es un factor importante de los servicios brindados implementando ITIL. (Zúñiga, 2022), los resultados que se obtuvieron fueron de ,856 de grado de relación donde se llegó a mencionar que la implementaron las buenas prácticas se necesitan para la implementación de ITIL permiten asegurar la eficiencia de las operaciones que se trabajan en línea a su vez esto permite fortalecer la comunicación irregular el cual afecta a la confiabilidad de la calidad del servicio brindado.

En el objetivo específico 1, se encontró los siguientes resultados del total de 218 incidencias bajo la prueba de U de Mann-Whitney 17549.000 y la significancia es de  $<.001$ , por ello el valor  $p<0.05$  rechazamos la  $H_0$  y aceptamos la  $H_a$ , en

consecuencia, de concluye que ITIL V4 influye significativamente en la confiabilidad de la gestión de servicio al cliente interno.

Al contrastar la hipótesis del estudio de (Zúñiga, 2022) , las metodologías ITIL y el servicio al cliente tomando en cuenta la confiabilidad el cual dio un valor de ,856\*\*; y si lo comparamos con ITIL 4 y confiabilidad del cliente interno la prueba de U de Mann-Whitney 17549.000 y la significancia es de <.001; por ello podemos decir que ITIL V4 influye significativamente en la confiabilidad de la gestión de servicio al cliente interno; es así que se puede decir que la confiabilidad si se ve afectado cuando se utiliza los métodos de ITIL y se ve reflejado cuando el cliente llega a percibirlo en el uso de los servicios brindados.

Siguiendo con la relación del *objetivo específico 2* que es determinar la influencia de ITIL V.4 en la capacidad de respuesta para el cliente interno en una empresa de seguros, Lima 2024. La teoría de servicio al cliente interno que es explicada por (Álvarez et al., 2014) apoyándose del sustento económico menciona que la gestión es parte de una actividad que está vinculada entre ciertos procesos que le van a dar la finalidad y el servicio a un cliente creando un valor para quién reciba esa gestión operativa. Menciona (Zamora, 2017) que la gestión vista desde la perspectiva empresarial toma un modelo administrativo básico que es el proceso de la planificación y a su vez evalúa la actividad ejecutada tomando en cuenta cualquier condición que se presente llevada por el control de cada operación o proceso que se tome en cuenta por la gestión realizada. (Adrián & Jacome, 2019), determino que para poder brindar un buen servicio a un cliente y que éste se encuentre vinculado a la empresa debemos de realizar estrategias de marketing interno para que con ello se pueda entender el servicio que se brinda a los clientes tomando en cuenta las oportunidades. (Mego & Ortiz, 2022), tomó en cuenta que la eficiencia va a determinar la capacidad de atención que se puede realizar hacia el cliente por ello cuando se realicen un trabajo estandarizado se toma en cuenta la revisión de proveedores que puedan dar un servicio previo para la posventa o la previa Atención al Cliente; así mismo, la capacidad de respuesta la definieron (Causado et al., 2019) como el recibimiento a una respuesta inmediata que es básicamente un recurso intangible que tome la premisa del tiempo en la proximidad y que no sea muy extensa por lo que podría denotar disconformidad. También se refiere a que la persona recibe el servicio

de manera inmediata y que este puede ser repetitivo tomando en cuenta la valoración favorable sobre la inmediatez de la respuesta que se obtenga por la organización (Rivera, 2019).

Del antecedente de (León, 2021), los resultados obtenidos demostraron que las incidencias se presentan en los procesos de comunicación que al no generar tickets se retrasan las respuestas a los clientes y a la vez también mencionan que el uso del sistema básico de Excel no ayuda a actualizar los componentes para el servicio y las incidencias quedan al aire creando incomodidades entre los usuarios; el área de sistema Help Desk debe controlar los procesos que se llevan en base a las incidencias que se presenten para que puedan garantizar el buen servicio hacia los clientes; finalmente concluyeron que el área de Help Desk utilice un marco que sea brindado por ITIL el cual permite optimizar la atención de ciertas incidencias que se presenten en el área de telecomunicaciones de la empresa. (Gonzales & Galindo, 2023) los resultados obtenidos fueron que el 60% determina que la que las personas que se encuentren en la mesa de ayuda sí permiten la atención de la empresa y el 20% determina que la atención es muy leve tomando en cuenta que la perspectiva de los colaboradores se ve reflejada por la satisfacción del servicio que brinda la mesa de ayuda, por un lado también mencionan que el tiempo de respuesta es inadecuado el cual se encuentra representado por el 40% y el grado de relación es de .566, concluyen que la mesa de ayuda debe de estar al servicio de la empresa y que se debe de implementar ITIL V4 para que le dé soporte y seguimiento a las actividades en el sistema ya que las expectativas sobre el software en el cumplimiento de las actividades es fundamental asimismo ITIL V4 permitirá mejorar los tiempos y determinará la mejor operación en la empresa tomando en cuenta las buenas prácticas implementadas por ITIL. (Zúñiga, 2022) , los resultados que se obtuvieron fueron que le implementaron las buenas prácticas que se necesitan para la implementación de ITIL permiten asegurar la eficiencia de las operaciones que se trabajan en línea a su vez esto permite fortalecer la comunicación irregular la calidad del servicio brindado; finalmente se concluye que ITIL 4 permite a la organización mejorar su estructura de cumplimiento en función de las actividades.

Para el objetivo específico 2, se encontró los siguientes resultados del total de 218 incidencias bajo la prueba de U de Mann-Whitney 12996.000 y la significancia es

de  $<.001$ , por ello el valor  $p<0.05$  rechazamos la  $H_0$  y aceptamos la  $H_a$ , en consecuencia, de concluye que ITIL V4 influye significativamente en la capacidad de respuesta de la gestión de servicio al cliente interno.

Al contrastar la hipótesis del estudio de (Gonzales & Galindo, 2023), mencionan las metodologías ITIL y la capacidad de respuesta que recibe los clientes el cual dio un valor de ,566\*\*; y si lo comparamos con la prueba de U de Mann-Whitney 12996.000 y la significancia es de  $<.001$ ; por ello podemos decir  $p<0.05$  rechazamos la  $H_0$  y aceptamos la  $H_a$ , en consecuencia, de concluye que ITIL V4 influye significativamente en la capacidad de respuesta de la gestión de servicio al cliente interno; por ello la capacidad de respuesta es un factor indispensable y vital para poder atender a los clientes en los servicios que necesita y recalando que esto puede afectar a al crecimiento del negocios debido a que los clientes son muy sensibles cuando se trata de ser atendidos.

Finalmente, la relación del *objetivo específico 3* que es determinar la influencia de ITIL V.4 en la seguridad para el cliente interno en una empresa de seguros, Lima 2024. La teoría de servicio al cliente interno mencionada por (Traba, 2020), menciona que las organizaciones realizan gestiones operativas y que estas deben ser medidas por un conjunto de tareas que se han establecido las cuales toman en cuenta ciertas direcciones como propuestas empresariales en las que miden la eficiencia de las actividades y el logro de la eficacia y no solamente se toma en cuenta estas dos perspectivas sino que también se evalúa la efectividad con la que logra su propia gestión la empresa. (Gutiérrez et al., 2023) el cliente interno aceptará los servicios brindados por la empresa tomando en cuenta las demandas que tenga por ciertos productos o servicios y que estos beneficios a intereses propios del cliente es así que la empresa tomará medidas correctivas para mejorar sus procesos de atención. (Aponte & Tupa, 2022), que el servicio está asociado aquellos atributos que se puedan realizar otro aspecto a medir es el tiempo que se tome en obtener los productos que son distribuidos por aquellos proveedores seleccionados que cumplan rigurosamente la calidad del servicio que vamos a brindar hacia nuestro cliente tomando en cuenta que se pone en juego el nombre de la compañía por aquel servicio realizado y que este cliente podrá decidir si acepta o rechaza a la organización. Tomando en cuenta a la seguridad de la plataforma la explicaron (Bayas et al., 2022)

como el proceso de información que se mantenga en custodia y que éste sea seguro tomando en cuenta que el colaborador brinde seguridad por el servicio que realiza y que el cliente comprenda el uso de la plataforma y tenga la satisfacción de volver a solicitar el servicio por la seguridad que tiene. También (Valle, 2022), la define que el servicio estará aceptado por el cliente cuando no exista problemas o dificultades que desencadenen una serie de ineficiencias por el uso de la plataforma; tomando así que el aprendizaje sobre la adaptación de la plataforma sea fácil y sencillo y que priorice la seguridad de la información del usuario.

Del antecedente de (Ávila, 2020), demostraron que en los periodos de evaluación entre los años 2019 y 2020 se presentó que el 85% de los tickets tenían la condición de ser resueltos y a su vez también observaron que el 15% restante tenían que ser tickets que van a ser solucionables por ello se menciona hoy que aproximadamente 180 tickets han sido reasignados o en su gran mayoría no tienen respuesta alguna; finalmente concluyen que para mejorar estos problemas se debe implementar el método ITIL que a su vez tendrá un gran impacto con el método Scrum que le brindará soporte al departamento de servicios y atención por el área de TI. (Veritier, 2020), al realizar la comparación con el ISO vs ITIL se encuentran diferencias marcadas entre el marco que plantea las mejoras continuas al no tener una certificación en la organización se vuelve más complejo tomando en cuenta que las normas internacionales ayudan a estandarizar las operaciones y que los requerimientos propuestos por los usuarios no tengan inconvenientes en la atención de ella (Mendoza Bejarano et al., 2019), los resultados determinaron que las buenas prácticas de la gestión de salud están asociadas a la infraestructura que pueda tomar en cuenta el servicio de tecnología y que éstas se encuentren puestas en las librerías de la capacidad de ITIL; finalmente concluye que la administración correcta que se realice por los servicios de ITIL y el soporte tecnológico que se ha de por el área respectiva realizará una eficiente gestión sobre el servicio de salud prestado hacia los usuarios.

Además, en el objetivo específico 3, se encontró los siguientes resultados del total de 218 incidencias bajo la prueba de U de Mann-Whitney 14715.000 y la

significancia es de  $<.001$ ,  $p<0.05$  rechazamos la  $H_0$  y aceptamos la  $H_a$ , en consecuencia, se concluye que ITIL V4 influye significativamente en la seguridad de la gestión de servicio al cliente interno.

Al contrastar la hipótesis del estudio de (Astudillo & Encalada, 2019), mencionan que las metodologías ITIL y la seguridad que tiene el cliente cuando usa las plataformas dio un valor de ,705\*\*; y si lo comparamos con la prueba de U de Mann-Whitney 14715.000 y la significancia es de  $<.001$ ,  $p<0.05$  rechazamos la  $H_0$  y aceptamos la  $H_a$ ; por ello podemos decir que al analizar los grados se puede enmarcar la necesidad de atención al cliente debido a que ellos desean tener la seguridad de usar las plataformas que se les brindan y que a la vez puedan ser atendidas de manera eficiente y rápida en donde ellos no sean vulnerables con el uso de su información.

## V.CONCLUSIONES

Con respecto al objetivo, determinar la influencia de ITIL V4 en la confiabilidad de la gestión de servicio al cliente interno en una empresa de seguros, se determinó que ITIL V4 influye significativamente; en donde se obtuvo U de Mann-Whitney con un valor de 17549.000 y el valor de significancia es  $<.001$ ; así mismo el indicador utilizado para este caso del porcentaje de incidentes solucionados, evidencia en la estadística descriptiva una notable mejora con un 88.99% de los incidentes solucionados versus un 62.84% ante de aplicar la metodología. De igual forma la prueba de contraste lo reafirma; tomando en cuenta la media del Pre-Test con el valor de 62.84 y el Post-Test con el valor de 88.99.

En relación con el objetivo, determinar la influencia de ITIL V.4 en la capacidad de respuesta de la gestión de servicio al cliente interno en una empresa de seguros, se determinó que ITIL V4 influye significativamente; en donde se obtuvo U de Mann-Whitney con un valor de 12996.000 y el valor de significancia es  $<.001$ ; ya que se encontró mejores tiempos de respuesta después de aplicar la metodología, esto se evidencia en la información recolectada con el indicador, tiempo promedio de atención de incidentes, con 15.65 minutos versus los 29.39 minutos que demoraba la atención inicialmente, la estadística descriptiva lo respalda, donde el promedio de tiempo de atención es casi la mitad que cuando no se utilizó ITIL V4; tomando en cuenta la media del Pre-Test con el valor de 29.39 y el Post-Test con el valor de 15.65.

Sobre el objetivo, determinar la influencia de ITIL V.4 en la seguridad de la gestión de servicio al cliente interno en una empresa de seguros, se determinó que ITIL V4 influye significativamente, en donde se obtuvo U de Mann-Whitney con un valor de 14715.000 y el valor de significancia es  $<.001$ ; debido a que la cantidad de incidentes resueltos dentro del SLA se incrementó casi en un 50%, lo cual se reafirma con la prueba de contraste; tomando en cuenta la media del Pre-Test con el valor de 55.04 y el Post-Test con el valor de 93.11.



## VI.RECOMENDACIONES

Se recomienda al líder de la gestión de servicio al cliente interno que consolide la implementación de ITIL v4 en el área ya que ITIL cuenta con las mejores prácticas de gestión de servicios. Los indicadores utilizados en la presente investigación muestran que la adopción de ITIL v4 ha tenido un impacto significativo en la eficiencia operativa y en la calidad del servicio; también se debe implementar el monitoreo del servicio a través de KPI debido a que las incidencias solucionadas en el pre-test es de 62.84 y para el post-test es 88.9; indicadores que darán una mejor lectura de cómo se comporta el servicio hacia el cliente interno, de esta manera se podrá actuar de manera proactiva cuando surja alguna desviación en el servicio, no obstante se recomienda realizar capacitaciones periódicas sobre la metodología, así también a realizar evaluaciones sobre los resultados obtenidos en cada periodo de atención, para definir ajustes en la estrategia del servicio brindado. De esta forma también el servicio quedara alineado con las necesidades del negocio y los objetivos de la empresa.

Se recomienda a la gerencia la implementación de un sistema integrado que permita manejar de forma eficiente las operaciones entre las distintas áreas de la empresa, apoyándose en las buenas prácticas que propone ITIL V4; tomando en cuenta que las incidencias en el pre-test son de 29.39 y para el post-test es de 15.65 y esto es debido a que se mejora los tiempos de atención, por ello la gerencia debe fomentar la cultura de colaboración a nivel empresa y la comunicación abierta. ITIL V4 propone dentro de sus prácticas el trabajo en equipo y la integración entre los diversos departamentos para generar valor dentro de la empresa.

Se recomienda a la comunidad científica sobre el presente estudio que dio a conocer la influencia de ITIL V4 sobre la gestión del servicio al cliente interno, debido a que la cantidad de incidentes resueltos dentro del SLA se incrementó casi en un 50%; tomando en cuenta la media del Pre-Test con el valor de 55.04 y el Post-Test con el valor de 93.11; es por ello que el estudio permita ser base de futuras investigaciones sobre cómo afecta dentro de la organización, ya que la metodología ITIL se puede aplicar en diversas áreas, el poder identificar y evidenciar el impacto que esta metodología genera permitirá no solo mejorar la operativa en las empresas, sino también enriquecer las pautas a realizar para su implementación y porque no a mejorar la metodología en sí misma.

## REFERENCIAS

- Adrián, G., & Jacome, D. (2019). Fidelización de los usuarios de la corporación nacional de telecomunicaciones, sucursal Plaza Colonia, Guayaquil, basado en la teoría del marketing de servicios. *Observatorio de La Economía Latinoamericana*, 12, 54.
- Aguirre, L. (2019). *Implementación de una estrategia de mejora continua basada en ITIL para mejorar el servicio de Service Desk en una empresa minera* (pp. 1–166). [https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/2325/IND\\_T030\\_46717670\\_M\\_Aguirre\\_Zegarra%2C\\_Leonardo.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/2325/IND_T030_46717670_M_Aguirre_Zegarra%2C_Leonardo.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Alarcón, E. (2023). Desarrollo de una guía de gestión de problemas de servicios de tecnologías de la información basada en la biblioteca de ITIL v3 para el Ministerio de Inclusión Económica y Social del Distrito de Salinas. *Universidad Estatal Península de Santa Elena Facultad de Sistemas y Telecomunicaciones*, 1–104. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/10187>
- Álvarez, N., Chongo, D., & Pérez, Y. (2014). Operative Financial Management Theory as from a Marxist Perspective. *Revista Economía y Desarrollo*, 151(1), 161–173. <https://revistas.uh.cu/econdesarrollo/article/view/2563/2251>
- Aponte, K., & Tupa, J. (2022). *Gestión de almacenamiento para mejorar la eficiencia del servicio al cliente interno en una empresa aeronáutica*. Tesis de Ingeniero Industrial Unuversidad Señor de Sipán.
- Arias, J. (2020). Técnicas e instrumentos de investigación científica. *Métodos, Técnicas e Instrumentos de Investigación, Primera ed*(9972-834-08–05).
- Astudillo, J., & Encalada, C. (2019). Management of techonological services, for a public Enterprise in the city of Cuenca, base don ITIL V.3. *Polo Del Conocimiento: Revista Científico-Profesional*, 4(6), 300–325. <https://doi.org/10.23857/pc.v4i6.1004>
- Ávila, L. (2020). *Formulación de plan de optimización para la prestación de servicios de Mesa de Ayuda (Helpdesk) aplicando la práctica de gestión de incidentes ITIL V4 y la Metodología Scrum en la empresa Mastercore en Bogotá* (pp. 1–65). <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/edec12ba-b58a-4f51-898e-7472bdd75ca4/content>
- Bayas, Á., Naranjo, P., Méndez, D., & Naranjo, D. (2022). Security plan for web platforms using ISO 27001 standards and considering the OWASP top 10-201. *Revista Ciencia UNEMI*, 15(40), 1–15. <https://doi.org/10.29076/issn.2528-7737vol15iss40.2022pp1-15p>
- Blanco, K. (2023). *ITIL V4 para la gestión de incidencias en el área Helpdesk de una empresa constructora privada, Lima 2023* (pp. 1–84). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/120905>
- Bustamante, F., Fuertes, W., Diaz, P., & Toulkeridis, T. (2017). Integration of IT frameworks for the management of information security within industrial control systems providing metrics and indicators. *Proceedings of the 2017 IEEE 24th International Congress on Electronics, Electrical Engineering and Computing, INTERCON2017*, 15–18. <https://doi.org/10.1109/INTERCON.2017.8079672>
- Castel, A. (2018). The ICT's integration at educational and organizational processes. *Revista Educar Em*, 34(69), 325–339. <https://doi.org/10.1590/0104-4060.57305>

- Castro, J., Gómez, L., Camargo, E., Castro, J., Gómez, L., & Camargo, E. (2023). La investigación aplicada y el desarrollo experimental en el fortalecimiento de las competencias de la sociedad del siglo XXI. *Tecnura*, 27(75), 140–174. <https://doi.org/10.14483/22487638.19171>
- Causado, E., Charris, A., & Guerrero, E. (2019). Continuous Improvement of Customer Service Through ServQual and Petri Network in Santa Marta Restaurant - Colombia. *Revista Información Tecnológica*, 30(2), 73–84. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642019000200073>
- Cisneros, A., Guevara, A., Urdánigo, J., & Garcés, J. (2022). Techniques and instruments for data collection that support scientific research in pandemic times. *Revista: Dominio de Las Ciencias*, 8(1), 1165–1185. <https://doi.org/10.23857/dc.v8i1.2546>
- Díaz, A., & García, A. (2020). Análisis comparativo de los estándares de calidad de una empresa nacional con las principales teorías de la calidad enfocadas en el servicio al cliente. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 26(76), 285–303. <https://doi.org/10.19136/HITOS.A26N76.4091>
- Domínguez, A., Miguel, Y., & López, Á. (2016). Teoría General de Sistemas, un enfoque práctico: *TECNOCIENCIA Chihuahua*, 10(3), 125–132. <https://doi.org/10.54167/TCH.V10I3.174>
- Durán, R., & Tingo, F. (2019). *Implementation of a service desk in the technological resources department of SEK International University, based on the ITIL V. 3 service management model framework*. <https://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/3308>
- Economía, R. (2021). Aranda Software la primera empresa latinoamericana en el sector TI con la certificación PinkVERIFY™ para 11 prácticas de ITIL 4®. In *Revista Economía*. <https://www.revistaeconomia.com/aranda-software-la-primer-empresa-latinoamericana-en-el-sector-ti-con-la-certificacion-pinkverify-para-11-practicas-de-til-4/>
- Fajrillah, A., Lubis, M., & Syam, I. (2022). Organizational architecture and service delivery re-alignment based on ITIL and TOGAF: Case study of the provincial development bank. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, 13(4). <https://doi.org/10.14569/IJACSA.2022.0130457>
- Fiqri, A., & Sutabri, T. (2023). Analisis Manajemen Layanan E-Learning Berbasis Teknologi Informasi Menggunakan Framework ITIL Versi 3 Pada SMK Muhammadiyah 1 Palembang. *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*, 1(2), 74–80. <https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i2.122>
- García, A. (2016). Service culture in customer service improvement. *Dialnet: Revista de Estudios Interdisciplinarios En Ciencias Sociales*, 18(3), 381–398. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5655321>
- Gómez, E. (2020). *Implementación de las buenas prácticas de ITIL aplicado a la pequeña minería* (pp. 1–129). <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/17445>
- Gómez, P., & Salas, R. (2019). Provision of Educational Technology Production Service Based on Good Practices of the ITIL Library. *Revista Iberoamericana Para La Investigación y El Desarrollo Educativo*, 9(18), 683–716. <https://doi.org/10.23913/ride.v9i18.441>

- Gonzales, N., & Galindo, N. (2023). Implementación del servicio Aranda Service Desk, basado en ITIL V4 para la compañía Corbeta S.A. *Facultad de Ingenierías Programa de Ingeniería de Sistemas Bogotá*, 1–46. <https://repository.ucc.edu.co/items/fd94c63a-8c5a-4e69-8822-6acdbfc92491>
- Gutiérrez, K., Madrigal, H., Rocha, A., & Díaz, E. (2023). Quality assessment in internal customer service of the Universidad Juárez Autónoma de Tabasco: Comalcalco multidisciplinary academic division. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(3). [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i3.6778](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i3.6778)
- Hernández, C., & Carpio, N. (2018). Metodología de la Investigación Social Paradigmas: cuantitativo, sociocrítico, cualitativo, complementario. *ALERTA Revista Científica Del Instituto Nacional de Salud*, 2.
- Huarcaya, T. (2023). ITIL v4 en la gestión del nivel de servicios para el área de producción de una empresa particular, Lima 2023. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/106809>
- Innova, P. (2023). ¿Cómo mejorar la calidad de un servicio TI?: Siete principios para una gestión de servicios moderna, basado en el modelo ITIL 4. In *Prensa Portal Innova*. <https://portalinnova.cl/como-mejorar-la-calidad-de-un-servicio-ti-siete-principios-para-una-gestion-de-servicios-moderna-basado-en-el-modelo-til-4/>
- Iwu, C., Kapondoro, L., Twum, M., & Lose, T. (2016). Strategic Human Resource Metrics: A Perspective of the General Systems Theory. *Revista Danubius University Press*, 12(2), 5–24. [https://digitalknowledge.cput.ac.za/bitstream/11189/5233/1/Iwu\\_CG\\_Kapondoro\\_L\\_Twum-Darko\\_M\\_Lose\\_T\\_Strategic\\_Human\\_Resource\\_metrics%3A\\_a\\_perspective\\_of\\_the\\_General\\_Systems\\_Theory\\_pdf](https://digitalknowledge.cput.ac.za/bitstream/11189/5233/1/Iwu_CG_Kapondoro_L_Twum-Darko_M_Lose_T_Strategic_Human_Resource_metrics%3A_a_perspective_of_the_General_Systems_Theory_pdf)
- Janampa, J. (2022). *Las TIC'S, usando la metodología ITIL y la calidad de servicios en el nosocomio de apoyo San Francisco, Ayacucho, 2021* (pp. 1–97). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/111560>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (1991). *Fundamentos de mercadotecnia* (Hispanoame). [https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod\\_resource/content/1/Fundamentos del Marketing-Kotler.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod_resource/content/1/Fundamentos_del_Marketing-Kotler.pdf)
- Krishnan, G., & Ravindran, V. (2018). IT service management automation and its impact to IT industry. *ICCIDS 2017 -International Conference on Computational Intelligence in Data Science, Proceedings*, 5–8. <https://doi.org/10.1109/ICCIDS.2017.8272633>
- León, W. (2021). *Sistema informático help desk basado en ITIL para mejorar los servicios de soporte técnico, en el área de telecomunicaciones de la empresa Unión Eléctrica SA–región Lima*. <https://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/2967>
- Lisanti, Y., Luhukay, D., & Mariani, V. (2018). IT service and risk management implementation for online startup SME: Case study : Online startup SME in Jakarta. *Proceedings of 2017International Conference on Information Management and Technology, ICIMTech 2017*, 300–303. <https://doi.org/10.1109/ICIMTech.2017.8273555>
- Loaiza, J. (2021). Analysis of the commitment and satisfaction of the internal client of UCB Tarija through the structural equations model (SEM). *Revista Investigación y Negocios*, 14(23). <https://doi.org/10.38147/invneg.v14i23.129>

- Loayza, E. (2021). El fichaje de investigación como estrategia para la formación de competencias investigativas. *EDUCARE ET COMUNICARE: Revista de Investigación de La Facultad de Humanidades*, 9(1). <https://doi.org/10.35383/educare.v9i1.594>
- Márquez, C. (2021). *ITIL V3 y la calidad del servicio en la oficina de servicios informáticos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión–2018* (pp. 1–71). <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/5088/CARLOS RAUL MARQUEZ ALVAREZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mego, K., & Ortiz, J. (2022). *Implementación del Lean Office y la mejora de la eficiencia del servicio al cliente interno en una empresa de servicios industriales*. Tesis de Ingeniero Industrial Universidad Ricardo Palma.
- Mendoza, J., Escobar, L., & Caicedo, S. (2019). Actividades de estrategia del servicio de ITIL V3 como lineamiento para la gestión de servicios médicos bajo modalidad de telesalud. *REVISTA COLOMBIANA DE TECNOLOGIAS DE AVANZADA (RCTA)*, 2(34), 52–61. <https://doi.org/10.24054/RCTA.V2I34.63>
- Montoya, G. (2022). ¿Por qué necesitamos ITIL 4 para transformar TI? In *Editorial El Economista.es*. <https://www.economista.es/tecnologia/noticias/11898403/08/22/Por-que-necesitamos-ITIL-4-para-trasformar-TI.html>
- Nafisah, N., & Sutabri, T. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap E-Learning Politeknik Negeri Sriwijaya Menggunakan Framework ITIL V3. *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*, 1(2), 184–189. <https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i2.147>
- Navarro, A. (2021). *Gestión de incidencias de tecnologías de la información en una Escuela Profesional de una Universidad tecnológica pública de Lima*. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/17979>
- Ocrospoma, W., & Romero, H. (2021). *Sistema web para el proceso de incidencias en la empresa RR&C Grupo Tecnológico S.A.C. - 3Ciencias*. Cuadernos de Desarrollo Aplicados a Las TIC. <https://doi.org/https://doi.org/10.17993/3ctic.2021.101.43-67>
- Padel, P., & Sutabri, T. (2023). Analisis Standard Operating Procedure (SOP) Manajemen Insiden Menggunakan Framework ITIL V3 dengan Metode Analisis Gap Layanan Pada PT Lingkaran Sistem Intelektual. *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*, 1(2), 61–68. <https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i2.121>
- Pincay, Y., & Parra, C. (2020). Quality management in customer service for marketing SMEs. A look at Ecuador. *Revista Domino de Las Ciencias*, 6(3), 1118–1142. <https://doi.org/10.23857/dc.v6i3.1341>
- Prada, J. (2023). *Teoría del arte y cultura digital* (1st ed.). [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=Ceu\\_EAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT5&q=teoría+de+sistemas+tecnológicos&ots=QC6vOLpyRQ&sig=WoX8PzR\\_H95urxuY4IC6EgJ4gx0&redir\\_esc=y#v=onepage&q=teoría+de+sistemas+tecnológicos&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=Ceu_EAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT5&q=teoría+de+sistemas+tecnológicos&ots=QC6vOLpyRQ&sig=WoX8PzR_H95urxuY4IC6EgJ4gx0&redir_esc=y#v=onepage&q=teoría+de+sistemas+tecnológicos&f=false)
- Putri, G., & Sutabri, T. (2023). Analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan ITIL V3 Domain Service Operation Pada Perusahaan CV. Cemerlang Komputer Palembang. *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*, 1(2), 162–167. <https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i2.144>
- Ranius, M., Sutabri, T., & Ranius, A. (2023). Analisis Manajemen Pelayanan PT. KAI Sebagai Pengguna pada Aplikasi KAI ACCESS Berbasis Teknologi Informasi

- Menggunakan Framework ITIL Version 3. *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*, 1(2), 135–140. <https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i2.136>
- Rivera, S. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador*. [https://www.lareferencia.info/vufind/Record/EC\\_1a405ed0970e077e00db395937c4c028](https://www.lareferencia.info/vufind/Record/EC_1a405ed0970e077e00db395937c4c028)
- Rodríguez, O. (2022). *Aplicación ITIL para la mejora de la gestión de servicios TI en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, Lima 2021* (pp. 1–111). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/85157>
- Rodríguez, R., Uribe, J., & Rey de Castro, D. (2023). La calidad de servicio del cliente interno basado en el modelo SERVQUAL y su relación con la satisfacción laboral en una empresa de transporte de carga pesada de Lima Metropolitana, 2021. *Revista Industrial Data*, 26(1), 179–202. <https://doi.org/10.15381/idata.v26i1.24243>
- Rousseau, D. (2015). General Systems Theory: Its Present and Potential. *Systems Research and Behavioral Science*, 32(5), 522–533. <https://doi.org/10.1002/sres.2354>
- Sánchez, F., & Valles, M. (2021). Implementation of ITIL version 3 in organizations: Reasons for success and failure. *Revista Científica de Sistemas e Informatica*, 1(2), 54–67. <https://doi.org/10.51252/rcsi.v1i2.191>
- Šijan, A., Karabašević, D., & Rajčević, D. (2019). The importance of the general system theory for the modern world. *Trendovi u Poslovanju*, 7(2), 87–94. <https://doi.org/10.5937/trendpos1902087Q>
- Silvera, L., & Silva, M. (2023). Administrative management and internal customer satisfaction in hosting services. *Revista de Investigación Cañetana*, 2(1), 32–43. <https://doi.org/10.60091/ric.2023.v2n1.05>
- Sutabri, T. (2023). Análisis Gestión de Servicios de TI (ITSM) Layanan GoFood Menggunakan Framework ITIL V3. *Jurnal Ilmiah Binary STMIK Bina Nusantara Jaya*, 5(1). <https://doi.org/10.52303/jb.v5i1.96>
- Traba, L. (2020). Teoría y práctica de las organizaciones: herramientas para la gestión de la calidad. *Universidad Nacional Del Litoral*.
- Trigoso, J., Huamán, M., Bernedo, D., & Romero, R. (2023). Hospital logistics management and quality of service of the internal client in times of pandemic. *Revista de Ciencias Humanas y Sociales ReHuSo*, 8(1), 146–161. <https://doi.org/10.33936/rehuso.v8i1.4615>
- Valle, A. (2022). Análisis de seguridad de la plataforma de libre comercio electrónico de la empresa CorpoAmbato. *Pontificia Universidad Católica Del Ecuador*. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/3508>
- Vega, L., & Pérez, M. (2022). Integrated supply chain security risk management with a focus on customer service. *Revista Ingeniería y Competitividad*, 24(2). <https://doi.org/10.25100/iyc.v24i2.11197>
- Veritier, C. (2020). *ITIL and ISO / IEC 20000 analysis, comparison, and their relationship with Agile*. <https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/20750/VERITIER%2CCARLOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Von Bertalanffy, L. (1969). *General System Theory: Foundations, Development, Applications*.

Zamora, M. (2017). *Teoría de la gestión por procesos: un análisis del Centro de Fórmulas Lácteas Infantiles del Hospital Sor María Ludovica de La Plata*. Tesis de maestría Universidad Nacional de La Plata.

Zúñiga, E. (2022). Organizational Management Model based on ITIL 4 - Service Practices and its contribution to the Information Systems for Decision Making. *Revista Electrónica de Las Sedes Regionales de La Universidad de Costa Rica*, 23(48), 308–328. <https://doi.org/10.15517/isucr.v23i48.50034>

## **ANEXOS**



## Anexo 1: Tabla de operacionalización de variables

Variable de Estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicador	Instrumento	Escala de medición	Formula
ITIL V4	(Fajrillah et al., 2022), definieron que ITIL sigue una secuencia de trabajo que ayuda a que las empresas puedan atender los requerimientos de los clientes y que con esto las demandas solicitadas sean resueltas inmediatamente dándole soporte al área de TI generando así un valor de servicio por las actividades que se realizan y que éstas permiten que se vuelvan más eficientes y ágiles por la propia adaptación a la transformación.	La definición operacional de ITIL V4 es un conjunto integral de directrices recomendadas diseñadas para ayudar a las organizaciones a ofrecer servicios de Tecnologías de la Información a sus clientes. Proporciona orientación sobre cómo reducir costos mediante la medición, supervisión y mejora del desempeño de los servicios de TI, tanto para las organizaciones como para los proveedores de servicios.	-	-	-	-	-
Gestión de servicio al cliente interno	(García, 2016) explicó que el servicio está realizado por una gestión propia de la organización puede tomar una condición muy directa ya que éste será favorable o desfavorable en la tensión que se dé tomando en cuenta que es un intangible y que estos se dan a recibir un servicio por parte de la empresa por ello que cuando se realiza el servicio al cliente interno se debe de tomar en cuenta esta premisa de exactitud hoy y de servicio eficiente hacia el cliente interno.	La definición operacional del servicio al cliente interno dentro de la empresa se maneja a través de una plataforma que permite llevar un registro de los incidentes presentados, que permite llevar un registro y control de las atenciones. Estas son revisadas y resueltas por el equipo de TI	Confiabilidad	Porcentaje de incidentes solucionados	Ficha de Registro	Razón	$PIS = \left( \frac{NIS}{NI} \right) \times 100$ PIS: Porcentaje de incidencias solucionadas NIS: Número de incidencias solucionadas NI: Número de incidencias
			Capacidad de respuesta	Tiempo promedio de atención de incidentes	Ficha de Registro	Razón	$TPA = \frac{\sum_{i=0}^{NI} TSI}{NI}$ TPA: Tiempo promedio de solución de incidencias TSI: Tiempo solución de incidencia NI: Número de incidencias
			Seguridad	Porcentaje de incidentes resueltos dentro de SLA	Ficha de Registro	Razón	$PSL = \left( \frac{NSL}{NI} \right) \times 100$ PSL: Porcentaje de incidencias resueltas dentro de SLA NSL: Número de incidencias resueltas dentro de SLA NI: Número de incidencias

## Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

### Ficha de registro N°1: Matriz de registros de porcentaje de incidentes solucionados

Ficha de Registro de Porcentaje de Incidentes Solucionados			
Investigador:	Bawer Ivan Conde Garay		
Proceso observado:	Atención de Incidentes		
Pre-Test			
Nro. Incidente	Número de incidencias solucionadas	Número de incidencias	Porcentaje de incidentes solucionados
IN001	1	1	100
IN002	1	1	100
IN003	1	1	100
IN004	1	1	100
IN005	1	1	100
IN006	1	1	100
IN007	0	1	0
IN008	1	1	100
IN009	1	1	100
IN010	0	1	0
IN011	1	1	100
IN012	1	1	100
IN013	1	1	100
IN014	1	1	100
IN015	1	1	100
IN016	0	1	0
IN017	1	1	100
IN018	0	1	0
IN019	1	1	100
IN020	1	1	100
IN021	0	1	0
IN022	1	1	100
IN023	1	1	100
IN024	1	1	100
IN025	0	1	0
IN026	0	1	0
IN027	1	1	100
IN028	0	1	0
IN029	1	1	100
IN030	1	1	100
IN031	1	1	100
IN032	1	1	100
IN033	1	1	100
IN034	1	1	100

IN035	0	1	0
IN036	1	1	100
IN037	1	1	100
IN038	1	1	100
IN039	1	1	100
IN040	1	1	100
IN041	1	1	100
IN042	1	1	100
IN043	1	1	100
IN044	0	1	0
IN045	1	1	100
IN046	0	1	0
IN047	0	1	0
IN048	0	1	0
IN049	1	1	100
IN050	0	1	0
IN051	1	1	100
IN052	1	1	100
IN053	1	1	100
IN054	1	1	100
IN055	1	1	100
IN056	1	1	100
IN057	0	1	0
IN058	1	1	100
IN059	1	1	100
IN060	1	1	100
IN061	1	1	100
IN062	0	1	0
IN063	0	1	0
IN064	1	1	100
IN065	0	1	0
IN066	1	1	100
IN067	1	1	100
IN068	1	1	100
IN069	1	1	100
IN070	1	1	100
IN071	1	1	100
IN072	0	1	0
IN073	1	1	100
IN074	1	1	100
IN075	1	1	100
IN076	1	1	100
IN077	1	1	100
IN078	1	1	100
IN079	0	1	0

IN080	1	1	100
IN081	1	1	100
IN082	0	1	0
IN083	0	1	0
IN084	1	1	100
IN085	1	1	100
IN086	1	1	100
IN087	1	1	100
IN088	0	1	0
IN089	0	1	0
IN090	1	1	100
IN091	0	1	0
IN092	0	1	0
IN093	0	1	0
IN094	1	1	100
IN095	1	1	100
IN096	0	1	0
IN097	1	1	100
IN098	1	1	100
IN099	1	1	100
IN100	0	1	0
IN101	0	1	0
IN102	1	1	100
IN103	1	1	100
IN104	0	1	0
IN105	1	1	100
IN106	1	1	100
IN107	0	1	0
IN108	1	1	100
IN109	1	1	100
IN110	0	1	0
IN111	1	1	100
IN112	1	1	100
IN113	0	1	0
IN114	0	1	0
IN115	0	1	0
IN116	0	1	0
IN117	1	1	100
IN118	1	1	100
IN119	0	1	0
IN120	0	1	0
IN121	0	1	0
IN122	0	1	0
IN123	0	1	0
IN124	0	1	0

IN125	1	1	100
IN126	1	1	100
IN127	1	1	100
IN128	1	1	100
IN129	1	1	100
IN130	1	1	100
IN131	0	1	0
IN132	1	1	100
IN133	0	1	0
IN134	1	1	100
IN135	1	1	100
IN136	1	1	100
IN137	1	1	100
IN138	0	1	0
IN139	1	1	100
IN140	1	1	100
IN141	0	1	0
IN142	1	1	100
IN143	0	1	0
IN144	0	1	0
IN145	0	1	0
IN146	0	1	0
IN147	1	1	100
IN148	1	1	100
IN149	1	1	100
IN150	0	1	0
IN151	0	1	0
IN152	1	1	100
IN153	0	1	0
IN154	1	1	100
IN155	1	1	100
IN156	0	1	0
IN157	0	1	0
IN158	1	1	100
IN159	0	1	0
IN160	0	1	0
IN161	1	1	100
IN162	0	1	0
IN163	0	1	0
IN164	1	1	100
IN165	0	1	0
IN166	1	1	100
IN167	1	1	100
IN168	0	1	0
IN169	1	1	100

IN170	0	1	0
IN171	1	1	100
IN172	0	1	0
IN173	1	1	100
IN174	0	1	0
IN175	1	1	100
IN176	1	1	100
IN177	0	1	0
IN178	1	1	100
IN179	0	1	0
IN180	0	1	0
IN181	1	1	100
IN182	0	1	0
IN183	1	1	100
IN184	1	1	100
IN185	1	1	100
IN186	0	1	0
IN187	0	1	0
IN188	1	1	100
IN189	1	1	100
IN190	0	1	0
IN191	1	1	100
IN192	1	1	100
IN193	1	1	100
IN194	1	1	100
IN195	1	1	100
IN196	1	1	100
IN197	0	1	0
IN198	0	1	0
IN199	0	1	0
IN200	0	1	0
IN201	1	1	100
IN202	1	1	100
IN203	1	1	100
IN204	0	1	0
IN205	1	1	100
IN206	1	1	100
IN207	0	1	0
IN208	0	1	0
IN209	1	1	100
IN210	1	1	100
IN211	1	1	100
IN212	0	1	0
IN213	1	1	100
IN214	1	1	100

IN215	1	1	100
IN216	1	1	100
IN217	0	1	0
IN218	1	1	100

<b>Ficha de Registro de Porcentaje de Incidentes Solucionados</b>			
Investigador:	Bawer Ivan Conde Garay		
Proceso observado:	Atención de Incidentes		
	Post-Test		
Nro. Incidente	Número de incidencias solucionadas	Número de incidencias	Porcentaje de incidentes solucionados
IN001	1	1	100
IN002	1	1	100
IN003	0	1	0
IN004	1	1	100
IN005	0	1	0
IN006	0	1	0
IN007	1	1	100
IN008	1	1	100
IN009	1	1	100
IN010	1	1	100
IN011	1	1	100
IN012	1	1	100
IN013	1	1	100
IN014	1	1	100
IN015	1	1	100
IN016	1	1	100
IN017	1	1	100
IN018	1	1	100
IN019	0	1	0
IN020	1	1	100
IN021	1	1	100
IN022	1	1	100
IN023	1	1	100
IN024	1	1	100
IN025	1	1	100
IN026	0	1	0
IN027	1	1	100
IN028	1	1	100
IN029	1	1	100
IN030	1	1	100

IN031	1	1	100
IN032	1	1	100
IN033	1	1	100
IN034	1	1	100
IN035	1	1	100
IN036	1	1	100
IN037	0	1	0
IN038	1	1	100
IN039	1	1	100
IN040	1	1	100
IN041	1	1	100
IN042	1	1	100
IN043	1	1	100
IN044	1	1	100
IN045	1	1	100
IN046	1	1	100
IN047	1	1	100
IN048	1	1	100
IN049	1	1	100
IN050	0	1	0
IN051	1	1	100
IN052	1	1	100
IN053	1	1	100
IN054	1	1	100
IN055	1	1	100
IN056	1	1	100
IN057	1	1	100
IN058	1	1	100
IN059	1	1	100
IN060	0	1	0
IN061	1	1	100
IN062	1	1	100
IN063	0	1	0
IN064	1	1	100
IN065	1	1	100
IN066	1	1	100
IN067	1	1	100
IN068	1	1	100
IN069	0	1	0
IN070	0	1	0
IN071	1	1	100
IN072	1	1	100
IN073	1	1	100
IN074	1	1	100
IN075	1	1	100



IN076	1	1	100
IN077	1	1	100
IN078	1	1	100
IN079	1	1	100
IN080	1	1	100
IN081	1	1	100
IN082	1	1	100
IN083	1	1	100
IN084	1	1	100
IN085	1	1	100
IN086	1	1	100
IN087	1	1	100
IN088	1	1	100
IN089	1	1	100
IN090	1	1	100
IN091	1	1	100
IN092	0	1	0
IN093	1	1	100
IN094	1	1	100
IN095	1	1	100
IN096	1	1	100
IN097	1	1	100
IN098	0	1	0
IN099	1	1	100
IN100	1	1	100
IN101	1	1	100
IN102	1	1	100
IN103	1	1	100
IN104	1	1	100
IN105	1	1	100
IN106	1	1	100
IN107	1	1	100
IN108	1	1	100
IN109	1	1	100
IN110	1	1	100
IN111	1	1	100
IN112	1	1	100
IN113	1	1	100
IN114	1	1	100
IN115	1	1	100
IN116	1	1	100
IN117	1	1	100
IN118	1	1	100
IN119	0	1	0
IN120	1	1	100

IN121	1	1	100
IN122	1	1	100
IN123	1	1	100
IN124	1	1	100
IN125	1	1	100
IN126	1	1	100
IN127	1	1	100
IN128	1	1	100
IN129	1	1	100
IN130	1	1	100
IN131	1	1	100
IN132	1	1	100
IN133	1	1	100
IN134	1	1	100
IN135	1	1	100
IN136	1	1	100
IN137	1	1	100
IN138	0	1	0
IN139	1	1	100
IN140	1	1	100
IN141	1	1	100
IN142	1	1	100
IN143	1	1	100
IN144	1	1	100
IN145	1	1	100
IN146	1	1	100
IN147	1	1	100
IN148	1	1	100
IN149	1	1	100
IN150	1	1	100
IN151	1	1	100
IN152	1	1	100
IN153	1	1	100
IN154	1	1	100
IN155	1	1	100
IN156	0	1	0
IN157	1	1	100
IN158	1	1	100
IN159	1	1	100
IN160	0	1	0
IN161	1	1	100
IN162	1	1	100
IN163	1	1	100
IN164	0	1	0
IN165	1	1	100

IN166	0	1	0
IN167	0	1	0
IN168	1	1	100
IN169	1	1	100
IN170	1	1	100
IN171	1	1	100
IN172	1	1	100
IN173	1	1	100
IN174	1	1	100
IN175	1	1	100
IN176	1	1	100
IN177	1	1	100
IN178	1	1	100
IN179	1	1	100
IN180	0	1	0
IN181	1	1	100
IN182	1	1	100
IN183	1	1	100
IN184	1	1	100
IN185	1	1	100
IN186	1	1	100
IN187	0	1	0
IN188	1	1	100
IN189	1	1	100
IN190	1	1	100
IN191	1	1	100
IN192	1	1	100
IN193	1	1	100
IN194	1	1	100
IN195	1	1	100
IN196	1	1	100
IN197	1	1	100
IN198	0	1	0
IN199	1	1	100
IN200	1	1	100
IN201	1	1	100
IN202	1	1	100
IN203	1	1	100
IN204	1	1	100
IN205	1	1	100
IN206	1	1	100
IN207	1	1	100
IN208	1	1	100
IN209	1	1	100
IN210	1	1	100

IN211	0	1	0
IN212	1	1	100
IN213	1	1	100
IN214	1	1	100
IN215	1	1	100
IN216	1	1	100
IN217	1	1	100
IN218	1	1	100

**Ficha de registro N°2: Matriz de registros de tiempo promedio de atención de incidentes**

Ficha de Registro de Tiempo Promedio de Atención de Incidentes			
Investigador:	Bawer Ivan Conde Garay		
Proceso observado:	Atención de Incidentes		
Pre-Test			
Nro. Incidente	Tiempo solución de incidencia	Número de incidencias	Tiempo promedio de atención de incidentes
IN001	57	1	57
IN002	48	1	48
IN003	10	1	10
IN004	13	1	13
IN005	29	1	29
IN006	10	1	10
IN007	52	1	52
IN008	50	1	50
IN009	9	1	9
IN010	2	1	2
IN011	39	1	39
IN012	49	1	49
IN013	41	1	41
IN014	10	1	10
IN015	58	1	58
IN016	36	1	36
IN017	42	1	42
IN018	22	1	22
IN019	55	1	55
IN020	47	1	47
IN021	11	1	11
IN022	3	1	3
IN023	14	1	14
IN024	5	1	5
IN025	13	1	13
IN026	45	1	45
IN027	22	1	22
IN028	13	1	13
IN029	8	1	8
IN030	17	1	17
IN031	37	1	37
IN032	46	1	46
IN033	50	1	50
IN034	46	1	46

IN035	1	1	1
IN036	3	1	3
IN037	60	1	60
IN038	29	1	29
IN039	21	1	21
IN040	11	1	11
IN041	10	1	10
IN042	35	1	35
IN043	52	1	52
IN044	45	1	45
IN045	59	1	59
IN046	5	1	5
IN047	12	1	12
IN048	51	1	51
IN049	10	1	10
IN050	8	1	8
IN051	34	1	34
IN052	45	1	45
IN053	57	1	57
IN054	18	1	18
IN055	43	1	43
IN056	24	1	24
IN057	26	1	26
IN058	55	1	55
IN059	38	1	38
IN060	19	1	19
IN061	40	1	40
IN062	24	1	24
IN063	30	1	30
IN064	3	1	3
IN065	39	1	39
IN066	27	1	27
IN067	14	1	14
IN068	22	1	22
IN069	7	1	7
IN070	10	1	10
IN071	17	1	17
IN072	33	1	33
IN073	28	1	28
IN074	2	1	2
IN075	59	1	59
IN076	21	1	21
IN077	34	1	34
IN078	15	1	15
IN079	60	1	60

IN080	9	1	9
IN081	20	1	20
IN082	32	1	32
IN083	41	1	41
IN084	56	1	56
IN085	52	1	52
IN086	30	1	30
IN087	2	1	2
IN088	53	1	53
IN089	2	1	2
IN090	12	1	12
IN091	6	1	6
IN092	19	1	19
IN093	29	1	29
IN094	53	1	53
IN095	45	1	45
IN096	22	1	22
IN097	38	1	38
IN098	56	1	56
IN099	3	1	3
IN100	51	1	51
IN101	11	1	11
IN102	58	1	58
IN103	58	1	58
IN104	40	1	40
IN105	6	1	6
IN106	52	1	52
IN107	29	1	29
IN108	34	1	34
IN109	35	1	35
IN110	11	1	11
IN111	53	1	53
IN112	35	1	35
IN113	27	1	27
IN114	33	1	33
IN115	6	1	6
IN116	27	1	27
IN117	55	1	55
IN118	38	1	38
IN119	21	1	21
IN120	41	1	41
IN121	17	1	17
IN122	51	1	51
IN123	49	1	49
IN124	34	1	34

IN125	49	1	49
IN126	21	1	21
IN127	30	1	30
IN128	6	1	6
IN129	48	1	48
IN130	10	1	10
IN131	2	1	2
IN132	12	1	12
IN133	29	1	29
IN134	38	1	38
IN135	50	1	50
IN136	26	1	26
IN137	41	1	41
IN138	50	1	50
IN139	13	1	13
IN140	18	1	18
IN141	21	1	21
IN142	11	1	11
IN143	56	1	56
IN144	28	1	28
IN145	25	1	25
IN146	19	1	19
IN147	12	1	12
IN148	18	1	18
IN149	33	1	33
IN150	44	1	44
IN151	12	1	12
IN152	51	1	51
IN153	54	1	54
IN154	29	1	29
IN155	8	1	8
IN156	42	1	42
IN157	19	1	19
IN158	13	1	13
IN159	38	1	38
IN160	46	1	46
IN161	41	1	41
IN162	18	1	18
IN163	38	1	38
IN164	60	1	60
IN165	13	1	13
IN166	52	1	52
IN167	43	1	43
IN168	15	1	15
IN169	29	1	29



IN170	26	1	26
IN171	51	1	51
IN172	13	1	13
IN173	60	1	60
IN174	33	1	33
IN175	34	1	34
IN176	6	1	6
IN177	20	1	20
IN178	28	1	28
IN179	28	1	28
IN180	50	1	50
IN181	4	1	4
IN182	38	1	38
IN183	2	1	2
IN184	28	1	28
IN185	8	1	8
IN186	18	1	18
IN187	2	1	2
IN188	45	1	45
IN189	44	1	44
IN190	34	1	34
IN191	27	1	27
IN192	59	1	59
IN193	25	1	25
IN194	14	1	14
IN195	3	1	3
IN196	48	1	48
IN197	8	1	8
IN198	28	1	28
IN199	57	1	57
IN200	20	1	20
IN201	20	1	20
IN202	24	1	24
IN203	11	1	11
IN204	43	1	43
IN205	40	1	40
IN206	35	1	35
IN207	41	1	41
IN208	36	1	36
IN209	56	1	56
IN210	6	1	6
IN211	19	1	19
IN212	55	1	55
IN213	18	1	18
IN214	13	1	13

IN215	22	1	22
IN216	6	1	6
IN217	27	1	27
IN218	25	1	25

<b>Ficha de Registro de Tiempo Promedio de Atención de Incidentes</b>			
Investigador:	Bawer Ivan Conde Garay		
Proceso observado:	Atención de Incidentes		
	Post-Test		
Nro. Incidente	Tiempo solución de incidencia	Número de incidencias	Tiempo promedio de atención de incidentes
IN001	20	1	20
IN002	1	1	1
IN003	17	1	17
IN004	8	1	8
IN005	30	1	30
IN006	19	1	19
IN007	7	1	7
IN008	3	1	3
IN009	16	1	16
IN010	16	1	16
IN011	17	1	17
IN012	13	1	13
IN013	23	1	23
IN014	11	1	11
IN015	27	1	27
IN016	13	1	13
IN017	4	1	4
IN018	14	1	14
IN019	2	1	2
IN020	2	1	2
IN021	22	1	22
IN022	10	1	10
IN023	22	1	22
IN024	27	1	27
IN025	6	1	6
IN026	3	1	3
IN027	7	1	7
IN028	25	1	25
IN029	14	1	14
IN030	28	1	28

IN031	20	1	20
IN032	9	1	9
IN033	30	1	30
IN034	3	1	3
IN035	17	1	17
IN036	10	1	10
IN037	13	1	13
IN038	26	1	26
IN039	4	1	4
IN040	25	1	25
IN041	22	1	22
IN042	27	1	27
IN043	12	1	12
IN044	6	1	6
IN045	7	1	7
IN046	15	1	15
IN047	4	1	4
IN048	13	1	13
IN049	15	1	15
IN050	19	1	19
IN051	23	1	23
IN052	17	1	17
IN053	21	1	21
IN054	5	1	5
IN055	25	1	25
IN056	16	1	16
IN057	10	1	10
IN058	7	1	7
IN059	1	1	1
IN060	1	1	1
IN061	30	1	30
IN062	2	1	2
IN063	29	1	29
IN064	11	1	11
IN065	24	1	24
IN066	30	1	30
IN067	26	1	26
IN068	8	1	8
IN069	4	1	4
IN070	29	1	29
IN071	30	1	30
IN072	11	1	11
IN073	7	1	7
IN074	11	1	11
IN075	16	1	16

IN076	13	1	13
IN077	18	1	18
IN078	17	1	17
IN079	11	1	11
IN080	18	1	18
IN081	22	1	22
IN082	21	1	21
IN083	1	1	1
IN084	13	1	13
IN085	7	1	7
IN086	13	1	13
IN087	7	1	7
IN088	1	1	1
IN089	11	1	11
IN090	4	1	4
IN091	4	1	4
IN092	28	1	28
IN093	12	1	12
IN094	30	1	30
IN095	23	1	23
IN096	18	1	18
IN097	30	1	30
IN098	8	1	8
IN099	8	1	8
IN100	10	1	10
IN101	11	1	11
IN102	17	1	17
IN103	23	1	23
IN104	29	1	29
IN105	15	1	15
IN106	24	1	24
IN107	14	1	14
IN108	9	1	9
IN109	3	1	3
IN110	28	1	28
IN111	9	1	9
IN112	23	1	23
IN113	23	1	23
IN114	24	1	24
IN115	15	1	15
IN116	24	1	24
IN117	13	1	13
IN118	15	1	15
IN119	14	1	14
IN120	20	1	20

IN121	16	1	16
IN122	30	1	30
IN123	24	1	24
IN124	29	1	29
IN125	10	1	10
IN126	23	1	23
IN127	14	1	14
IN128	16	1	16
IN129	26	1	26
IN130	9	1	9
IN131	23	1	23
IN132	16	1	16
IN133	25	1	25
IN134	28	1	28
IN135	28	1	28
IN136	13	1	13
IN137	9	1	9
IN138	2	1	2
IN139	1	1	1
IN140	9	1	9
IN141	30	1	30
IN142	8	1	8
IN143	19	1	19
IN144	13	1	13
IN145	30	1	30
IN146	24	1	24
IN147	16	1	16
IN148	14	1	14
IN149	13	1	13
IN150	4	1	4
IN151	14	1	14
IN152	25	1	25
IN153	6	1	6
IN154	18	1	18
IN155	19	1	19
IN156	12	1	12
IN157	29	1	29
IN158	11	1	11
IN159	26	1	26
IN160	6	1	6
IN161	17	1	17
IN162	10	1	10
IN163	21	1	21
IN164	30	1	30
IN165	26	1	26

IN166	16	1	16
IN167	1	1	1
IN168	7	1	7
IN169	30	1	30
IN170	13	1	13
IN171	28	1	28
IN172	24	1	24
IN173	28	1	28
IN174	30	1	30
IN175	1	1	1
IN176	2	1	2
IN177	19	1	19
IN178	15	1	15
IN179	29	1	29
IN180	25	1	25
IN181	10	1	10
IN182	4	1	4
IN183	23	1	23
IN184	30	1	30
IN185	11	1	11
IN186	21	1	21
IN187	1	1	1
IN188	6	1	6
IN189	11	1	11
IN190	9	1	9
IN191	17	1	17
IN192	29	1	29
IN193	9	1	9
IN194	1	1	1
IN195	16	1	16
IN196	28	1	28
IN197	1	1	1
IN198	17	1	17
IN199	26	1	26
IN200	22	1	22
IN201	16	1	16
IN202	12	1	12
IN203	27	1	27
IN204	27	1	27
IN205	1	1	1
IN206	1	1	1
IN207	8	1	8
IN208	30	1	30
IN209	10	1	10
IN210	16	1	16

IN211	7	1	7
IN212	26	1	26
IN213	8	1	8
IN214	17	1	17
IN215	19	1	19
IN216	11	1	11
IN217	4	1	4
IN218	1	1	1

**Ficha de registro N°3: Matriz de registros de porcentaje de incidentes resueltos dentro de SLA**

<b>Ficha de Registro de Porcentaje de incidentes resueltos dentro de SLA</b>			
Investigador:	Bawer Ivan Conde Garay		
Proceso observado:	Atención de Incidentes		
Pre-Test			
Nro. Incidente	Número de incidencias resueltas dentro de SLA	Número de incidencias	Porcentaje de incidentes resueltos dentro de SLA
IN001	0	1	0
IN002	0	1	0
IN003	1	1	100
IN004	1	1	100
IN005	1	1	100
IN006	1	1	100
IN007	0	1	0
IN008	0	1	0
IN009	1	1	100
IN010	1	1	100
IN011	0	1	0
IN012	0	1	0
IN013	0	1	0
IN014	1	1	100
IN015	0	1	0
IN016	0	1	0
IN017	0	1	0
IN018	1	1	100
IN019	0	1	0
IN020	0	1	0
IN021	1	1	100
IN022	1	1	100
IN023	1	1	100
IN024	1	1	100
IN025	1	1	100
IN026	0	1	0
IN027	1	1	100
IN028	1	1	100
IN029	1	1	100
IN030	1	1	100
IN031	0	1	0
IN032	0	1	0
IN033	0	1	0
IN034	0	1	0



IN035	1	1	100
IN036	1	1	100
IN037	0	1	0
IN038	1	1	100
IN039	1	1	100
IN040	1	1	100
IN041	1	1	100
IN042	0	1	0
IN043	0	1	0
IN044	0	1	0
IN045	0	1	0
IN046	1	1	100
IN047	1	1	100
IN048	0	1	0
IN049	1	1	100
IN050	1	1	100
IN051	0	1	0
IN052	0	1	0
IN053	0	1	0
IN054	1	1	100
IN055	0	1	0
IN056	1	1	100
IN057	1	1	100
IN058	0	1	0
IN059	0	1	0
IN060	1	1	100
IN061	0	1	0
IN062	1	1	100
IN063	1	1	100
IN064	1	1	100
IN065	0	1	0
IN066	1	1	100
IN067	1	1	100
IN068	1	1	100
IN069	1	1	100
IN070	1	1	100
IN071	1	1	100
IN072	0	1	0
IN073	1	1	100
IN074	1	1	100
IN075	0	1	0
IN076	1	1	100
IN077	0	1	0
IN078	1	1	100

IN079	0	1	0
IN080	1	1	100
IN081	1	1	100
IN082	0	1	0
IN083	0	1	0
IN084	0	1	0
IN085	0	1	0
IN086	1	1	100
IN087	1	1	100
IN088	0	1	0
IN089	1	1	100
IN090	1	1	100
IN091	1	1	100
IN092	1	1	100
IN093	1	1	100
IN094	0	1	0
IN095	0	1	0
IN096	1	1	100
IN097	0	1	0
IN098	0	1	0
IN099	1	1	100
IN100	0	1	0
IN101	1	1	100
IN102	0	1	0
IN103	0	1	0
IN104	0	1	0
IN105	1	1	100
IN106	0	1	0
IN107	1	1	100
IN108	0	1	0
IN109	0	1	0
IN110	1	1	100
IN111	0	1	0
IN112	0	1	0
IN113	1	1	100
IN114	0	1	0
IN115	1	1	100
IN116	1	1	100
IN117	0	1	0
IN118	0	1	0
IN119	1	1	100
IN120	0	1	0
IN121	1	1	100
IN122	0	1	0

IN123	0	1	0
IN124	0	1	0
IN125	0	1	0
IN126	1	1	100
IN127	1	1	100
IN128	1	1	100
IN129	0	1	0
IN130	1	1	100
IN131	1	1	100
IN132	1	1	100
IN133	1	1	100
IN134	0	1	0
IN135	0	1	0
IN136	1	1	100
IN137	0	1	0
IN138	0	1	0
IN139	1	1	100
IN140	1	1	100
IN141	1	1	100
IN142	1	1	100
IN143	0	1	0
IN144	1	1	100
IN145	1	1	100
IN146	1	1	100
IN147	1	1	100
IN148	1	1	100
IN149	0	1	0
IN150	0	1	0
IN151	1	1	100
IN152	0	1	0
IN153	0	1	0
IN154	1	1	100
IN155	1	1	100
IN156	0	1	0
IN157	1	1	100
IN158	1	1	100
IN159	0	1	0
IN160	0	1	0
IN161	0	1	0
IN162	1	1	100
IN163	0	1	0
IN164	0	1	0
IN165	1	1	100
IN166	0	1	0

IN167	0	1	0
IN168	1	1	100
IN169	1	1	100
IN170	1	1	100
IN171	0	1	0
IN172	1	1	100
IN173	0	1	0
IN174	0	1	0
IN175	0	1	0
IN176	1	1	100
IN177	1	1	100
IN178	1	1	100
IN179	1	1	100
IN180	0	1	0
IN181	1	1	100
IN182	0	1	0
IN183	1	1	100
IN184	1	1	100
IN185	1	1	100
IN186	1	1	100
IN187	1	1	100
IN188	0	1	0
IN189	0	1	0
IN190	0	1	0
IN191	1	1	100
IN192	0	1	0
IN193	1	1	100
IN194	1	1	100
IN195	1	1	100
IN196	0	1	0
IN197	1	1	100
IN198	1	1	100
IN199	0	1	0
IN200	1	1	100
IN201	1	1	100
IN202	1	1	100
IN203	1	1	100
IN204	0	1	0
IN205	0	1	0
IN206	0	1	0
IN207	0	1	0
IN208	0	1	0
IN209	0	1	0
IN210	1	1	100

IN211	1	1	100
IN212	0	1	0
IN213	1	1	100
IN214	1	1	100
IN215	1	1	100
IN216	1	1	100
IN217	1	1	100
IN218	1	1	100

<b>Ficha de Registro de Porcentaje de incidentes resueltos dentro de SLA</b>			
Investigador:	Bawer Ivan Conde Garay		
Proceso observado:	Atención de Incidentes		
Pre-Test			
Nro. Incidente	Número de incidencias resueltas dentro de SLA	Número de incidencias	Porcentaje de incidentes resueltos dentro de SLA
IN001	1	1	100
IN002	1	1	100
IN003	1	1	100
IN004	1	1	100
IN005	0	1	0
IN006	1	1	100
IN007	1	1	100
IN008	1	1	100
IN009	1	1	100
IN010	1	1	100
IN011	1	1	100
IN012	1	1	100
IN013	1	1	100
IN014	1	1	100
IN015	1	1	100
IN016	1	1	100
IN017	1	1	100
IN018	1	1	100
IN019	1	1	100
IN020	1	1	100
IN021	1	1	100
IN022	1	1	100
IN023	1	1	100
IN024	1	1	100
IN025	1	1	100
IN026	1	1	100

IN027	1	1	100
IN028	1	1	100
IN029	1	1	100
IN030	1	1	100
IN031	1	1	100
IN032	1	1	100
IN033	0	1	0
IN034	1	1	100
IN035	1	1	100
IN036	1	1	100
IN037	1	1	100
IN038	1	1	100
IN039	1	1	100
IN040	1	1	100
IN041	1	1	100
IN042	1	1	100
IN043	1	1	100
IN044	1	1	100
IN045	1	1	100
IN046	1	1	100
IN047	1	1	100
IN048	1	1	100
IN049	1	1	100
IN050	1	1	100
IN051	1	1	100
IN052	1	1	100
IN053	1	1	100
IN054	1	1	100
IN055	1	1	100
IN056	1	1	100
IN057	1	1	100
IN058	1	1	100
IN059	1	1	100
IN060	1	1	100
IN061	0	1	0
IN062	1	1	100
IN063	1	1	100
IN064	1	1	100
IN065	1	1	100
IN066	0	1	0
IN067	1	1	100
IN068	1	1	100
IN069	1	1	100
IN070	1	1	100

IN071	0	1	0
IN072	1	1	100
IN073	1	1	100
IN074	1	1	100
IN075	1	1	100
IN076	1	1	100
IN077	1	1	100
IN078	1	1	100
IN079	1	1	100
IN080	1	1	100
IN081	1	1	100
IN082	1	1	100
IN083	1	1	100
IN084	1	1	100
IN085	1	1	100
IN086	1	1	100
IN087	1	1	100
IN088	1	1	100
IN089	1	1	100
IN090	1	1	100
IN091	1	1	100
IN092	1	1	100
IN093	1	1	100
IN094	0	1	0
IN095	1	1	100
IN096	1	1	100
IN097	0	1	0
IN098	1	1	100
IN099	1	1	100
IN100	1	1	100
IN101	1	1	100
IN102	1	1	100
IN103	1	1	100
IN104	1	1	100
IN105	1	1	100
IN106	1	1	100
IN107	1	1	100
IN108	1	1	100
IN109	1	1	100
IN110	1	1	100
IN111	1	1	100
IN112	1	1	100
IN113	1	1	100
IN114	1	1	100

IN115	1	1	100
IN116	1	1	100
IN117	1	1	100
IN118	1	1	100
IN119	1	1	100
IN120	1	1	100
IN121	1	1	100
IN122	0	1	0
IN123	1	1	100
IN124	1	1	100
IN125	1	1	100
IN126	1	1	100
IN127	1	1	100
IN128	1	1	100
IN129	1	1	100
IN130	1	1	100
IN131	1	1	100
IN132	1	1	100
IN133	1	1	100
IN134	1	1	100
IN135	1	1	100
IN136	1	1	100
IN137	1	1	100
IN138	1	1	100
IN139	1	1	100
IN140	1	1	100
IN141	0	1	0
IN142	1	1	100
IN143	1	1	100
IN144	1	1	100
IN145	0	1	0
IN146	1	1	100
IN147	1	1	100
IN148	1	1	100
IN149	1	1	100
IN150	1	1	100
IN151	1	1	100
IN152	1	1	100
IN153	1	1	100
IN154	1	1	100
IN155	1	1	100
IN156	1	1	100
IN157	1	1	100
IN158	1	1	100



IN159	1	1	100
IN160	1	1	100
IN161	1	1	100
IN162	1	1	100
IN163	1	1	100
IN164	0	1	0
IN165	1	1	100
IN166	1	1	100
IN167	1	1	100
IN168	1	1	100
IN169	0	1	0
IN170	1	1	100
IN171	1	1	100
IN172	1	1	100
IN173	1	1	100
IN174	0	1	0
IN175	1	1	100
IN176	1	1	100
IN177	1	1	100
IN178	1	1	100
IN179	1	1	100
IN180	1	1	100
IN181	1	1	100
IN182	1	1	100
IN183	1	1	100
IN184	0	1	0
IN185	1	1	100
IN186	1	1	100
IN187	1	1	100
IN188	1	1	100
IN189	1	1	100
IN190	1	1	100
IN191	1	1	100
IN192	1	1	100
IN193	1	1	100
IN194	1	1	100
IN195	1	1	100
IN196	1	1	100
IN197	1	1	100
IN198	1	1	100
IN199	1	1	100
IN200	1	1	100
IN201	1	1	100
IN202	1	1	100

IN203	1	1	100
IN204	1	1	100
IN205	1	1	100
IN206	1	1	100
IN207	1	1	100
IN208	0	1	0
IN209	1	1	100
IN210	1	1	100
IN211	1	1	100
IN212	1	1	100
IN213	1	1	100
IN214	1	1	100
IN215	1	1	100
IN216	1	1	100
IN217	1	1	100
IN218	1	1	100

### Anexo 3: Fichas de validación de instrumentos para la recolección de datos

## Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Ficha de Registro) que permitirá recoger la información en la presente investigación: ITIL V.4 en la gestión de servicio al cliente interno de una empresa de seguros, Lima 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El indicador pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El indicador se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El indicador tiene relación lógica con la dimensión que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El indicador es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo


Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

## Validación de experto 1

### Matriz de validación de la ficha de registro

Dimensión	Indicador	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observacion
Confiabilidad	Porcentaje de incidentes solucionados	1	1	1	1	
Capacidad de respuesta	Tiempo promedio de atención de incidentes	1	1	1	1	
Seguridad	Porcentaje de incidentes resueltos dentro de SLA	1	1	1	1	

### Ficha de validación de juicio de experto


Nombre del instrumento	Ficha de Registro
Objetivo del instrumento	
Nombres y apellidos del experto	Luis Alberto Flores
Documento de identidad	10772024
Años de experiencia en el área	20
Máximo Grado Académico	Doctor
Nacionalidad	Peruano
Institución	PUCP
Cargo	Docente
Número telefónico	995067887
Firma	
Fecha	01/07/2024

## Validación de experto 2

### Matriz de validación de la ficha de registro

Dimensión	Indicador	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observacion
Confiabilidad	Porcentaje de incidentes solucionados	1	1	1	1	
Capacidad de respuesta	Tiempo promedio de atención de incidentes	1	1	1	1	
Seguridad	Porcentaje de incidentes resueltos dentro de SLA	1	1	1	1	

### Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Fichas de registro (1- de Porcentaje de Incidentes Solucionados 2- de Tiempo Promedio de Atención de Incidentes 3-de Porcentaje de incidentes resueltos dentro de SLA)
Objetivo del instrumento	-objetivo 1: Medir la confiabilidad de la solución de incidente. -objetivo 2: Medir la capacidad de respuesta en la solución de incidente. -objetivo 3: Medir la seguridad que contar con incidentes resueltos dentro del SLA
Nombres y apellidos del experto	MARLON ACUÑA BENITES
Documento de identidad	42097456
Años de experiencia en el área	7
Máximo Grado Académico	DOCTOR
Nacionalidad	PERUANO
Institución	UCV
Cargo	DOCENTE
Número telefónico	934290481
Firma	
Fecha	28/06/2024


## Validación de experto 3

### Matriz de validación de la ficha de registro

Dimensión	Indicador	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observacion
Confiabilidad	Porcentaje de incidentes solucionados	1	1	1	1	
Capacidad de respuesta	Tiempo promedio de atención de incidentes	1	1	1	1	
Seguridad	Porcentaje de incidentes resueltos dentro de SLA	1	1	1	1	

### Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Fichas de registro (1- de Porcentaje de Incidentes Solucionados 2- de Tiempo Promedio de Atención de Incidentes 3-de Porcentaje de incidentes resueltos dentro de SLA)
Objetivos de los instrumentos	-objetivo 1: Medir la confiabilidad de la solución de incidente. -objetivo 2: Medir la capacidad de respuesta en la solución de incidente. -objetivo 3: Medir la seguridad que contar con incidentes resueltos dentro del SLA
Nombres y apellidos del experto	Manuel Antonio Pereyra Acosta
Documento de identidad	07268839
Años de experiencia en el área	33 años
Máximo Grado Académico	Doctor
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Cesar Vallejo

Cargo	Docente
Número telefónico	937463997
Firma	
Fecha	05/07/2024

# Anexo 4: Reporte de similitud de software Turnitin

The screenshot shows a Turnitin similarity report for a thesis. The document title is "ITIL V4 en la gestión de servicio al cliente interno de una empresa de seguros, Lima 2024". The report shows a similarity score of 17%. The sources of similarity are listed in a table on the right side of the page.

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

**ITIL V4 en la gestión de servicio al cliente interno de una empresa de seguros, Lima 2024**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**Maestro En Ingeniería De Sistemas Con Mención En Tecnologías De La Información**

**AUTOR:**  
Conde Garay, Bawer Ivan ([orcid.org/0000-0002-9623-9846](https://orcid.org/0000-0002-9623-9846))

**ASESORES:**  
Dr. Vargas Huaman, Jhonatan Isaac ([orcid.org/0000-0002-1433-7494](https://orcid.org/0000-0002-1433-7494))  
Mg. Puente Zamora, Jonathan Alexis ([orcid.org/0009-0007-1034-1617](https://orcid.org/0009-0007-1034-1617))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
Sistemas de Información y Comunicaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**  
Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**LIMA – PERÚ**  
2024

**Resumen de coincidencias**  
**17 %**

Se están viendo fuentes estándar.  
[Ver fuentes en inglés](#)

Coincidencias	Rank	Source	Percentage
1	hdi.handle.net	7 %	
2	Entregado a Universidad...	6 %	
3	repositorio.ucv.edu.pe	1 %	
4	www.worktec.com.ar	<1 %	
5	www.coursehero.com	<1 %	
6	Entregado a ude-virtual	<1 %	
7	www.innova.presidenci...	<1 %	
8	Entregado a Universidad...	<1 %	
9	podcasts.google.com	<1 %	
10	prezi.com	<1 %	
11	www.clubetsayos.com	<1 %	
12	moam.info	<1 %	
13	www.zendesk.com.mx	<1 %	
14	ingenieriafor7a.word...	<1 %	
15	es.slideshare.net	<1 %	

Página 1 de 41 | Número de palabras: 14632 | Versión solo texto del informe | Alta resolución | Accesos | 16:31 8/08/2024

## Anexo 5: Análisis complementario

### 1. Fórmula para el cálculo de la muestra

$$\text{Tamaño de muestra} = \frac{Nz^2\sigma^2}{d^2(N-1) + z^2\sigma^2}$$

Donde:

N = Magnitud de la población

$\sigma$  = Desviación estándar (0.5)

Z = Nivel de confianza (95%)

d = Limite de error (5%)

### 2. Diseño de la investigación

Diseño pre-experimental, donde se aplican un PRE-TEST sin la influencia de la variable independiente y un POST-TEST aplicando la variable independiente tal como se muestra en la siguiente grafica.



3.

Fuente: elaboración propia

Dónde:

M1 = Gestión de servicio al cliente interno previo a aplicación de ITIL V4

VI = ITIL V4

M2 = Gestión de servicio al cliente interno post aplicación de ITIL V4



## Anexo 6: Autorizaciones para el desarrollo del proyecto de investigación

### Autorización de uso de información de empresa

Yo Francisco García Antúnez de Mayolo identificado con DNI 41642214, en mi calidad de Subgerente de Producción e Infraestructura del área de Tecnologías de Información, de la empresa BNP Paribas Cardif Peru con R.U.C N° 20513328819, ubicada en la ciudad de Lima.

#### OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor Bawer Ivan Conde Garay, identificado con DNI N°10626656, del Programa académico de Maestría En Ingeniería De Sistemas Con Mención En Tecnologías De La Información, para que utilice la siguiente información de la empresa:

Registros de los tickets de atención de la herramienta de gestión de indecencias con la finalidad de que pueda desarrollar su Tesis para optar el Grado académico de Maestro En Ingeniería De Sistemas Con Mención En Tecnologías De La Información.

(X ) Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o( ) Mencionar el nombre de la empresa.



Firma y sello del Representante Legal  
DNI: 41642214

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación / en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.



Firma del Estudiante  
DNI:10626656

## Anexo 7: Metodología de implementación ITIL V4.

En el presente anexo se detalla la implementación de ITIL 4 en la empresa de seguro, para esto se ejecutaron las siguientes etapas de implementación

### 1. Evaluación inicial

En esta etapa se realiza una evaluación de la situación actual de la empresa, para esto se consideran los siguientes puntos.

Se observan los errores cuando se aplican las incidencias, debido a la ausencia de los procesos que no tienen una formalización de trabajo tomando en cuenta los procedimientos necesarios. Observa que no existen registros detallados y estos afectan a la capacidad de resolución. Se evalúa los acuerdos del nivel de servicio (SLA). Se toma en cuenta el impacto de cada operación que realiza la empresa de Vido a las demoras extendidas que tiene la operación. Se toma en cuenta realizar restricciones de ciertos recursos en el área específico y tomando en cuenta su efecto con la carga de operativa.

EVALUACION INICIAL			
IMPLEMENTACION ITIL 4			
ACTA DE REUNION		CODIGO	2023ITIL001
<b>Objetivos</b>			
<i>Levantar información de la situación actual del proceso de atención de incidencias en la empresa</i>			
<b>ASISTENTES</b>			
1	<i>Francisco Garcia Antúnez de Mayolo</i>	Sub-Gerente	
2	<i>Henry Grados</i>	Jefe Proyecto	
<b>Anotaciones</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>- <i>La empresa no cuenta con procedimientos claros para la atención de incidentes, actualmente las atenciones se realizan por orden de llegada.</i></li><li>- <i>El registro de las atenciones se realiza en la plataforma según se vayan presentando los incidentes sin ninguna categorización.</i></li><li>- <i>No existe un plazo de atención limite para las atenciones de los incidentes.</i></li></ul>			

## 2. Definición de objetivos

En esta etapa se definen claramente los objetivos que se desea lograr con la implementación, para esto utilizamos como guía los siguientes puntos.

Implementar un proceso que se encuentre adecuado a la propia gestión de las incidencias que parten sobre la mejora de las prácticas de ITIL. Optimizar los tiempos de respuesta aquellos que estén asociados a la solución de incidencias tomando en cuenta los procedimientos y la asignación de ciertos recursos de manera efectiva. Establecer condiciones concretas para el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio SLA, para con ello reducir tiempos ay y garantizar la efectividad en la atención y que esto sea de manera rápida. Crear detalles de los incidentes en un registro para con ello evaluar las actividades por cada colaborador que esté aplicando el proceso. Mejorar el tipo de comunicación que existe entre el personal que realiza las operaciones de servicio de asistencia y las diversas unidades que son de soporte. Asegurar la continuidad de las operaciones con el fin de minimizar las interrupciones que se presentaban anteriormente.

DEFINICION DE OBJETIVOS			
IMPLEMENTACION ITIL 4			
ACTA DE REUNION		CODIGO	2023ITIL002
Objetivos			
<i>Definir el alcance de la implementación de ITIL como parte del servicio de atención al cliente interno</i>			
ASISTENTES			
1	<i>Francisco Garcia Antúnez de Mayolo</i>	Sub-Gerente	
2	<i>Henry Grados</i>	Jefe Proyecto	
Anotaciones			
<ul style="list-style-type: none"><li>- <i>Realizar una categorización de los incidentes, para clasificar los incidentes en grupos de atención.</i></li><li>- <i>Establecer prioridades en la atención según la categorización realizada.</i></li><li>- <i>Definir un procedimiento claro de atención de los incidentes, de esta forma los involucrados tendrán claro cómo será atendido lo reportado.</i></li><li>- <i>Establecer un medio claro de comunicación a través de la plataforma para que tanto el usuario que reporta el incidente sepa el estado del avance de atención.</i></li></ul>			

### **3. Diseño de proceso**

En esta etapa se define como se realiza el proceso de atención, considerando los objetivos establecidos en la etapa anterior, para nuestra investigación se tomo en cuenta los siguientes puntos.

#### Categorización de incidentes por registro:

Se implementa un punto donde se concentre la recepción de incidencias. Se registra en un documento las incidencias con aquellas informaciones importantes. Se clasifica los incidentes de acuerdo con la gravedad y el impacto que recurra en las operaciones de la empresa.

#### Asignación de recursos y priorizaciones:

Elaborar la matriz que priorice la gravedad y el impacto de cada incidente. Establecer los criterios para la asignación de las operaciones y los recursos considerando la disponibilidad. Garantizar la asignación eficiente de recursos tomando en cuenta las incidencias críticas.

#### Investigar y resolución de incidentes:

Designar al equipo de trabajo que tenga las capacidades para poder atender y resolver las incidencias. Identificar las causas por las cuales se realizan las incidencias y darle la priorización y desarrollar soluciones eficientes. Implementar un flujo de trabajo tomando una estructura básica con la documentación detallada.

#### Comunicación y seguimiento:

Crear medios de comunicación eficiente entre los técnicos de soporte y aquellas unidades que estén inmersas en la operación. Hacer un seguimiento de cada usuario y de cómo éste va realizándose su proceso en la solución de los incidentes. Registrar todas las acciones que se han requerido durante la solución de incidencias.

## Cierre y aprendizaje:

confirmar la resolución de incidentes y con ello validar por con la información de los usuarios afectados. Realizar revisiones periódicas antes de los incidentes para identificar las mejoras realizadas en el proceso tomando en cuenta el aprendizaje realizado.

## Mejora continua:

Analizar la información de datos adquiridos para identificar las tendencias y áreas a mejorar. Realizar un análisis constante sobre las operaciones que se toman en cuenta por cada incidencia para que con ello se pueda ajustar los procedimientos necesarios.

DEFINICION DE OBJETIVOS			
IMPLEMENTACION ITIL 4			
DEFINICION DE PROCESOS		CODIGO	2023ITIL003
<b>Objetivos</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>- Definir la categorización de incidentes.</li><li>- Establecer la comunicación entre el usuario y el agente que atiende el incidente.</li><li>- Establecer el cierre de atención.</li><li>- Revisión de casos y lecciones aprendidas.</li></ul>			
<b>ASISTENTES</b>			
1	Joshua Riofrio	Jefe de MDA	
2	Henry Grados	Jefe Proyecto	
<b>Anotaciones</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>- Para una correcta atención de los incidentes, estos se clasificarán en 3 tipos: P1 (atención urgente), P2 (Atención moderada), P3 (Atención con espera).</li><li>- Toda comunicación durante la atención del incidente se debe realizar mediante la plataforma JIRA, la cual implementa notas en las cuales el agente que atiende el incidente puede reportar el avance y también solicitar información del usuario que reporto el incidente.</li><li>- En caso el agente necesite alguna revisión en línea, este se comunicará con el usuario vía TEAMS.</li><li>- Para el cierre de atención del incidente, el agente colocara en las notas la evidencia correspondiente, indicando el origen del problema, la solución implementada y si esta es una solución temporal (que requiera algún desarrollo o implementación posterior) o una solución definitiva (solución de raíz).</li><li>- El equipo de atención al cliente interno tendrá reuniones periódicas (se sugiere mensualmente) para evaluar los incidentes repetitivos a fin de encontrar una solución de raíz o mejorar el tiempo de atención de estos.</li></ul>			

#### **4. Diseño de herramientas**

En esta etapa se definen cuales herramientas se utilizarán para la implementación del nuevo procedimiento de atención, en nuestro caso se utilizará JIRA, que es la herramienta con la que actualmente trabaja la empresa. Para este punto se tomó en consideración los siguientes puntos.

Generar tickets que tengan la opción personalizada por cada incidente. Definir tiempos y fechas que esté en calendarizados tomando en cuenta las alertas que nos puedan brindar. Integrar ciertas funciones para la creación de documentos que evalúan las operaciones que se realizan en cada área. Establecer un almacenamiento de información y conocimientos donde está archivadas aquellos incidentes que han sido resueltos con efectividad. Introducir las herramientas de comunicación en línea, usando el chat o las mensajerías instantáneas. Evaluar las opciones diversas que se toman en cuenta para facilitar la comunicación como una de ellas es una videoconferencia debido a que es en tiempo real.



Peru Soporte PESOP-15060

## ERROR EN LA BPM LEGAL

### Details

Type:	<input checked="" type="checkbox"/> Service Request	Resolution:	Listo
Priority:	High		
Component/s:	None		
Labels:	None		
Area:	Legal		
Classificação:	Service Request		
Tipo:	Software y Aplicación		
Categoría:	Nuevas Releases		
Subcategoría:	PIMS		
Serviço:	PIMS - Actualizar Release Notes		
Ambiente:	Producción		
Emergência:	Baja		
Impacto:	Baja		

### Description

Buenos días estimados, se presentan errores en la BPM Legal que impiden continuemos con el registro de cada caso y el flujo respectivo para la gestión de contratos. Los casos P-1, P-2, P-3, P-5, P-6, P-7, P-12, P-13, P-15, P-17 presentan como única opción "desistir solicitud". Sin embargo, en esos casos mencionados no se llegó a completar el flujo de gestión de contratos, en tanto presentó un bloqueo al momento de registrar las contrapartes o la solicitud respectivamente, siendo imposible continuar con el registro. Agradeceríamos se puedan abrir esos casos y/o nos permitan completar la información y registrar adecuadamente las solicitudes.

Asimismo, muchos de ellos presentan los errores en las actividades asíncronas.

### Attachments

Drop files to attach, or [browse](#).

image.png	125 kB	30/06/23 11:11 AM
image-1.png	72 kB	30/06/23 11:12 AM
image-2.png	153 kB	30/06/23 11:13 AM

### Tempo



THERE ARE NO ACTIVITIES FOR YOU TO SEE FOR THIS ISSUE.

You have not recorded any activity on this issue.

[Log Time](#) [Plan Time](#) [Add Expense](#)

### Activity

Newest first

Francisco Garcia Antunez de Mayolo added a comment - 22/11/23 11:24 AM

Escalado con equipo de Colombia

[Edit](#) [Delete](#)

Heber Cayo added a comment - 06/07/23 8:40 AM

Se deriva al equipo regional para su revisión correspondiente.

Saludos

## **5. Plan de implementación**

### Asignar roles y responsabilidades:

Delegar funciones específicas al equipo de trabajo que implemente las actividades de la empresa teniendo el soporte de TI.

### Elaborar un cronograma detallado:

Establecer un plan específico con tiempo y fechas donde menciona el inicio y fin de cada actividad planificada.

### Preparación de personal y capacitación:

Crear sesiones de trabajo que estén diseñados y puedan ser familiarizados con los nuevos procesos y herramientas propuestas.

### Adaptación de procesos y flujos de trabajo:

Definir los flujos de trabajo donde se mantengan los procedimientos claros y esto se pueden clasificar y se identifiquen la resolución de los incidentes los cuales ya deben estar cerrados.

### Implementación de herramientas y sistemas:

Configurar las herramientas necesarias en la gestión de incidencias para garantizar su adecuación a los requisitos que tome en cuenta la empresa.

### Implementación gradual y seguimiento:

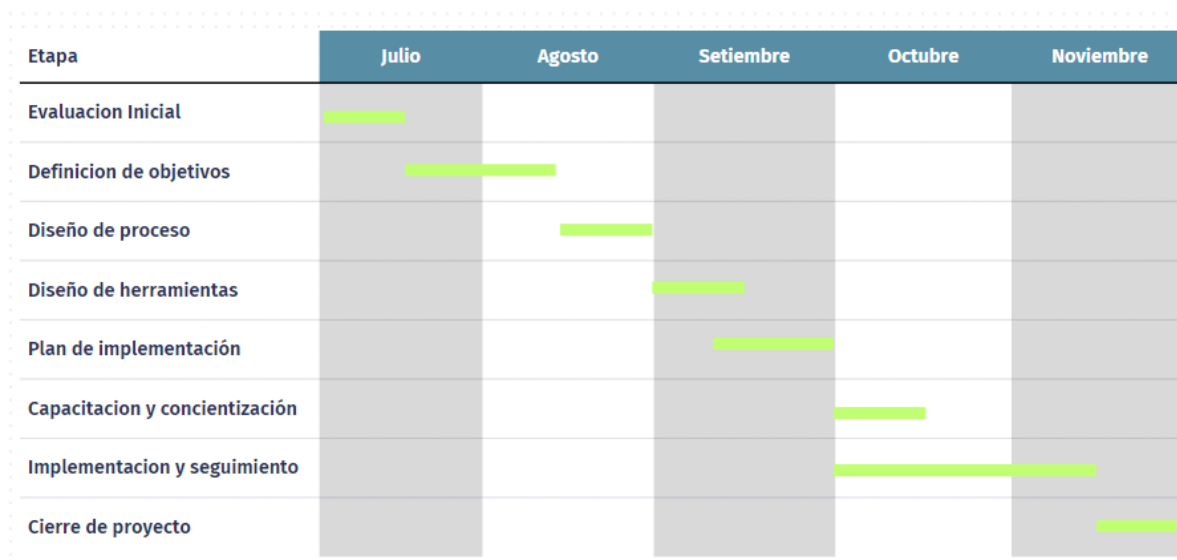
Despliegue progresivo de cada área y fase que se interviene para asegurar una estadía sin contratiempos y que éstos minimicen el impacto. Supervisar cada proceso y evaluar el cumplimiento eficiente de cada objetivo de acuerdo el plan adecuado.



### Evaluar Post implementación y mejora continua:

Analiza posteriormente la implementación tomando en cuenta los comentarios del personal y aquellas unidades afectadas. Identificar las oportunidades en donde se pueda mejorar y se realice ciertos ajustes a cada proceso tomando en cuenta los resultados en el proceso de evaluación.

### *Cronograma de implementación del proyecto.*



## **6. Capacitación y concientización**

En esta etapa se define el procedimiento de inducción a los involucrados en el proceso considerando los siguientes puntos.

Crear sesiones adecuadas y diseñadas que garanticen la familiarización con los nuevos procesos y herramientas que se necesiten. Realizar evaluaciones posteriores para medir la comprensión de los participantes de los cuales se recogerá de información por cuestionarios o encuestas diversas.

## **7. Implementación y seguimiento**

Determinar los recursos necesarios para la ejecución de las actividades en donde se toma en cuenta al personal y la tecnología a usar. Ejecutar la fase piloto en cada área

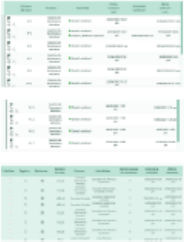
específica para con ello poder evaluar si existe la efectividad necesaria; usos de los canales para ello utilizaremos el TEAMS como medio de comunicación constante.

Realizar revisiones constantes a los procesos donde se encuentren aquellas incidencias. Evaluar el rendimiento de cada personal que brinda el servicio y que este afecte a las soluciones que se van a implementar. Obtener la retroalimentación de cada uno de los usuarios y del personal de servicio. Actualizar la documentación que se utilice en el momento y aquella que sea necesaria por cada incidente.

Edit Delete

---

Nicole Velazco (Inactive) added a comment - 30/06/23 11:14 AM [↗](#) NO ACCESS TO REQUEST



Edit Delete


---


SLAs

- 4mo ✗ Tiempo hasta resolución within 2d 19h
- 4h ✓ Tiempo hasta primera respuesta within 4h

---

People

Assignee:  
 Joshua RIOFRIO 🔔


Reporter:  
 Joshua RIOFRIO 🔔

Votes:  
0

Watchers:  
0 [Start watching this issue](#)

---

Service project request

Request type:  
 Software y Aplicación

Customer status:  
Cerrado

Channel:  
Portal

[View customer request ↗](#)

---

Dates

Created:  
30/06/23 11:14 AM

Updated:  
22/11/23 11:35 AM

Resolved:  
22/11/23 11:35 AM

---

Collaborators