



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Mejora continua y proceso de atención de la mesa de ayuda en una
empresa reguladora de energía, Cercado de Lima, 2020

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Jiménez Jiménez, Evelyn Julia (ORCID: 0000-0003-3214-6357)

Zacarias Terrel, Deisy Evelin (ORCID: 0000-0003-3696-4859)

ASESOR:

Mg. Romero Escalante, Víctor Fabián (ORCID: 0000-0002-7186-9411)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

A Dios

Esta tesis va dedicada a Dios quien guio mis pasos para poder culminar con mi carrera y obtener el título universitario y creo que sin él no lo hubiera logrado.

A mi familia

A mis amados padres, quienes siempre han estado en todo momento conmigo apoyándome ellos son parte de todo este proceso tan importante en mi vida, de obtener el grado de licenciado en administración, también a mis hermanos que siempre me dieron las fuerzas para cumplir con mis sueños son ellos a quien me debo.

Agradecimiento

Quisiera agradecer a todas las personas que en algún momento de mi vida colaboraron e influyeron en la culminación de mi carrera y el desarrollo del presente trabajo de investigación, al DOCTOR ACUÑA PERALTA fundador de la Universidad César Vallejo mi profundo agradecimiento, a los profesores quienes apoyaron para mi formación académica en el proceso de mi carrera, agradezco de manera especial al Doc. Víctor Fabián Romero Escalante quien gracias a su asesoramiento se pudo culminar con el trabajo de investigación.

A mis padres quienes me enseñaron a ser persistente y concluir con mis sueños a mis hermanos quienes siempre estuvieron ahí apoyándome todo eso es para ellos mi esfuerzo y sacrificio.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	17
3.1 Tipo y diseño de investigación	17
3.2 Variable y operacionalización	19
3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.	18
3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos	20
3.5 Procedimiento	23
3.6 Método de análisis de datos	24
3.7 Aspecto éticos	26
IV. RESULTADOS	27
V. DISCUSIÓN	37
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS	47
ANEXOS	47

Índice de tablas

Tabla 1. Tabla de técnica de instrumento.	21
Tabla 2. Validez de cuestionario de la variable Mejora Continua.	22
Tabla 3. Validez del cuestionario de proceso de atención de la mesa de ayuda.	22
Tabla 4. Alfa de Cronbach de la variable Mejora Continua.	22
Tabla 5. Alfa de Cronbach de la variable Proceso de Atención.	23
Tabla 6. Baremos de la variable mejora continua.	25
Tabla 7. Baremos de la variable Proceso de Atención.	25
Tabla 8. Baremos de la dimensión Atención de Incidentes.	25
Tabla 9. Baremos de la dimensión Atención de Requerimientos.	26
Tabla 10. Tabla de frecuencias de la variable Mejora continua.	27
Tabla 11. Tabla de frecuencias de la variable Procesos de atención.	28
Tabla 12. Tabla de frecuencias de la dimensión Atención de incidentes.	29
Tabla 13. Tabla de frecuencias de la dimensión Atención de requerimientos.	30
Tabla 14. Tabla cruzada de variables.	31
Tabla 15. Prueba de Normalidad.	32
Tabla 16. Interpretación del Rho de Spearman.	33
Tabla 17. Prueba de Hipótesis General.	34
Tabla 18. Prueba de Hipótesis Específica 1.	35
Tabla 19. Prueba de Hipótesis Específica 2.	36
Tabla 20. Operacionalización de la variable Mejora continua.	49
Tabla 21. <i>Operacionalización de la variable Proceso de atención.</i>	50
Tabla 22. Procedimiento Diagrama de Gantt	51

Índice de figuras

Figura 1. metodología de ciclo de Deming	12
Figura 2. Flujo de atención de mesa de ayuda	15
Figura 3. Gráfico de barras de la variable Mejora continua	27
Figura 4. Gráfico de barras de la variable Proceso de Atención	28
Figura 5. Gráfico de barras de la dimensión atención de incidentes	29
Figura 6. Gráfico de barras de la dimensión atención de requerimientos	30

Resumen

En informe de investigación titulado Mejora Continua y Proceso de Atención de la mesa de ayuda en una empresa reguladora de energía, cercado de lima, 2020, se tuvo como objetivo general determinar cuál es la relación que existe entre mejora continua y proceso de atención de la mesa de ayuda en una empresa regulador de energía. El tipo de investigación es de enfoque cuantitativo de nivel descriptivo - correlacional; de diseño no experimental transversal, nuestra población y muestra está conformada por 40 trabajadores entre varones y mujeres de edades de 25 a 55 años, grados instrucción técnico en computación informática o ingenieros de sistemas que deben de contar con certificación ITIL V3, experiencia de 3 a 4 años, realizamos una muestra censal porque se tomara a toda la población para nuestra investigación. la técnica que utilizamos para nuestra investigación fueron las encuestas y poder así recolectar la información, el instrumento de recolección de datos fueron dos cuestionarios de 14 preguntas cada uno de las variables mejora continua y proceso de atención de la mesa de ayuda, recolectando un total de 28 preguntas. fueron debidamente analizados atreves del juicio de expertos y determinando su confiabilidad. Para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el alfa de Cronbach de 0.946 para la variable mejora continua y 0.957 para la variable proceso de atención de mesa de ayuda, mostrando una consistencia interna alta para ambas variables. Con referencia al objetivo general, es determinar la relación que existe entre mejora continua y proceso de atención en mesa de ayuda en una empresa reguladora de energía, Cercado de Lima, 2020 se concluye que existe una relación directa y significativa entre mejora continua y proceso de atención de mesa de ayuda lo que se muestra con los resultados estadísticos de Rho de Spearman con una significancia de 0.000 menor al 5% y con una correlación de 0.864, por lo tanto, podemos decir que existe suficiente evidencia estadística que corrobora que la mejora continua se relaciona con el proceso de atención en mesa de ayuda.

Palabras clave: Mejora Continua, Proceso de Atención, Atención de Incidente, Atención de Requerimiento.

Abstract

In a research report entitled Continuous Improvement and Service Process of the help desk in an energy regulatory company, Cercado de Lima, 2020, the general objective was to determine what is the relationship between continuous improvement and the service process of the help desk in an energy regulator company. The type of research is a descriptive - correlational level quantitative approach; of non-experimental cross-sectional design, our population and sample is made up of 40 workers between men and women from 25 to 55 years of age, degrees in technical instruction in computer science or systems engineers who must have ITIL V3 certification, experience from 3 to 4 years, we carried out a census sample because the entire population was taken for our research. the technique we used for our research was the questionnaires and to be able to collect the information, the data collection instruments were two questionnaires of 14 questions each one of the variables continuous improvement and attention process of the help desk, collecting a total of 28 questions. They were duly analyzed through expert judgment and determining their reliability. For the reliability of each instrument, Cronbach's alpha of 0.946 was used for the variable continuous improvement and 0.957 for the help desk care process variable, showing high internal consistency for both variables. With reference to the general objective, to determine the relationship between continuous improvement and the help desk process in an energy regulatory company, Cercado de Lima, 2020, it is concluded that there is a direct and significant relationship between continuous improvement and the care process. help desk what is shown with Spearman's Rho statistical results with a significance of 0.000 less than 5% and with a correlation of 0.864, therefore, we can say that there is enough statistical evidence that corroborates that the continuous improvement is relates to the help desk process.

Keywords: Continuous Improvement, Attention Process, Incident Attention, Request Attention.

I. INTRODUCCIÓN

finalizando la Segunda Guerra Mundial comenzó el origen de kaizen ya que Japón intentaba salir de la crisis en la que estaba sumergido, en aquel tiempo, la empresa Toyota aplica su estrategia en exprimir todos los recursos que tenía, mayormente se basaban en innovar y no en los empleados. Unos años más tarde se efectuó un revelador estudio, que exponía que los resultados de productividad y calidad, eran muy superiores en Toyota frente a otros constructores de automóvil de occidente. Es ahí en ese momento, donde se empezó a implementar el Sistema de Mejora Continua en todo el mundo, se puede decir que hoy día es una herramienta indispensable y necesaria para conseguir mejorar la productividad. El método kaizen es capaz de reducir tiempos y coste permite tener una mayor productividad sin realizar inversión en maquinaria o en otros recursos, sistema tecnológico (Touron, 2016, párr.3).

La historia de la mesa de ayuda y también de la mesa de servicio de TI (tecnología informática), surgió en los principios de la década de 2000, ambos términos “mesa de ayuda” y “mesa de servicio” se utilizaba indistintamente. Esto se dio en el campo tecnológico de la información se amplió significativamente durante ese tiempo porque la gran mayoría de las profesiones de TI eran nuevos en el mundo de Tecnológico no reconocieron las diferencias de las dos historias. Help Desk de TI se fundó por primera vez finalizando los años ochenta. De acuerdo a las necesidades de las empresas comenzaron a desarrollar infraestructura de TI, el objetivo era garantizar el funcionamiento correcto de las herramientas que utilizaban las organizaciones. Como mejora de Help Desk nació del marco de ITIL, nuevos procesos de gestión de mejoras prácticas para la gestión de servicios en marcando su principal eje “el único punto de contacto es la MDA” quienes gestionaran los incidentes y requerimientos (Hixsa, 2019, Parr.1-2)

Según la organización mundial del comercio, los servicios comprenden el componente, más grandioso y dinámico de las economías avanzadas y en el desarrollo. Los servicios son la principal forma en que las organizaciones crean valor para sí mismas y para sus clientes. Hoy en día, casi todos los servicios están habilitados para TI (tecnología de la información), lo que significa que las

organizaciones tienen un gran beneficio al crear, expandir y mejorar su capacidad de administración de servicio de TI. La administración de mercados está cambiando para abordar y respaldar este cambio organizativo y garantizar que maximicen las proporciones de las nuevas tecnologías y las nuevas formas de trabajar. (ITIL 4 Foundation, 2019, pág. 7).

A nivel mundial el área de informática se ha ido desarrollando constantemente actualmente conocida como la transformación Digital en la cual tiene el propósito de hacer más fácil la gestión de TI (tecnología de la información), ayudando a implementar proyectos y procesos de manera ágil. En la cual esta se impulsa a brindar soporte de outsourcing a las empresas grandes, la cual les facilita los procesos y optimiza tiempo de servicio, (Powerdata, 2019, parr.1-4).

La Mejora Continua y Proceso de Atención según la metodología de Edwards Deming nos permitirá mejorar los procesos y flujos establecidos en la organización teniendo en cuenta el círculo de Deming, por el autor de esta metodología menciona los cuatro pasos fundamentales que se debe llevar a cabo para poder alcanzar la mejora continua, así mismo se disminuye las fallas aumentando la eficacia y eficiencia de los incidentes y requerimientos. Planificar (PLAN): Está orientado a lograr los objetivos buscando mejoras que se puedan implementar en la organización. Hacer (DO): Se aplican los cambios de mejora en la organización, se recomienda realizar un plan de prueba piloto en un área específica obteniendo los resultados se aplicaría a toda la organización. Verificar (CHECK): Teniendo en cuenta los cambios aplicados en la organización, se realiza el piloto de prueba para validar el funcionamiento. Determinar si se identifica que la mejora no cumple el objetivo, se realizara los ajustes necesarios hasta cumplir con los objetivos. Actuar (ACT): Obteniendo todos los resultados se realizará los análisis correspondientes para validar que cumpla con los objetivos de lo contrario se realiza los ajustes necesarios hasta lograr los objetivos de la organización. (Santiago, 2017, p. 1).

En el ciclo de Deming son muy fundamentales sus técnicas en el proceso y así un producto de calidad también conocido como Plan-Do-Check-Act, W. Edwards Deming, fue el fundador en el enfoque de gestión de calidad con las técnicas estadísticas para los japoneses con el control de proceso, las cuales fueron muy exitosas, si los procesos son claros y se repiten y están muy definidos

esa es la clave de la fuente de calidad. Y el ciclo PDCA es un camino para la solución de problemas y cambios es una especialidad básica para la filosofía (Jagtap.M, Teli.S ,2015, p.1-3).

Por ello, se ha diseñado para ayudar a la organización a satisfacer la creciente demanda complejo entorno digital de la actualidad, las cuales nos ayudan a hacerlas mejor, aplicando las buenas prácticas, agregar el valor a la organización cumpliendo los objetivos de cada organización. De acuerdo a lo que menciona ITIL ®4(Información technology Infraestructure Library) la gestión de niveles de servicios es asegurar los acuerdos de niveles de servicios SLA (Convenio de Nivel de Servicio) para todos los servicios de TI de acuerdo a los objetivos de la empresa. Se debería realizar mediciones proactivas para mejorar los niveles de servicios entregados, (, ITIL ®4 Fundation 2019.p.56)

A nivel nacional las grandes empresas como bancos, minas, organizaciones públicas, optan por contratar servicios de tecnología outsourcing o tercerizados y el primer objetivo son las mesas de ayuda o Help Desk, toman esa decisión a fin de recortar presupuesto dentro de la organización.

La realidad problemática de la empresa en estudio, se identificó falencias dentro de la organización las cuales no se brinda calidad de servicio, eficiente y eficazmente. Identificando a los analistas de mesa de ayuda no cuentan con conocimientos adecuados en la gestión de servicios la cuales se reflejan de la siguiente manera. No cumplen con el protocolo de saludo (speech), no validan los datos de los usuarios (ID, anexo, sede), no registran los tickets en línea, no saben diferenciar un incidente o requerimiento, no registran la descripción correcta del incidente y requerimiento, no categorizan correctamente el incidente o requerimiento, no aplican la matriz de impacto, urgencia y prioridad de los usuarios (VIP y Súper VIP), no tienen conocimiento sobre la matriz de escalamiento de los aplicativos funcionales (SIGED, E-SIGED, SFH,SIREDA, etc.), no cuenta con un tiempo de atención de solución de incidente y requerimiento, no detallan la solución en los tickets resueltos. Esto conlleva a usuarios insatisfechos por el servicio.

Para conseguir las metas debemos mejorar el proceso, es un sistema para realizar estrategias, y por lo tanto transformas los negocios empresariales ,son medios por las cuales las organizaciones logran que los costos sean eficientes de las empresas desarrollan nuevos productos y así ejecutar nuevas estrategias,

comerciales cuando se mejora los procesos y proyectos tienen que incrementar ingresos, tienen más productividad, reducen los costos, tienen operaciones más eficientes y presupuesto conllevando al éxito. Cuando fallan desperdician recursos valiosos pueden ser directamente o indirectamente limita sus capacidades de competir (Aartsengel, A. Kurtoglu, S 2013 pág. 623).

De manera que para la relación de la investigación se planteó los siguientes problemas:

Problema general ¿Cuál es la relación que existe entre mejora continua y proceso de atención de la mesa de ayuda en una empresa reguladora de energía, mercado de lima 2020? Así mismo Problema específico 1 ¿Cuál es la relación que existe entre mejora continua y atención de incidentes en mesa de ayuda de una empresa reguladora de energía, mercado de lima 2020?

Y también el Problema específico 2 ¿Cuál es la relación que existe entre mejora continua y atención de requerimiento en mesa de ayuda de una empresa reguladora de energía, mercado de lima 2020?

De manera que para la relación de la investigación se plantearon los siguientes objetivos: Objetivo general: Determinar la relación que existe entre mejora continua y proceso de atención de la mesa de ayuda en una empresa reguladora de energía, mercado de lima 2020. Así mismo el Objetivo específico 1. Determinar la relación que existe entre mejora continua y atención de incidente en mesa de ayuda de una empresa reguladora de energía, mercado de lima 2020. Finalmente, el Objetivo específico 2. Determinar la realización que existe entre mejora continua y atención de requerimiento en mesa de ayuda de una empresa reguladora de energía, mercado de lima2020.

También para nuestra investigación se plantearon las siguientes hipótesis: Hipótesis general: Existe una relación significativa entre mejora continua y proceso de atención de la mesa de ayuda en una empresa reguladora de energía, mercado de lima 2020. Así mismo la Hipótesis específico 1. Existe una relación significativa entre mejora continua y atención de incidente en mesa de ayuda de una empresa reguladora de energía, mercado de lima 2020.y finalmente la Hipótesis específico 2. Existe una relación significativa entre mejora continua y atención de requerimiento en mesa de ayuda de una empresa reguladora de energía, mercado de lima 2020.

Así mismo se consideró como Justificación del estudio lo siguiente:

La Justificación Teórica, dice que “en el ámbito académico busca determinar en los niveles de la investigación el conocimiento que se tiene de los fundamentos teóricos, que el liderazgo es fundamental para la organización porque busca relación característica diferentes de liderazgo con un solo objetivo que es cumplir los objetivos de la empresa” (Robert y Cristopher, 2016, p.320)

La importancia de la línea TI es que existen oportunidades para la mejora continua y proceso de atención en mesa de ayuda. La investigación busca mejorar los servicios que se brinda y tiempo de respuesta que reportan los usuarios finales.

Por tanto en la Justificación práctica, se desarrolló la investigación para determinar cuál es la relación entre Mejora continua y proceso de atención en mesa de ayuda en un órgano regulador de energía, el análisis de la investigación nos permitirá llegar a todos los objetivos del servicio, creando y manteniendo el valor agregado para nuestros clientes, el modelo de mejora continua ITIL que proporciona a las organizaciones un enfoque estructural para implementar mejoras en los servicios de mesa de ayuda. Y finalmente la Justificación metodológica según investigación del trabajo nos ayudará a mejorar los procedimientos de atención de incidentes y atención de requerimientos en mesa de ayuda complementado las buenas prácticas de ITIL, que nos permitirá ofrecer un servicio de calidad a los usuarios finales, teniendo en cuenta que en el área de tecnología se realizó el análisis. De esta manera ayudará a formular nuevas estrategias y así tomar buenas decisiones.

II. MARCO TEÓRICO

Se revisaron como antecedentes nacionales las siguientes tesis de grado. Comenzando por Alcántara (2017) quien realizó una investigación con el propósito de diseñar un Sistema de Mejora Continua en el área de Encomiendas de la Empresa de TRANSPORTES LINEA S.A., el propósito de la investigación es resolver la problemática de mano de obra. Plantearon su hipótesis y fue: “El diseño de un Sistema de Mejora Continua, basado en el Ciclo PHVA, mejorará la productividad en el área de Encomiendas de la Empresa de Transportes LINEA S.A. la metodología utilizada para esta investigación fue diseño no experimental ya que nuestras variables no la manipulamos así también podemos decir que es de tipo aplicativo la investigación en las cuales aplicamos teóricos y principios de la Ingeniería Industrial es de nivel descriptivo en cuales pretendemos relacionar causa- efecto entre las dos variables .su población fue considerada por todos los que representan al área de encomiendas y tomaron la muestra para los estudios en todo el proceso clave como carga, descarga, recepcionista, almacén interno y también de entrega.

Del mismo modo, Castillo (2016) en relación a la variable mejora continua. Hay una mayor competencia en telecomunicación en el mundo global, como también hay demasiada deficiencia especialmente en la empresa claro en lo que es calidad de servicio. Es ahí donde surge la necesidad en las cuales se necesita disminuir quejas de los clientes. En la empresa claro se está desarrollando un programa de mejora continua en lo que se refiere calidad de servicio en todos los distribuidores autorizado en el distrito de lince esto podrá identificar los problemas más frecuentes. La investigación al evaluar cualitativamente y cuantitativa se buscara la calidad de servicio se realizó una investigación de tipo descriptiva –explicativa en una población conformada por 40 colaboradores y la muestra fue realizada con la misma cantidad Para el pre - test, el Alfa de Cronbach confirmo un estudio de fiabilidad de 0,809 hipótesis (con un nivel de significancia de 0.05), obteniendo como resultado el p valor $p = 0.000$, por lo que se definió que al utilizar un programa de mejora continua la calidad de servicio progreso significativamente.

También en la investigación Córdova y López (2018) con la variable proceso de atención, la gran mayoría en los ambientes productivos en las empresas de sistema no cuentan con el gestor de incidentes o de problemas en el sistema empresariales es por eso que no cuentan con un tiempo de escalamiento al tiempo de atención los de soporte técnico y no realizan la atención que según la prioridad deberían ser atendidos. En las empresas en ocasiones no llega a descubrir la causa de raíz que ocasiona estos problemas o peor aún se tienen incidentes que no se resuelven, aunque a veces el servicio de tecnología se brinda solución temporal no se brinda la solución definitiva de las causas. La gran mayoría de las causas repercute a la imagen de TI como en el negocio y su continuidad. Teniendo en cuenta todas las deficiencias que tienen en el área de tecnología Universidad Autónoma del Perú, presenta el siguiente proyecto de tesis, definir los procesos de gestión de incidentes y de problemas con la visibilidad de la organización mostrando los resultados positivos y negativos. Para esta investigación nos basaremos en las mejoras prácticas orientada por el marco referencial de ITIL v3.

Así mismo, Ruelas (2018) con la variable proceso de atención en mesa de ayuda, muestra en esta investigación que el objetivo es desarrollar un proceso de gestión tanto en incidentes como requerimiento ya que hay demasiada deficiencia con el servicio. En esta tesis se utilizará el término "ticket" para referirse a un "requerimiento de atención". La metodología usada es ITIL v3, enfocada en implementar mejores prácticas. Se realizara una implementación de 11 procesadores las cuales son: identificación de involucrados , de identificación de procesos críticos, creación de equipos de trabajo, definición de parámetros, categorización, priorización según SLA, Niveles de escalamiento, asignación de roles para incidentes y problemas, indicadores para incidentes y problemas, plan de entrenamiento, difusión de los cambios se identificó incumplimientos en los resultados de tickets en el año 2016 a los usuarios se la asignara las funciones de eficacia. Se redujo los tickets mediante la productividad percibida en el año 2016 en las cuales se llegó a reflejar la necesidad de capacitaciones y que el tiempo que se demora atender es provocado por la inadecuada gestión. Se estableció que se certifiquen en ITIL v3 para así seguir con el proceso de priorización de SLA en los niveles de escalamiento para que no haya mucha

demora de atención provocada por la gestión inadecuada se exige respetar el acuerdo de SLA y los niveles de escalamiento y propuestos.

En el contexto internacional según la variable proceso de atención en mesa de ayuda, Alfonso (2016) En su tesis realiza un análisis y desarrollo de un sistema web orientado a la mesa de ayuda. Estandarizando los procesos de implementación dentro de cualquier organización con la determinación de automatizar procesos, registros, gestión y seguimientos de Incidentes y requerimientos reportados por los usuarios por los diferentes métodos de reportes (teléfono, correo). Se procedió a realizar una investigación de tipo explicativa y tipo documental con el objetivo con el objetivo de tener la visibilidad de los incidentes y requerimientos del área de TI, apoyándose en los lineamientos de ITIL como en la metodología RUP, verificando fuentes de información tales como documentos, encuestas, diagramas de funciones. Para identificar los incidentes y requerimientos que más impactan a la mesa de ayuda desarrollando un diseño amigable, empático que llame la atención a los usuarios y esto ayude a optimizar los procedimientos principales de la mesa de ayuda. Los KPI deben ser establecidos de acuerdo a los objetivos de cada uno de los procesos con KPI cuantitativos, el propietario del servicio podrá destinar de mejor forma los recursos. Con la finalidad de obtener resultados se tomó en cuenta como población a 10 personas que desempeñan el cargo de: jefe del área de sistemas o supervisor de una mesa de servicio dentro de las empresas de varios sectores.

También con la investigación de Cortez (2018) con la variable proceso de atención, la investigación de la tesis como objetivo principal tiene la implementación de un proceso de gestión de incidentes del área de informática de la Empresa de Agua Potable EAPA. Se aplicará una metodología basada en una investigación descriptiva que se llegó a analizar la investigación expuesta se utilizó el método cuantitativo mediante la aplicación de encuestas las mismas que fueron detalladas y representadas en tablas para mejorar de acuerdo al análisis. De acuerdo a los resultados se propuso un cambio en la gestión de incidentes en la EAPA San Mateo, la cual los cambios se realizaron en el área de TI, la cual se realizó la difusión a las diferentes áreas y equipos de trabajo teniendo en consideración un grupo pequeño quienes se resisten al cambio de la mejora en la gestión de incidentes, sin embargo el análisis permitió

recomendar capacitaciones, talleres para los trabajadores así puede cumplir los objetivos de la organización. La muestra de la población que se utilizó son 56 funcionarios. Así mismo la empresa San Mateo se obtuvo como resultado un valor $p = 0.000$, por lo que se concluyó que al utilizar un programa de mejora continua la calidad de servicio mejora significativamente.

Así mismo Gualpa (2017) De acuerdo a la necesidad del área administrativa de la empresa VANTV de la ciudad Esmeraldas. Hace referencia de contar con una herramienta que les permite optimizar los procesos y cumplir con los objetivos de los incidentes y requerimientos que tiene la empresa son actividades diarias la cual impactan los servicios y usuarios finales. Internamente se realizó entrevistas a diferentes colaboradores que interactúan la gestión para tener mayor visibilidad de las demoras o impases que se puede identificar en el flujo de atención de los tickets. Para los usuarios finales se utilizó una encuesta con la finalidad de visualizar el grado de empática de la nueva herramienta de incidentes y requerimientos. La investigación tomó como base la norma ISO-9621, la cual determina el modelo de calidad del software mediante parámetros de Funcionabilidad, Usabilidad, Portabilidad y Mantenimiento. Se recomienda implementar una herramienta de acuerdo a la necesidad de la organización teniendo como ayuda la investigación expuesta. Sin embargo, la muestra que se realizó La población (N) equivale a 2180 clientes que reciben el servicio de la empresa, considerando un error de muestreo (E) del 5%, Nivel de confianza de (Z) 1.96 y con una variabilidad positiva y negativa de (p) 0.5 y (q) 0.5, obteniendo una muestra de 326.

Considerando a Quinde (2017) En la siguiente tesis se analiza las buenas prácticas de ITIL para una mejor continua de la gestión de la mesa de servicios, la cual se basa en la ley superior. Se realiza mediante observaciones, aplicaciones de encuestas y entrevistas que se dieron recaudando información que nos ayude a conocer la opinión de los usuarios finales (estudiantes, docentes y administrativos). En base a ellos se pueden identificar los problemas que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas (PUCESE). De acuerdo a los tipos de soporte se identifica quienes están satisfechos mediante la observación del proceso que se tiene a los responsables del soporte, las entrevistas ayudó a identificar el nivel de satisfacción encontrado. De acuerdo a los resultados y teniendo en consideración las buenas prácticas

de ITIL se recomienda las mejoras continuar para la organización. Mejora en los procesos establecidos, se requiere de los técnicos con experiencia para brindar un soporte adecuado a los usuarios y así poder alcanzar los objetivos de la organización se considera Descriptiva porque se realizará no solo revisión de contenido sino recopilación de datos a través de instrumentos, para luego ser resumidos, analizados y presentados, dando paso a la presentación de resumen cuantitativo y cualitativo que presente los hallazgos dentro de la problemática planteada en este caso en el área de TIC de la PUCESE. Como universo de esta investigación, se determinó al conjunto de usuarios internos y externos de la PUCESE que reciben soporte técnico por parte del departamento de TIC, a este grupo pertenecen estudiantes, personal docente y administrativos.

En teorías relacionadas al tema de mejora continua, según Ciclo de Deming mencionan que las organizaciones influyen en la calidad y satisfacción que el cliente percibe. Estos procesos deberían de contribuir en la calidad del producto que generan. La gestión de la calidad ayudara a los procesos establecidos. El liderazgo de la organización ayudará a establecer sus procesos logrando alcanzar los objetivos claramente orientado a los usuarios. Enfocándonos en los procesos que tiene establecido la norma NTP-ISO 9000:2001, ayudara a reestructurar las funciones que se realiza permitiendo mostrar las garantías del sistema y que se verán manifestados en los estados financieros (García, Quispe, y Raesz ,2019, p. 94).

Debido a la situación “en todo el mundo las prácticas de LEAN son bien conocidas la implementación es sus principales propósitos debe realizarse a medida por cada empresa es distinta. detrás de todo esto hay una “filosofía de gestión” origen just in time (JIT) de Toyota tomaron la contribución de Deming. La gran mayoría de profesionales confirma los beneficios y complejo despliegue (sistema no lineal) lo largo del tiempo las empresas no mantienen a largo plazo sus resultados, esto nos ayuda a alinear el propósito de implementación Lean, se modifica el comportamiento para poder dar solución optimizando los procesos dentro de la organización. La literatura encontró estas razones principales es la parte social, parte técnica y falta de compromiso esto mayormente por altos dirigentes, hay muchas dificultades en la contribución de la mejora de productividad y hacen estas brechas, si nos centramos en el enfoque para medir los cambios mediante la mejora continua, Lean también hace que se sientan

comprometido tanto los líderes como talento humano, los trabajadores empoderados han sido reconocido en la literatura Lean”(Leandro, Grabot y Houe, 2016, p.468).

“Mediante la necesidad que tiene los clientes se ha toma una decisión estratégica con la calidad del sistema de gestión para poder satisfacer a todos los clientes. Para poder lograr el objetivo tenemos que entender cuáles son las necesidades para después poder satisfacerla esto lo logremos, aunque no será nada fácil con la retroalimentación de los mismos clientes; Esto sería como un círculo ya que si el cliente mismo nos ayuda a que nosotros como empresa le podemos satisfacer eso ara que el cliente ayude a captar más clientes. Las organizaciones estarán más seguras ya que podemos decir que la investigación es para poder mejorar los procesos de mejora continua esto nos ayudara a tomar decisiones certeras, basados en datos para no equivocarnos” (Pérez, 2016, p.10).

Mejora continua es un proceso de iniciar mejorar resultados que sean medibles que tengan relación y un propósito Kaizen es reducir costos, minimizar los riesgos, más allá de todos los resultados las organizaciones de kaizen valoran a las personas lo personal y que las organizaciones aprenda los procesos de mejora (Graban, M y Swartz, J,2015 pág.3).

El ISO 9001 sobre la base de los procesos y la lógica del ciclo PHVA (Planear – Hacer – Verificar – Actuar), podríamos decir que el manejo de los documentos, eso mejorara la comunicación reducir los costos y tiempo. Así el impacto financiero y obteniendo la visibilidad de los resultados de la organización serán reales sobre la eficiencia. Esta implementación, permitirá optimizar la Gestión de Calidad enfocado en la ISO 9001:2015 facilitando el procedimiento de la versión 2008 al 2015, la cual aporta a las organizaciones a implementar la norma ISO9001 con otras normas, como OHSAS 18001 e ISO 14001, de una norma sencilla su estructura modular. El sistema de gestión de calidad se basa en la norma ISO 9001, todas las organizaciones se enfocan a certificarse y mantener la certificación en la cual garantizan el servicio que brindar, así mismo las organizaciones puede sentirse seguro porque su servicio cuenta con las normas de Calidad. Sin embargo, esto es un plus para la empresa que brinda servicio teniendo en consideración los estándares que tiene establecido”. (Isotools, 2020.párr,1-3).

Ciclo de Deming nos indica que (planear, hacer, verificar y actuar) nos permitirá estructurar y ejecutar proyectos con un enfoque de calidad y productividad en cualquier área dentro de la organización. También reconocido como el ciclo de Shewhart, Deming o el ciclo de calidad, es desarrollada con énfasis objetiva y profunda un plan (planear), de acuerdo al análisis y observaciones que se identifica se aplica en piloto o proceso de prueba las mejoras correspondientes de acuerdo a los objetivos trazados. (hacer), se aplica los cambios a implementar en el piloto para validar el funcionamiento antes de realizar los cambios dentro de la organización. (Verificar) una vez aplicada la mejora en el piloto de prueba verificamos si las mejoras cumplen con los objetivos de la organización. (actuar) una vez culminado el piloto de prueba se realizará el análisis a los resultados y comparamos con los resultados anteriores, si los resultados logran los objetivos satisfactorios se aplicará la mejora de forma definitiva, si no logran los objetivos se realizará cambios para ajustar los resultados y lograr los objetivos de la organización. se vuelve a iniciar el ciclo. (Gutiérrez, 2014, p. 120).

El círculo de Deming está formado de 4 etapas cíclicas, en la forma. Una vez culmine la etapa final debe regresar a la primera y repetir el ciclo de nuevo, con el fin que las actividades y el análisis son reevaluadas periódicamente para agregar nuevas mejoras. Esta metodología está enfocada principalmente para organizaciones y empresas.

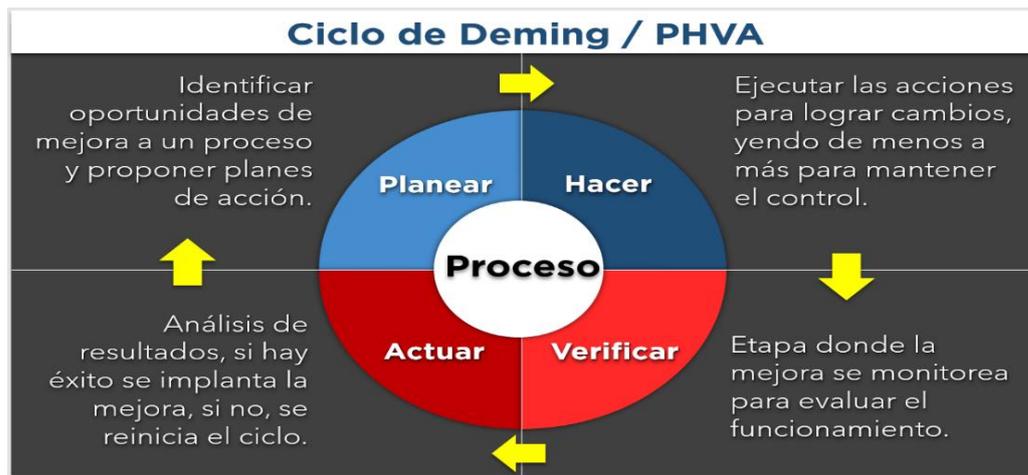


Figura 1. metodología de ciclo de Deming

Las dimensiones, del ciclo de Deming desarrolla una estrategia plan (planear), se aplica en piloto o proceso de prueba (hacer), se procede con los cambios a implementar en el piloto o proceso de prueba (verificar) verificamos si las mejoras cumplen con los objetivos de la organización (actuar), si los resultados logran los objetivos satisfactorios se aplicará la mejora de forma definitiva, si no logran los objetivos se realizará cambios para ajustar los resultados y lograr los objetivos de la organización. se vuelve a iniciar el ciclo. (Gutiérrez, 2014, pág. 120)

Las cuatro etapas que componen el ciclo son las siguientes:

Planificar: estructurar actividades de mejora estableciendo los objetivos de la organización, buscando mejoras dentro de los grupos de trabajos, así mismo escuchando a las opiniones de los colaboradores, abarcando las nuevas tendencias de la actualidad.

Hacer: Implementar los cambios de mejora propuesta, realizando un piloto de prueba para verificar el funcionamiento antes de realizar los cambios en forma definitiva.

Controlar o Verificar: Debemos verificar la implementación de nuestro plan, en el piloto de prueba donde podemos identificar si nuestra implementación funciona cumpliendo los objetivos trazados de la organización. Si la propuesta de mejora no cumple las expectativas de los objetivos se realizará las modificaciones para adaptarlas a los objetivos de la organización.

Actuar: en conclusión, obteniendo los resultados finales del piloto de prueba debemos analizar los resultados y compararlos con el funcionamiento de las tareas anteriores. Si el resultado es satisfactorio se implementará la mejor de forma definitiva de lo contrario se tendrá que realizar las modificaciones para lograr los objetivos de la organización. Posterior al paso 4, debemos regresar al paso uno periódicamente para analizar nuevas mejoras.

También en sus dimensiones planificar se dice que “Las organizaciones intervienen en la planificación de estrategias para que esto sea eficiente, útiles más personalizado y ante todo rentable para las personas y concesionarios. Cada transformación estructural que se genere podrá ser entonces el principio de un proceso, cada cambio en lo general podrá ser el inicio de un proceso, de manera definitiva en la organización esto generara grandes cambios en la estructura esto ayudara que la empresa pueda competir y crecer en un entorno global que demanda la eficacia y ante todo la transparencia en el ejercicio de labor. Desde otra perspectiva la planeación estratégica de recursos humanos es el papel más importante ya que ahí se toma encuentra los desafíos a los cuales debe responder” (Mendoza, López y Salas, 2016, p.65).

Según Rojas (2017) cita a Summers (2006)” la segunda dimensión “Hacer” identificando la causa raíz es donde se recomienda alternativas de solución. Esto iniciara realizar el ciclo PDCA es tanta la necesidad de aspiración de Hacer algo los solucionadores de problema siempre se ven tentados a prácticamente reducen el tiempo destinado a planear a “nada” pero sin embargo las soluciones son aquellas que definitivamente resuelven los problemas reales, esto recién se podrá solucionar cuando se encuentre la causa real o mejor dicho la raíz del problema la solución es analizar y considerando los cuatros criterios.

Criterio general:

- La solución se debe aplicar en la base principal evitando que vuelva a suceder.
- La solución se debe realizar cuando se encuentre la raíz del problema identificado.
- La solución debe ser definitiva mas no temporal, para cumplir los objetivos de la organización.

- La solución debería considerar la capacidad integrar el tiempo requerido. El éxito se garantiza mediante la implementación en las cuales se debe asignar deberes a trabajadores y que se arán responsables culminar con las tareas.

También tenemos la Dimensión Verificar esto nos ayuda a evaluar las soluciones para poder determinar si esto esta funcionando como se esperaba también se debería aplicar las mediciones, graficas de control, histogramas, etc. Si se realizo estos pasos en el análisis inicial del problema se puede realizar una comparación de como se está ejecutando la solución. Análisis de datos, verificar si se alcanzaron los resultados, siempre se debe de documentar todo, revisar los erros y problemas que se hallaron. (p.27)

Culminando con la dimensión actuar “De todos los estudios según los resultados, podemos decidir qué acciones tomar, se puede decir que no todas las soluciones se aprueben ya que siempre primero se tiene que evaluar, modificar y se cambia la solución, que en un principio se aprobó ,debemos de tener en cuenta si el cambio que se aprobó fue lo mejor, en ocasiones es mejor modificar para que esto tenga buenos resultados , y así poder estar listo para realizarlo este método nos ayudara a aumentar la confianza acerca del cambio”(USAID,2017.P.2).

En teorías relacionadas con el proceso de atención de la mesa de ayuda: El proceso de atención de mesa de ayuda tiene por objetivo lograr una mayor productividad y minimizar las interrupciones mediante la rápida resolución de consultas de usuario e incidentes. Entre tanto, la Mesa de ayuda es un servicio de soporte técnico orientado a apoyar y resolver en el menor tiempo posible los incidentes y requerimientos relacionados a las Tecnología de la Información. Se define como incidente a la degradación o interrupción en el servicio brindado o el error en algún activo y un requerimiento a las peticiones realizadas por los usuarios de acuerdo a sus necesidades (Itil4 ,2019, p.119).

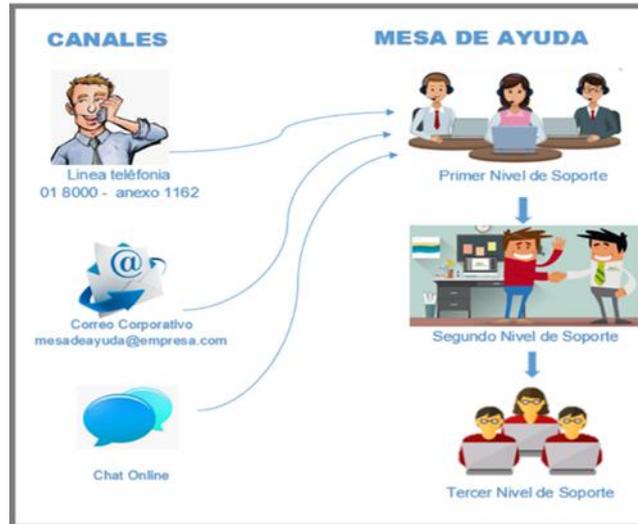


Figura 2. Flujo de atención de mesa de ayuda

Las organizaciones al pasar de los años han manejado una exigencia de acuerdo al tiempo presente. En nuestra actualidad se ha visto muchos sucesos de orden político, social, económico y cultural esto hace que las empresas y organizaciones tengan la necesidad de cambiar y ser más competitivo, la mejora continua nos ayuda en diferentes aspectos y sobre todo en el uso de la eficiencia (TIC) tecnología de la información y las comunicaciones. Como se puede observar dentro de las organizaciones como sus áreas y los procesos de tecnología de la información (TI), el soporte se ha brindado por mucho tiempo de forma estricta a las áreas de administración de software en la actualidad, esto se ha convertido parte de una estructura organizacional a través de los objetivos alineada con la política, normas internas y leyes por lo tanto las áreas de procesos de TI, son ventajas competitivas para todas las organizaciones (Quintero y Peña ,2017.p.371).

Enfocados a reducir tiempos en el flujo de proceso de atención en incidentes y requerimiento se analiza la implementación de una nueva herramienta Service Now, la cual permitirá crear una base errores conocido, la cual permitirá optimizar el tiempo de respuesta de incidentes, atendiendo a los usuarios finales con eficiencia y eficacia mejorando el proceso de atención diaria logrando los objetivos de la empresa (Lehtonen,2014. p.10).

Por otro lado, la dimensión de atención de incidente “Según la tecnología para la aplicación de la gestión se diría que los incidentes generan diversas actividades que se genera gran parte para los de soporte técnico de TI. En la

mayoría su automatización y optimización, se busca que sea la más eficiente para poder garantizar mejor la calidad de servicio y poder así minimizar la deficiencia como reducir los incidentes. Debemos de conocer las diferencias que se da con respecto al problema porque mayormente un defecto se genera posteriormente del incidente en cambio un incidente radica en la cotidianidad” (Mena, 2019.p34).

Concluyendo con la dimensión de atención de requerimiento “Se caracteriza por un requerimiento funcional la descripción de servicio o comportamiento que se realizara, esto debería de funcionar de acuerdo a los software también indicando lo que este software no debe realizar, siempre se debe de observar que tipo de sistema ,usuarios y administradores pueden realizar las operaciones mediante el enfoque correspondiente .mayor mente se emplea un esquema mediante una tabla la cual especificara ;los datos de requerimiento funcional ,el número de las identificaciones del requerimiento funcional, los tipos de requerimiento como también identificar cuáles serán la prioridad que presenta requerimiento funcional en lo general”(Guillen,2018.p.68).

Estructurar los métodos de reporte de incidente de seguridad de la información, tickets registrados. Los tickets de incidente tienen un ciclo de vida, la cual está afectando la percepción y pone en riesgo la estructura de la empresa. Cumpliendo lo establecido en el servicio y obtener la satisfacción del usuario final. Se puede integrar una base de conocimiento con los errores más conocidos en el servicio, la cual nos facilitaría atender si se identificara un incidente con un error ya registrado en la base de conocimiento (Bartnes,2016. p.9).

Continuando con los procesos de TI e implementando los marcos teóricos la cual nos permitirá mejorar el proceso de atención de incidente y requerimientos con el enfoque de ITIL, se realiza un análisis de la herramienta implementada para poder identificar los cuellos de botellas, identifica en el flujo el proceso que dilata mucho tiempo, reestructurando las categorías de acuerdo al top de incidentes y requerimiento que se tiene en forma mensual, y hacer que las categorías más usadas creadas de inmediatas(Matamouros,2015.p.5)

En este artículo nos amplía el conocimiento en referencia a incidentes de seguridad y tiempo de respuesta, así mismo nos hace de conocimiento fundamentales del impacto que puede causar dentro de la organización, proporcionar información oportuna y confiable, optimizando el tiempo de proceso de respuesta tanto interno como externo (Sabbagh,2019. p.31).

III. METODOLOGÍA

3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

DISEÑO

“En esta investigación podemos decir que no se manipula la variable deliberadamente. Las variables o variable independiente se estudian en su forma natural no se hace variar intencionalmente, para así poder ver su efecto con otras variables, esta investigación es no experimental porque solo se observa los fenómenos en su contexto natural, para analizar.” (Hernández y Mendoza, 2018, p.174).

Podemos referirnos a nuestro estudio que es no experimental porque no manipulamos ninguna variable sino todo lo contrario solo observamos los fenómenos en su contexto natural y así poder analizarlo

TIPO DE INVESTIGACIÓN

En esta investigación aplicada es también llamada constructiva o utilitaria, el problema es de conocimiento del investigador en las cuales busca conocer para así poder actuar, hacer, construir, modificar y dar respuesta a preguntas específicas con el único objetivo de recolectar los datos de la realidad y transformar los conocimientos científicos en tecnología (Sullcaray, 2013, p.73).

NIVEL DESCRIPTIVO

“En esta investigación el nivel descriptivo permitirá evaluar, identificar y tener el conocimiento en el desarrollo del perfil y característica de la persona, grupo, comunidades o cual quiera otro fenómeno que se pretenda investigar. Podemos decir que es únicamente para calcular o guardar información de manera inmediata, el objetivo de la investigación es ver como se relacionan.” (Hernández, Fernández, Baptista, 2014, p.92).

CORRELACIONAL

“El objetivo de esta investigación es determinar si hay una existencia de correlación o relación entre nuestras variables a investigar, después se analiza

para ver si hay una vinculación. También en algunas ocasiones se pueden analizar un vínculo entre tres o cuatro variables” (Hernández, Fernández, Baptista, 2014, p.93).

TRANSVERSAL

“En la investigación transversal, los diseños recogen datos en un momento único .su propósito es interrelacionar en un momento los incidentes de determinadas variables” (Hernández y Mendoza, 2018, p.176).

Nuestro trabajo de investigación es transversal por que los datos que analizaremos se realizasen en un tiempo y periodo determinado y único.

ENFOQUE

“El enfoque cuantitativo es importante para la aprobación de la hipótesis una vez se deriva objetivos podemos realizar las preguntas de investigación para así poder construir una teoría” (Hernández, Fernández, Baptista, 2014, P.4).

La ruta que utilizaremos en nuestra investigación es de enfoque cuantitativo así podemos comprobar la hipótesis general y determinar si existe una relación significativa entre las dos variables de mejora continua y tiempo de respuesta en mesa de ayuda de un órgano regulador de energía cercado de lima ,2019

MÉTODO

“En la investigación se reconoció la presencia de dificultades generando varias hipótesis y así más adelante ser explicadas y deducir los resultados posibles que serán demostrado en el valor de la realidad de los expuestos hechos comparados con la experiencia” (Según Tamayo, 2013, p.35).

En esta investigación el método que utilizamos fue hipotético – deductivo, esto nos ayudara a deducir posibles hipótesis según el resultado dado.

3.2 VARIABLE Y OPERACIONALIZACIÓN:

La mejora continua y el proceso de atención de mesa de ayuda son variables de carácter cualitativo y de categoría ordinal, las cuales serán medidos mediante un cuestionario de preguntas.

3.3 POBLACIÓN, (CRITERIOS DE SELECCIÓN), MUESTRA, MUESTREO, UNIDAD DE ANÁLISIS.

POBLACIÓN

“población es un conjunto de sucesos que concuerdan con especificaciones. deben ubicarse de manera concreta por sus características de contenido, lugar y tiempo, así como accesibilidad, de nada sirve plantear un estudio si no es posible que tenga acceso a los casos o elementos de interés” (Hernández y Mendoza ,2018, p.198).

En esta investigación su población estará conformada por 40 trabajadores entre varones y mujeres de edades 25 a 55 años, con carrera técnica de computación informática o ingeniería de sistema que también deben de contar con certificación en ITIL no menos de 3 a 4 años de experiencia, que están distribuidos en diferentes áreas.

MUESTREO

“El muestreo no probabilístico, no es dependiente de la probabilidad, es decir que el conocimiento, características son relacionadas en el contexto de la investigación” (Según Hernández y Mendoza, 2018, p.200).

En nuestra investigación el muestreo es no probabilístico debido a que nuestra población es pequeña para esta investigación y utilizaremos la muestra censal ya que utilizaremos el 100% de nuestra población en estudio.

UNIDAD DE ANÁLISIS: En esta investigación la unidad de análisis estará conformada por 40 trabajadores entre varones y mujeres de edades 25 a 55 años,

3.4 TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDES Y CONFIABILIDAD

TÉCNICA

“Son medios en la cual se procedió a recoger información la palabra “documento” es como las fuentes cuyo objetivo, nos permite conseguir información de hechos pasados; también podemos decir como cuando una persona deja sus huellas en algún objeto, la cual también puede dar testimonio de hechos o comportamiento que ayudaría en la investigación” (Niño, 2011, p.93).

Sánchez y Reyes (2015) Concluyeron que es un proceso de recoger toda la información requerida de una realidad o fenómeno para la investigación (P.163).

En nuestra investigación, se manejó con la técnica de la encuesta en el proceso se aplicó el cuestionario para nuestra muestra seleccionada.

INSTRUMENTO

“La elaboración del cuestionario se realizó sobre una estructura el tipo de pregunta está compuesto mediante el contenido que se desea averiguar el instrumento ayudara a realizar el tipo de pregunta hechos, opiniones, actitudes, intereses, etcétera” (Niño, 2011, p.89).

“también sostuvo que para realizar el cuestionario se debería antes orientar y motivar a los que realizaran las encuestas deberán utilizar una hoja para el instrumento conteniendo las preguntas de forma ordenada y coherentemente deberán estas ser muy claras y precisas y con objetividad para que se puedan dar solución” (Carrasco ,2014, p.138).

Tabla 1. *Tabla de técnica de instrumento*

Variable	Técnica	Instrumento
	Encuesta	Cuestionario
Mejora Continua Y Proceso De Atención De La Mesa De Ayuda	Para Moran y Alvarado (2010), es el conjunto de procesos y reglas para la aplicación de los instrumentos y métodos, consiste en realizar a los individuos unas interrogantes de un determinado tema que está realizando el investigador para poder así conocer su opinión en el tema que fue definido por el investigador (pag.47)	Se podría decir que es un conector que nos permite recolectar los datos para poder analizar y ver si acepta o rechaza la hipótesis de investigación.

Fuente: elaboración propia

VALIDEZ

“La validez es el grado en que un instrumento mida todos los tipos de evidencia. La mayor evidencia de validez es el criterio, de constructos y expertos, así como comprensión de instrumento de medición, se evaluará mediante la pertinencia, relevancia y claridad” (Hernández y Mendoza, 2018, p.235).

Para esta investigación utilizamos la técnica de “juicio de experto” para la validación de los instrumentos como su nombre lo dice consiste en someter nuestro instrumento a 3 o más expertos. Ellos analizarán que el instrumento cumpla con las condiciones: el contenido, criterio, constructo y comprensión, si nuestro instrumento pasa la validación los expertos firmarán indicando que hay suficiencia.

Tabla 2. Validez de cuestionario de la variable Mejora Continua.

Expertos	Especialidad	Resultado
Apellidos y Nombres		
1. Víctor Fabián Romero Escalante	MAGISTER	SUFICIENCIA
2. Juliana Álvarez Rodríguez	MAGISTER	SUFICIENCIA
3. Ediht G. Rosales Domínguez	MAGISTER	SUFICIENCIA
4. Franklin M. Escobedo A.	DR. MAGISTER	SUFICIENCIA

Fuente: elaboración propia

Tabla 3. Validez del cuestionario de proceso de atención de la mesa de ayuda

Expertos	Especialidad	Resultado
Apellidos y Nombres		
1. Víctor Fabián Romero Escalante	MAGISTER	SUFICIENCIA
2. Juliana Álvarez Rodríguez	MAGISTER	SUFICIENCIA
3. Ediht G. Rosales Domínguez	MAGISTER	SUFICIENCIA
4. Franklin M. Escobedo A.	MAGISTER	SUFICIENCIA

Fuente: elaboración propia

CONFIABILIDAD

“La confiabilidad de un instrumento se mide al grado, el cual se aplica repetidamente al mismo sujeto se produzca igual los resultados consistentes y coherentes” (Hernández y Mendoza, 2018, p235).

El instrumento que usaremos para esta investigación será mediante el coeficiente Alfa de Cronbach.

Tabla 4. Alfa de Cronbach de la variable Mejora Continua

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,946	14

Fuente: programa spssv.25

Interpretación

Procesando los datos en el software informático SPSSV.25 se obtuvo el resultado de 0,946 de confiabilidad del instrumento que mide la variable Mejora Continua, la cual se aplicó a los 40 encuestados, esto significa que la confiabilidad es alta en la consistencia interna del instrumento.

Tabla 5. Alfa de Cronbach de la variable Proceso de Atención

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,957	14

Fuente: programa spss v.25

Interpretación

Procesando los datos en el software informático SPSS V.25, se obtuvo el resultado de 0,957 de confiabilidad del instrumento que mide la variable proceso de atención, la cual se aplicó a los 40 encuestados, esto significa que la confiabilidad es alta en la consistencia interna del instrumento.

3.5 PROCEDIMIENTO:

En el presente trabajo de investigaciones describiré la estrategia y procedimientos que se empleará para esta investigación para así aproximarme a la unidad de análisis y proceder al recojo y la preparación de la información para su tratamiento posterior.

Se redactó múltiples preguntas diseñados para formar los datos necesarios para lograr los objetivos y así hacer la recopilación de datos para el informe de investigación, la desventaja que tuvimos para la realización de la encuesta fue todo lo que está pasando en nuestro país que es el covid-19 que por el aislamiento no nos permitió realizar las encuestas presencialmente así que tuvimos que usar la tecnología pero también tuvimos complicaciones porque de acuerdo a la política interna de la institución el área de sistema por seguridad a su información restringe los correos internos de la empresa, para evitar estar expuesto algún bacterio o virus que pueda afectar a la información de la institución tuvimos que utilizar correos electrónicos personales y wasap para poder así realizar nuestras encuestas que fue un poco tedioso ya que estuvimos a la espera de las respuestas de todos los encuestados.

1. Organización para el trabajo sistemático.
2. recojo de información de la población o muestra.
3. Organizamos los datos encontrados.
4. tabulación de datos en el Excel o directamente al SPSS.
5. seleccionar los estadísticos apropiados, de acuerdo a los siguientes criterios
 - a) objetivo de la investigación
 - b) diseño de la investigación
 - c) escala de medición
6. los estadísticos que emplearemos son dos tipos en forma general.
 - a) estadístico descriptivo
 - b) estadísticos inferenciales, para contrastar la hipótesis
7. obtención de resultado.

3.6 MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS

Para la constatación de la hipótesis general, e hipótesis específica se realizó la prueba de Spearman para determinar la relación que hay entre las variables

“En el trabajo utilizamos el método hipotético deductivo, esto nos ayuda a la valides de la hipótesis q busca refutar para concluir y contrastar los hechos” (Bernal, 2006, p.56).

Baremo de la variable Mejora Continua

Puntaje más bajo → 14

Puntaje más alto → 70

Tabla 6. *Baremos de la variable mejora continua*

Escala	Mejor continua
Deficiente	14 - 32
Regular	33 - 51
Eficiente	52 - 70

Fuente: elaboración propia

Baremo de la variable Proceso de Atención

Puntaje más bajo → 14

Puntaje más alto → 70

Tabla 7. *Baremos de la variable Proceso de Atención*

Escala	proceso de atención
Deficiente	14 - 32
Regular	33 - 51
Eficiente	52 - 70

Fuente: elaboración propia

Baremo de la dimensión Atención de Incidentes

Puntaje más bajo → 9

Puntaje más alto → 45

Tabla 8. *Baremos de la dimensión Atención de Incidentes*

Escala	Atención de incidentes
Deficiente	9 - 21
Regular	22 - 34
Eficiente	35 - 45

Fuente: elaboración propia

Baremo de la dimensión Atención de Requerimientos

Puntaje más bajo → 5

Puntaje más alto → 25

Tabla 9. *Baremos de la dimensión Atención de Requerimientos*

Escala	Atención de requerimientos
Deficiente	5 - 11
Regular	12 - 18
Eficiente	19 - 25

Fuente: elaboración propia

3.7 ASPECTOS ÉTICOS

Este proyecto de investigación fue realizado con normas y principios de la universidad, principios éticos de autonomía, se respetó la dignidad de las personas, tomando conciencia de responsabilidad en la ejecución de la investigación, mediante los valores que tiene cada persona cumple con todas las normas de la universidad cesar vallejo según Resolución de Consejo Universitario N.º 0126-2017/UCV Trujillo, 23 de mayo de 2017, que a continuación se expone:

Artículo 15º. De la política antiplagio: la universidad cesar vallejo siembra la originalidad de la investigación y para ello tiene a disposición de la comunidad universitaria que investiga, el programa de evaluación de trabajo de investigación, turnitin, que permite determinar la detección de coincidencia en

otras fuentes de consulta en el caso que llegue a detectarse el plagio en un estudiante se resolverá a través del comité de ética.

Artículo 16º De los derechos de autor: los derechos deben ser de carácter moral y patrimonial y están estipulados en el reglamento de propiedad intelectual de la ucv.

La investigación se redactó de acuerdo al modelo APA, establecido por la universidad cesar vallejo.

IV. A RESULTADOS

4.1. Estadística Descriptiva

Tabla 10. *Tabla de frecuencias de la variable Mejora continua*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	1	2,50	2,5	2,5
	Regular	10	25,0	25,0	27,5
	Eficiente	29	72,5	72,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: programa spss v.25

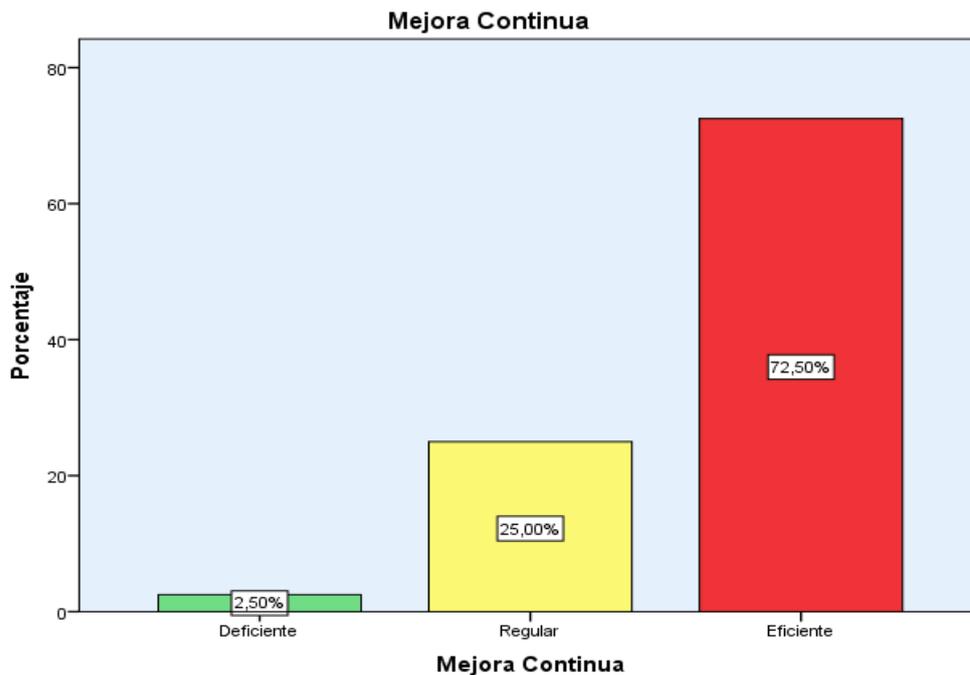


Figura 3. *Gráfico de barras de la variable Mejora continua*

Interpretación:

Según la tabla 10 y la figura 3, el 2.5% de los encuestados indicaron que la mejora continua en la empresa se desarrolla de manera deficiente, el 25% indicaron que se desarrolla de manera regular, por otro lado, el 72.50% de los encuestados señalaron que se desarrolla de manera eficiente.

Tabla 11. *Tabla de frecuencias de la variable Procesos de atención*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	1	2,5	2,5	2,5
	Regular	8	20,0	20,0	22,5
	Eficiente	31	77,5	77,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: programa spss v.25

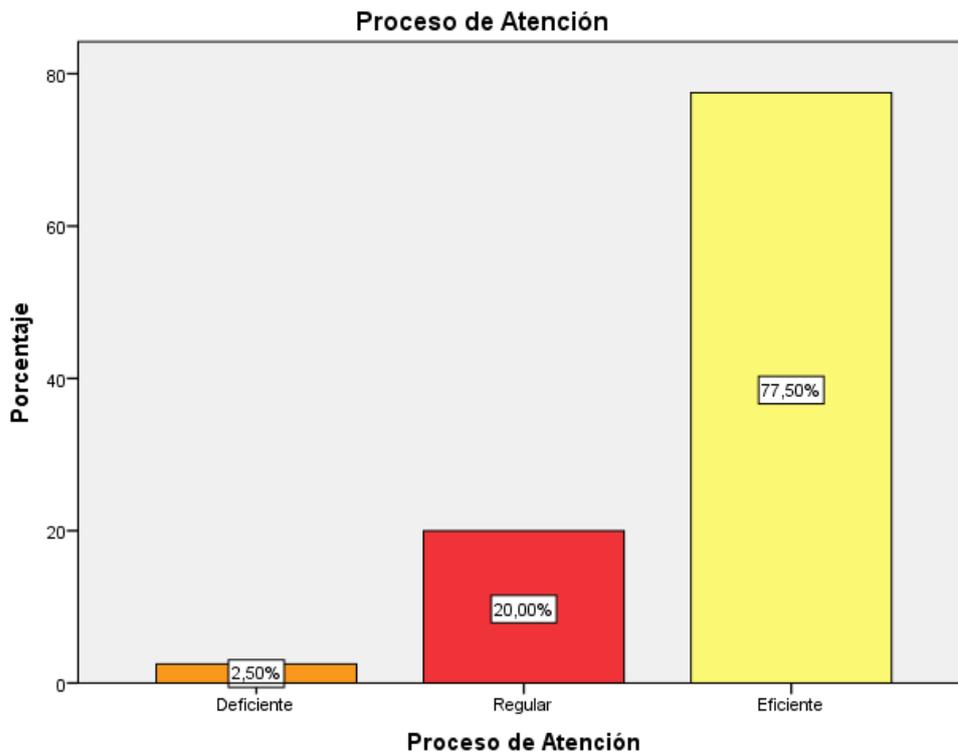


Figura 4. *Gráfico de barras de la variable Proceso de Atención*

Interpretación:

Según la tabla 11 y la figura 4, el 2.5% de los encuestados indicaron que el proceso de atención de mesa de ayuda en la empresa se desarrolla de manera deficiente, el 20% indicaron que se desarrolla de manera regular, por otro lado, el 77.50% de los encuestados señalaron que se desarrolla de manera eficiente.

Tabla 12. *Tabla de frecuencias de la dimensión Atención de incidentes*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	1	2,5	2,5	2,5
	Regular	7	17,5	17,5	20,0
	Eficiente	32	80,0	80,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: programa spss v.25

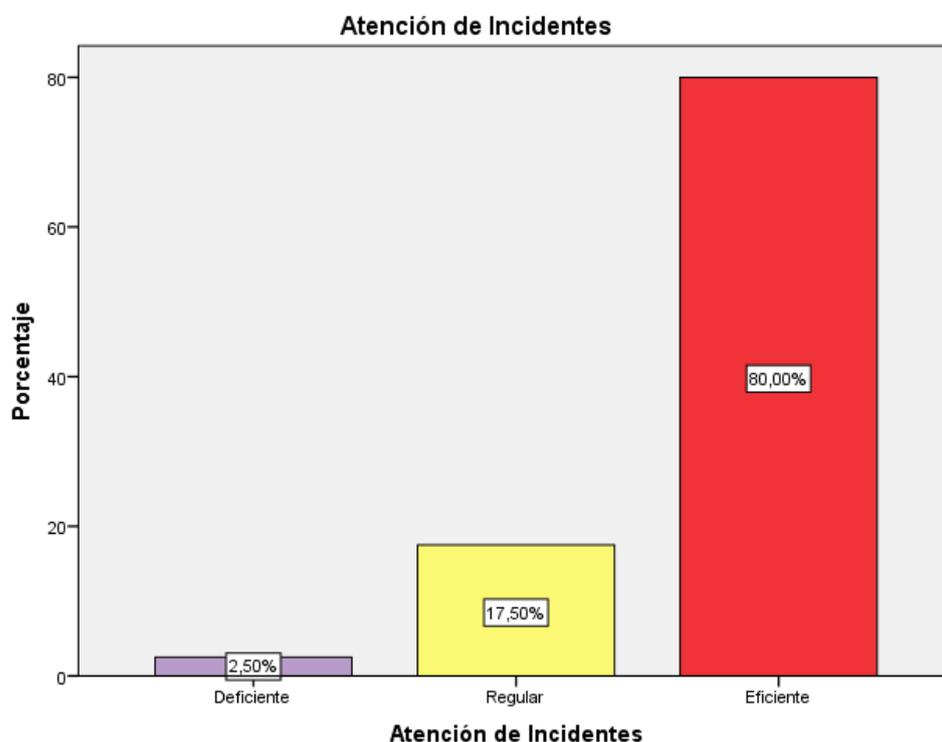


Figura 5. *Gráfico de barras de la dimensión atención de incidentes*

Interpretación:

Según la tabla 12 y la figura 5, el 2.5% de los encuestados indicaron que la atención de incidentes de la mesa de ayuda en la empresa se desarrolla de manera deficiente, el 17.5% indicaron que se desarrolla de manera regular, por otro lado, el 80% de los encuestados señalaron que se desarrolla de manera eficiente.

Tabla 13. *Tabla de frecuencias de la dimensión Atención de requerimientos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	1	2,5	2,5	2,5
	Regular	9	22,5	22,5	25,0
	Eficiente	30	75,0	75,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: programa spss v.25

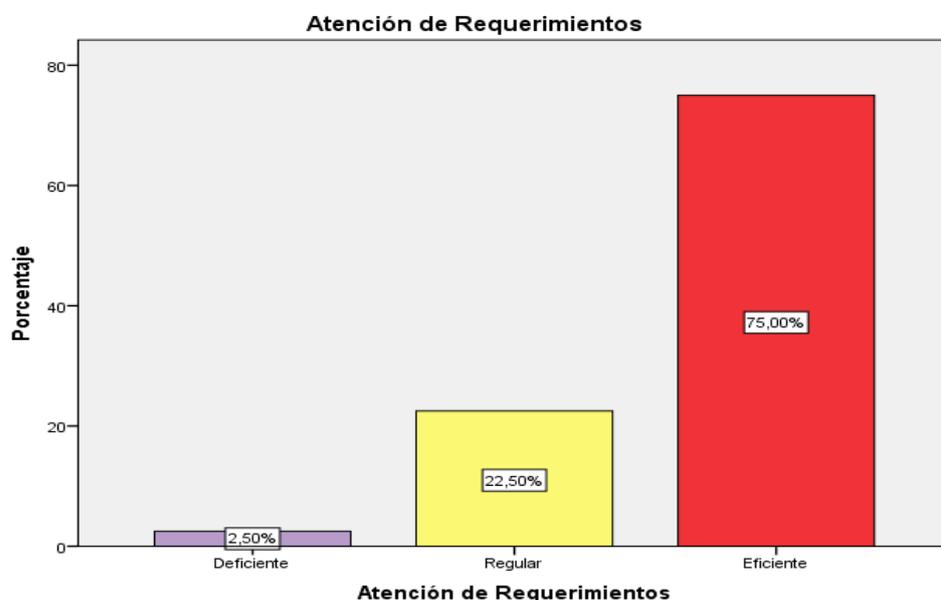


Figura 6. *Gráfico de barras de la dimensión atención de requerimientos*

Interpretación:

Según la tabla 13 y la figura 6, el 2.5% de los encuestados indicaron que la atención de requerimientos de la mesa de ayuda en la empresa se desarrolla de manera deficiente, el 22.5% indicaron que se desarrolla de manera regular, por otro lado, el 75% de los encuestados señalaron que se desarrolla de manera eficiente.

Tabla 14. *Tabla cruzada de variables*

			Proceso de Atención			
			Deficiente	Regular	Eficiente	Total
Mejora Continua	Deficiente	Recuento	1	0	0	1
		% del total	2,5%	0,0%	0,0%	2,5%
	Regular	Recuento	0	7	3	10
		% del total	0,0%	17,5%	7,5%	25,0%
	Eficiente	Recuento	0	1	28	29
		% del total	0,0%	2,5%	70,0%	72,5%
Total	Recuento		1	8	31	40
	% del total		2,5%	20,0%	77,5%	100,0%

Fuente: programa spss v.25

Interpretación:

Según la tabla 14, el 70% de los encuestados indican que mientras se desarrolla la mejora continua de manera eficiente los procesos de atención se desarrollan también de manera eficiente.

4.2. Prueba de Normalidad

Para realizar las pruebas de hipótesis, se realizó la prueba de normalidad para determinar que distribución tienen los datos del estudio y elegir el estadístico de prueba.

Tenemos las siguientes hipótesis sobre la distribución de los datos

H_0 = La variable aleatoria proviene de una distribución normal

H_1 = La variable aleatoria no proviene de una distribución normal

Tabla 15. Prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístic			Estadístic		
	o	gl	Sig.	o	gl	Sig.
Mejora Continua	,183	40	,002	,886	40	,001
Proceso de Atención	,159	40	,012	,908	40	,003
Atención de Incidentes	,149	40	,025	,890	40	,001
Atención de Requerimientos	,155	40	,017	,908	40	,003

a. Corrección de significación de Lilliefors

El grado de libertad (muestra) es menor a 50 datos por lo tanto se revisa los resultados de la prueba Shapiro-Wilk. El Sig. (p-valor) de las variables y de las dimensiones son menores a 0.05, por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterativa que indica que las variables y las dimensiones son distintas a una distribución Normal. Por lo tanto, se utilizará la prueba no paramétrica del coeficiente de Spearman.

En la siguiente tabla se observa la interpretación de los resultados del Rho de Spearman.

Tabla 16. Interpretación del Rho de Spearman

Valor de rho	Significado
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media o moderada
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
0.10	Correlación positiva muy débil
0.25	Correlación positiva débil
0.50	Correlación positiva media o moderada
0.75	Correlación positiva considerable
0.90	Correlación positiva muy fuerte
1.00	Correlación positiva perfecta

Nota: Hernández, Fernández y Baptista. (2014)

4.3. Estadística Inferencial

Para la prueba de hipótesis general se tienen las siguientes hipótesis estadísticas:

H1. Existe una relación significativa entre mejora continua y procesos de atención de la mesa de ayuda en una empresa reguladora de energía, cercado de Lima 2020

Ho. No existe una relación significativa entre mejora continua y procesos de atención de la mesa de ayuda en una empresa reguladora de energía, cercado de Lima 2020

Tabla 17. Prueba de Hipótesis General

			Mejora Continua	Procesos de Atención
Rho de Spearman	Mejora Continua	Coeficiente de correlación	1,000	,864**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Procesos de Atención	Coeficiente de correlación	,864**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

Interpretación:

Según la tabla 17, tenemos una significancia de 0.000 menor al 5% y con una correlación de 0.864, por lo tanto, podemos decir que existe suficiente evidencia estadística que corrobora que la mejora continua se relaciona con el proceso de atención en mesa de ayuda, y que dicha relación según la tabla 16 es positiva considerable. Con ello, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, infiriendo que existe una relación significativa entre mejora continua y procesos de atención de la mesa de ayuda en una empresa reguladora de energía, cercado de lima 2020

Para la prueba de hipótesis específica 1 se tienen las siguientes hipótesis estadísticas:

H1. Existe una relación significativa entre mejora continua y atención de incidente en mesa de ayuda de una empresa reguladora de energía, cercado de Lima 2020.

Ho. No existe una relación significativa entre mejora continua y atención de incidente en mesa de ayuda de una empresa reguladora de energía, cercado de Lima 2020.

Tabla 18. Prueba de Hipótesis Específica 1

			Mejora Continua	Atención de Incidentes
Rho de Spearman	Mejora Continua	Coeficiente de correlación	1,000	,859**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N		40	40
	Atención de Incidentes	Coeficiente de correlación	,859**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		40	40	

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

Interpretación:

Según la tabla 18, tenemos una significancia de 0.000 menor al 5% y con una correlación de 0.859, por lo tanto, podemos decir que existe suficiente evidencia estadística que corrobora que la mejora continua se relaciona con la atención de incidentes en mesa de ayuda, y que dicha relación según la tabla 16 es positiva considerable. Con ello, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, infiriendo que existe una relación significativa entre mejora continua y atención de incidente en mesa de ayuda de una empresa reguladora de energía, cercado de Lima 2020.

Para la prueba de hipótesis específica 2 se tienen las siguientes hipótesis estadísticas:

H1. Existe una relación significativa entre mejora continua y atención de requerimiento en mesa de ayuda de una empresa reguladora de energía, cercado de Lima 2020.

Ho. No existe una relación significativa entre mejora continua y atención de requerimiento en mesa de ayuda de una empresa reguladora de energía, cercado de Lima 2020.

Tabla 19. Prueba de Hipótesis Específica 2

			Mejora Continua	Atención de Requerimientos
Rho de Spearman	Mejora Continua	Coefficiente de correlación	1,000	,841**
n		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Atención de Requerimientos	Coefficiente de correlación	,841**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

Interpretación:

Según la tabla 19, tenemos una significancia de 0.000 menor al 5% y con una correlación de 0.841, por lo tanto, podemos decir que existe suficiente evidencia estadística que corrobora que la mejora continua se relaciona con la atención de requerimientos en mesa de ayuda, y que dicha relación según la tabla 16 es positiva considerable. Con ello, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, infiriendo que existe una relación significativa entre mejora continua y atención de requerimiento en mesa de ayuda de una empresa reguladora de energía, cercado de Lima 2020.

V. DISCUSIÓN

La investigación busca determinar si la variable mejora continua y proceso de atención de la mesa de ayuda en una empresa reguladora de energía, se relacionan entre sí. En base a ello los resultados obtenidos del cuestionario a la empresa acerca de la situación actual de mejora continua y proceso de atención en mesa de ayuda a través de preguntas cortas con la finalidad de comprobar y corroborar la situación de la empresa que amerita el estudio o , el diseño del trabajo es no experimental , su enfoque es cuantitativo ,de nivel descriptivo - correlacional ,de diseño transversal , la población y la muestra es representada por 40 trabajadores a quienes se realizó el cuestionario de 14 preguntas por cada variable en total 28 preguntas .

La prueba de consistencia mostrada para la variable mejora continua con el instrumentó de alfa de Cronbach es de 0,946 y proceso de atención en mesa de ayuda 0,957, esto significa que tiene una consistencia interna alta, también podemos mencionar que descriptivamente las variables en mención mostraron resultados para mejora continua en la tabla 10 y figura 2 , se observa que 1 (2.5%)de los trabajadores encuestados perciben la mejora continua como deficiente ,por otro lado ,10 (25%)de los trabajadores perciben que mejora continua como regular y finalmente 29 (72.5) de los trabajadores perciben la mejora continua como eficiente , y la variable proceso de atención se observa Según la tabla 11 y la figura 3, el 1 (2.5%) de los encuestados indicaron que el proceso de atención de mesa de ayuda en la empresa se desarrolla de manera deficiente, el 8 (20%) indicaron que se desarrolla de manera regular, por otro lado, el 31(77.50%) de los encuestados señalaron que se desarrolla de manera eficiente.

Según la tabla 17, tenemos una significancia de 0.000 menor al 5% y con una correlación de 0.864, por lo tanto, podemos decir que existe suficiente evidencia estadística que corrobora que la mejora continua se relaciona con el proceso de atención en mesa de ayuda, y que dicha relación según la tabla 16 es positiva considerable. Con ello, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, infiriendo que existe una relación significativa entre mejora continua

y procesos de atención de la mesa de ayuda en una empresa reguladora de energía, cercado de lima 2020.

Para Alcántara (2017) en su tesis titulada Con relación al objetivo general: “Diseñar un Sistema de Mejora Continua en el área de Encomiendas de la Empresa de Transportes LINEA S.A -Trujillo “se planteó mejorar la productividad con el diseño de un sistema de mejora continua en lo que es mano de obra. Se utilizo el ciclo de Deming o también llamado PHVA obteniendo así una mejor productividad solucionando desde raíz el problema por esa razón se aceptó la hipótesis planteada El diseño de un Sistema de Mejora Continua, basado en el Ciclo PHVA, mejorará la productividad en el área de Encomiendas de Transportes LINEA S.A.”, obteniendo los resultados en este trabajo de investigación.

Según Castillo (2016) en su tesis titulada “programa de mejora continua en la calidad de servicio de la empresa claro en un distribuidor autorizado – 2014”su objetivo principal es desarrollar un programa de mejora continua que permita mejorar la calidad de servicio en la Empresa Claro de un distribuidor autorizado 2014.su estudio es de nivel descriptivo ,diseño no experimental ,con una población de 40 trabajadores se utilizó la encuesta y el cuestionario luego se procesó la información recopilada en el software spss , donde se utilizó estadísticas y el autor concluye Se analizó que el Programa de Mejora Continua, logró mejorar la Calidad de Servicio en la Empresa Claro de un Distribuidor Autorizado en el 2014.

Para Gualpa (2017) con sus tesis titulada “mesa de ayuda en servicios tecnológicos a clientes basado en buenas prácticas caso: empresa vantv” con su objetivo general Evaluar herramientas de software MDA (Mesa de Ayuda) para la gestión y control de incidencias técnicas y administrativas que se presentan en la Empresa VANTV de la ciudad de Esmeraldas a través del uso de la norma ISO9126,su investigación es Investigación Descriptiva – Exploratoria, la técnica que utilizaron fueron las entrevistas su muestra fue de 326 clientes , En cuanto al flujo de información, el sistema que se adapta mejor al proceso de generación de informes al usuario es SpiceWork, ya que cuenta con una interfaz sencilla, con un Dashboards interactivo y fácil de usar, mientras que Web Help Desk y osticket cumplen con el objetivo, pero en un grado menos intuitivo.

VI. CONCLUSIONES

Primero:

El procesamiento estadístico realizado ha logrado determinar que, si existe una relación entre mejora continua y proceso de atención de la mesa de ayuda en una empresa reguladora de energía, Cercado de Lima, 2020, obteniendo un coeficiente de correlación de Rho spearman de $r=0.864$, y significación de 0.000 que es menor que $p= 0.05$ por lo tanto podemos decir que existe suficiente evidencia estadística que corrobora que la mejora continua se relaciona con el proceso de atención en mesa de ayuda, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa.

Segundo:

En la investigación se puede observar la fiabilidad de las variables en estudio con el Alfa de Cronbach, 0.946 y 0.957 respectivamente que da validez a la investigación podemos decir que la investigación demostró que existe relación entre la variable mejora continua y proceso de atención en mesa de ayuda de una empresa reguladora de energía, cercado de Lima 2020, comprobando con el coeficiente de correlación Rho spearman mencionado.

Tercero:

Respecto al primer objetivo específico se obtuvo que la dimensiones atención de incidentes tiene relación con mejora continua, demostrando su correlación de Rho spearman de 0.859 por lo tanto podemos decir que existe una suficiencia evidencia estadística que corrobora que la mejora continua se relaciona con la atención de incidentes en mesa de ayuda.

Cuarto:

Respecto al segundo objetivo específico se obtuvo que la dimensiones atención de requerimiento tiene relación con mejora continua, demostrando su correlación de Rho spearman de 0.841 por lo tanto podemos decir que existe una suficiencia evidencia estadística que corrobora que la mejora continua se relaciona con la atención de incidentes en mesa de ayuda de una empresa reguladora de energía, cercado de lima2020.

VII. RECOMENDACIONES

Primero:

Se recomienda establecer reuniones semanales de operación para realizar el análisis de atención de incidentes y atención de requerimientos críticos escalados a los diferentes grupos resolutores, teniendo en cuenta los resultados obtenidos, en relación de mejora continua y proceso de atención ante todo realizar cambios estructurales dentro del servicio (talleres internos de atención al cliente, coaching, talleres de aplicaciones funcionales entre otros) alcanzando los objetivos propuestos por el cliente.

Segundo:

Se recomienda comunicar con anticipación a La Mesa de Ayuda los cambios o actualizaciones de los aplicativos funcionales que se tiene en la GSTI (Gerencia de Sistemas de Tecnología de la Información), para así tomar acciones de prevención y se pueda enviar el comunicado a todo el personal de la organización y a su vez a los usuarios cuando lo reportan telefónicamente, chat, cualquier problema con atención de incidente y evitaremos insatisfacción por parte de los usuarios.

Tercero:

Se recomienda de acuerdo a la variable de mejora continua y la dimensión atención de incidentes que se reestructure los procedimientos de calidad de atención y revisar los flujos de escalamientos, elaborando Dashboard (tablero de indicadores), realizando feedback semanales con los analistas esto nos ayudara y se alimentara el día a día de los analistas logrando superar los objetivos establecidos.

REFERENCIAS

- Alcántara.L. (2017). *Diseño de un sistema de mejora continua en el área de encomiendas de la empresa de transportes linea s.a.* recuperado el 4 de 10 de 2019, de repositorio universidad privada antenor orrego:
http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/4214/1/RE_ING.I ND_LUIS.ALC%C3%81NTARA_SISTEMA.DE.MEJORA_DATOS.PDF
- Alfonso.E. (2016). *Desarrollo de un sistema web orientado a una mesa de servicio para el registro.* recuperado el 08 de 10 de 2019, de universidad de guayaquil:
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/reduq/18820/1/tesis%20lsi%20edison%20anthony%20alfonso%20arana.pdf>
- Aartsengel, A. Kurtoglu, S (2013) Handbook on Continuous Improvement Transformation, The Lean Six Sigma Framework and Systematic Methodology for Implementation
- Bartnes, M. (2016) Understanding Information Security Incident Management Practices
<https://www.manageengine.com/products/service-desk/itil-incident-management/?bk>
- Castillo.R. (2016). *Programa de mejora continua en la calidad de servicio de la empresa claro en un distribuidor autorizado 2014.* recuperado el 4 de 10 de 2019, de repositoriouniversidad autonoma del peru:
<http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/359/6/C ASTILLO%20USURIAGA%2c%20ROSA%20ELVIRA.pdf>
- Carrasco, S. (2014). Metodología de la investigación científica Lima: editorial san marcos

Cordova.S. Y Lopez.F. (Febrero de 2018). *Gestión de incidentes y problemas con itil v3.0 para el proceso de soporte técnico en la universidad autónoma del peru*. recuperado el 4 de 10 de 2019, de repositorio universidad autonoma del peru : <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/463/3/Cordova%20y%20Lopez.pdf>

Cortez.M. (2018). *Implementación de un proceso de gestión de incidentes caso práctico empresa de agua potable y alcantarillado eapa san mateo*. recuperado el 08 de 10 de 2019, de pontifica universidad catolica del ecuador. <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1769/1/cortez%20quezada%20%20mayra.pdf>

García .M, Quispe. C. y Raez.L, (2019) mejora continua de la calidad de proceso nota científica Industria Data <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/5992/5187>

Chiavenato.I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración* (7 ed.). Mexico: MC Graw Hill.

Gestión de Servicio TI bajo el enfoque de Itil ®4 2019

Graban, M y Swartz, J (2015) Healthcare Kaizen Engagin Front-Line Staff In Sustainable Continuous Improvements <http://www.hckaizen.com/wp-content/uploads/2015/12/CHAPTER-1-Healthcare-Kaizen-by-Mark-Graban-2015.pdf>

Guillen, I. (2018). Creación de una mesa de ayuda basada en ITIL V3 para una empresa del sector minero (tesis). Universidad católica de Santa María recuperado el 28 de noviembre 2019 <file:///C:/Users/USER/Downloads/71.0615.IS.pdf>

<https://www.isotools.com.co/la-norma-iso-9001-2015-se-basa-ciclo-phva/>

Jagtap, M. Teli, S. (2015). P-D-C-A Cycle As TQM Tool-Continuous Improvement of Warranty. International Journal on Recent Technologies in Mechanical and Electrical Engineering.

<https://ijrmee.org/index.php/ijrmee/article/view/210/210>

Leandro, R. Grabot, B. y Houe, R. (2016). Beyond productivity and continuous improvement: fundamentals required for Lean complex transformation. Recuperado el 2019 de diciembre de 2, de artículo IFAC papers online conference paper archive: <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S2405896316309284?token=E5E5E8380C0B8449363C8F6D235AC9115BDE69CCAB71AC438FA4499F141FB3BD22A0D845A23B0C070BC5B7982CCE290E>

Malo, F (16 de setiembre del 2017) planear, hacer, verificar y actuar [mensaje en un blog]. recuperado el 28 de noviembre del 2019 <https://solucionesvector.com/blogs-y-talleres/planear-hacer-verificar-y-actuar/>

Matamouros, M (2015) Improve the ITIL process in Incident Management with matching Lean-eTO

[file:///C:/Users/dzacariast/Downloads/ist-thesis-msc-Tiago-Vieira%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/dzacariast/Downloads/ist-thesis-msc-Tiago-Vieira%20(2).pdf)

Mendoza, D., López, D. y Salas, E. (junio del 2016). Planificación estratégica de recursos humanos: Efectiva forma de identificar necesidades de personal. Recuperado de <file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-PlanificacionEstrategicaDeRecursosHumanos-5794127.pdf>

Mena, A. (2019). Help desk en la gestión de incidencias de un gobierno local de la región lima” repositorio universidad nacional Federico Villarreal recuperado el 28 de noviembre del 2019 http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3453/UNFV_Mena_Campos_Antonio_Titulo%20profesional_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Montaño, A. (2017) análisis de la implementación del ciclo PHVA para el aseguramiento de la calidad de servicio en el área de at your

service en la actualidad. (Tesis de licenciatura, universidad san Martin de Porres) recuperado el 28 de noviembre del 2019
file:///c:/users/user/downloads/montano_fa.pdf

Morán, G y Alvarado, D. (2010). Métodos De Investigación 2010 por Pearson Educación de México, S.A. de C.V.

<https://mitrabajodegrado.files.wordpress.com/2014/11/moran-y-alvarado-metodos-de-investigacion-1ra.pdf>

Niño, V. (2011) Metodología de la investigación –Bogotá: edición de la U.

Recuperado <http://roa.ult.edu.cu/bitstream/123456789/3243/1/ME TODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION%20DISENO%20Y%20EJECUCION.pdf>

Lehtonen, N (2014) IT Service Management Support for IT in Company X

<https://core.ac.uk/download/pdf/38101575.pdf>

Touron, J. (04 De Abril de 2016).OEE(Overall Equipment Effectiveness) kaizen - la cultura de mejora continua . Recuperado el 10 de octubre de 2019, de Lean Manufacturing:

<https://www.sistemasoe.com/mejora-continua/>

Pérez, Y. (enero/marzo de 2016). Revista Empresarial, La mejora continua de los procesos en una organización fortalecida mediante el uso de herramientas de apoyo a la toma de decisiones. Recuperado de

<file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-LaMejoraContinuaDeLosProcesosEnUnaOrganizacionFort-5580335.pdf>

Power Data. (Servicios y tecnologías de la información) Transformación digital. Recuperado el 11 de noviembre 2019.

<https://www.powerdata.es/transformacion-digital>

Quinde.K. (2017). *Análisis del modelo de gestión del servicio de soporte del área de tic a los usuarios de la pontificia universidad catolica del*

ecuador sede esmeraldas. recuperado el 08 de 10 de 2019, de <file:///C:/Users/dzacariast/Downloads/Avance%20de%20Tesis/V.%20Mejora%20Continua/QUINDE%20VERA%20%20KEYLEMI%20ESTHER.pdf>

Quintero, L y Peña, H. (octubre/diciembre2017). Revista científica Modelo basado en ITIL para la Gestión de los Servicios de TI en la Cooperativa de Caficultores de Manizales Scientia Et Technica, vol. 22. <https://www.redalyc.org/pdf/849/84955649009.pdf>

Redalyc (2019) Versión 5.0 | 2019 Información Científica *Acceso abierto sin fines de lucro propiedad de la academia recuperado* <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81606112>

Rojas, M (2017) el círculo de Deming – PDCA como herramienta para la optimización de los procesos del área de compras y servicios generales de la empresa topy top s.a. de san juan de Lurigancho – 2015
<http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/441/1/TESIS%20MARIA%20ROJAS.pdf>

Ruelas.Y. (2018). mplementación de los procesos de gestión de incidentes y gestión de problemas según ITIL V3.0 en el área de control de accesos de seguridad informática de una entidad financiera en la ciudad de Lima en el año 2017. Recuperado el 4 de 10 de 2019, de repositorio de la universidad tecnologica del peru : http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/1173/1/Yessica%20Ruelas_Tesis_Titulo%20Profesional_2018.pdf

Santiago, H. (21 junio, 2017) Ciclo de mejora continua recuperado el 11 de noviembre 2019
<https://www.calidadysoldadura.com/single-post/2017/06/21/ciclo-pdca-de-mejora-continua>

Sabbagh, B (2019) Cybersecurity Incident Response

<https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1303567/FULLTEXT01.pdf>

Sánchez, C. y Reyes, C. (2015) metodología y diseño en la investigación científica. lima: santos marcos

Sullcaray, S. (2013) Metodología de la investigación universidad continental S.A.C 2012

Usaid. (2017).articulo aplicando la ciencia para fortalecer y mejorar los sistemas de salud, consejo y herramienta para aprender el mejoramiento recuperado 28 de noviembre del 2019
https://www.usaidassist.org/sites/default/files/pdsa_ago2017.pdf

ANEXOS

Tabla 20. Operacionalización de la variable Mejora continua.

Variable	Definición	Metodología	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala /Valores	Niveles
Mejora Continua	García, Quispe, y Raesz (2019)	Metodología de la investigación					
	las organizaciones influyen en la calidad y satisfacción que el cliente percibe. Estos	Encuestas virtuales	Planificar	Objetivo	1,	Escala de Likert	
	procesos deberían de contribuir	Nivel: Descriptivo		Capacitación	2,		
	en la calidad del producto que generan. La gestión de la	Diseño de Investigación:		Organización	3,		Nunca (1)
	calidad ayudara a los procesos establecidos. El liderazgo de la	No experimental		Coordinación	4,		Regular
	organización ayudará a establecer sus procesos logrando alcanzar los objetivos	Tipo de investigación: Cuantitativo	Realizar	Integración	5,	Casi Nunca (2)	Eficiente
	claramente orientado	Población: 40		Comunicación	6,	A veces (3)	
	orientado a los usuarios.	trabajadores		Toma de Decisiones	7,		
		Muestra: 40	comprobar	Identificación/Medición	8,9	Casi Siempre (4)	
		trabajadores		Retroalimentación	10,		
	muestreo: será una muestra censal	Actuar	Responsabilidad	11,12,	Siempre (5)		
			Control	13,14.			

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 21. Operacionalización de la variable *Proceso de atención de la mesa de ayuda*

Variable	Definición	Metodología	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala /Valores	Niveles				
Proceso de Atención de la Mesa de ayuda	Ruelas (2018), con la variable proceso de atención de la mesa de ayuda, el objetivo es desarrollar un proceso de gestión tanto en incidentes como requerimiento ya que hay demasiada deficiencia con el servicio	Metodología de la investigación Encuestas virtuales	Atención de Incidente	Funcionalidad de aplicativos	1,2,3,	Escala de Likert					
				Microinformáticos	4,5,6,						
				Calidad de Atención	7,8,9	Nunca (1)		Deficiente			
				Nivel: Descriptivo							
				Diseño de Investigación: No experimental							
				Tipo de investigación: Cuantitativo							
				Población: 40 Trabajadores		Atención de Requerimiento		Asignación de Equipos microinformáticos	10,11,	Casi Nunca (2)	Regular
				Muestra: 40 Trabajadores				Brindar Acceso	12,13,	A veces (3)	Eficiente
Muestreo: será una muestra censal				Solicitud de cambio	14.	Casi Siempre (4)					
						Siempre (5)					

Fuente: elaboración propia.

Tabla 22. Procedimiento Diagrama de Gantt

Informe de Investigación	2020															
	ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO			
	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16
Fecha de inicio:																
Fecha de término:																
N.º de Actividades																
Realidad problemática de la empresa																
Planteamiento del problema y fundamentación teórica																
Pautas para la búsqueda de información																
Justificación, hipótesis y objetivos de la investigación																
Presentación del esquema de proyecto de investigación																
Diseño, tipo y nivel de investigación																
Población y muestra																
Técnicas e instrumentos de obtención de datos																
Jornada de investigación N°1 Presentación del primer avance																
Presentación del proyecto de investigación con observaciones levantadas																
Resultados según el ssps																
Discusión y conclusiones del trabajo de investigación																
Jornada de investigación N°2 Sustentación del proyecto de investigación																
Evaluación de las preguntas																

Fuente: elaboración propia

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO: Mejora continua y proceso de atención de la mesa de ayuda en una empresa reguladora de energía, Cercado de Lima, 2020

DATOS INFORMATIVOS: CARGO

SEXO

NIVEL DE INSTRUCCIÓN

SUPERIOR

INSTITUTO

M

F

Instrucciones: la información que nos proporciones será solo de conocimiento privado, por lo tanto, evalúe de forma objetiva y veraz en el área de Mesa de ayuda.

- Por favor no deje pregunta sin contestar.
- Marca con un aspa en solo uno de los recuadros correspondiente a la escala siguiente:

(1) NUNCA	(2) CASI NUNCA	(3) A VECES	(4) CASI SIEMPRE	(5) SIEMPRE
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

N.º	DIMENSIONES/ÍTEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
Mejora continua y proceso de atención de la mesa de ayuda en una empresa reguladora de energía, Cercado de Lima, 2020						
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
Variable: Mejora Continua						
	Planificar					
1	¿Con qué frecuencia el personal de la empresa se encuentra alineado a los objetivos de la empresa?					
2	¿Se cuenta con tiempo, recursos y retroalimentación para la capacitación-aprendizaje del personal?					
3	¿Con qué frecuencia las tareas en la empresa se realizan de manera organizada?					

	Realizar					
4	¿En cuanto a los incidentes y/o requerimientos, son oportunamente atendidos?					
5	¿Las reglas y los sistemas de la empresa se adaptan fácilmente a los cambios requeridos?					
6	¿Se observa una comunicación efectiva en la empresa?					
	Comprobar					
7	¿Puedo influir en las decisiones que se toman en mi área?					
8	¿Cuándo hay descontentos con la atención de mesa de ayuda se hace seguimiento oportuno del mismo hasta darle solución?					
9	¿La cantidad de incidencias reportadas a mesa de ayuda afecta la productividad de los empleados?					
10	¿Con qué frecuencia se realizan reuniones de retroalimentación en toda la empresa?					
	Actuar					
11	¿Observas que se priorizan los incidentes reportados en mesa de ayuda según su complejidad e impacto?					
1	¿Los incidentes reportados en la mesa de ayuda se resuelven en el tiempo estimado?					
13	¿Con que frecuencia se realizan controles de calidad sobre el servicio de atención de la mesa de ayuda?					
14	¿Con que frecuencia cuando se detectan errores en los procesos de la empresa se aplican medidas correctivas?					

**CUESTIONARIO: Mejora continua y proceso de atención de la mesa de ayuda
en una empresa reguladora de energía, Cercado de Lima, 2020**

DATOS INFORMATIVOS: CARGO

SEXO

NIVEL DE INSTRUCCIÓN

SUPERIOR

INSTITUTO

M

F

Instrucciones: la información que nos proporcionen será solo de conocimiento privado, por lo tanto, evalúe de forma objetiva y veraz en el área de Mesa de ayuda.

- Por favor no deje pregunta sin contestar.
- Marca con un aspa en solo uno de los recuadros correspondiente a la escala siguiente:

(1) NUNCA	(2) CASI NUNCA	(3) A VECES	(4) CASI SIEMPRE	(5) SIEMPRE
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

N.º	DIMENSIONES/ÍTEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
Mejora continua y proceso de atención de la mesa de ayuda en una empresa reguladora de energía, Cercado de Lima, 2020						
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
Variable: Proceso de atención						
	Atención de incidentes					
1	¿Los incidentes generados al momento de derivar un expediente en el Siged son resueltos en el tiempo adecuado en mesa de ayuda?					

2	¿Los incidentes generados al momento de ingresar al Sired son resueltos en el tiempo adecuado en mesa de ayuda?					
3	¿Los incidentes generados al momento de sacar reportes en el Sap_erp son resueltos en el tiempo adecuado en mesa de ayuda?					
4	¿Con qué frecuencia cuando se reporta la lentitud del sistema operativo, el área correspondiente brinda solución oportuna?					
5	¿Con qué frecuencia cuando se reporta fallas con el monitor de la PC, el área correspondiente brinda solución oportuna?					
6	¿Cuándo se reporta fallas al momento de imprimir, el área correspondiente brinda solución oportuna?					
7	¿El servicio que brinda mesa de ayuda es oportuno en todo momento?					
8	¿La comunicación entre usuario y mesa de ayuda es la más adecuada?					
9	¿El servicio realizado por mesa de ayuda cumple con sus expectativas en cuanto a la calidad de atención?					
	Atención de requerimiento					
10	¿Con qué frecuencia cuando envía una solicitud de asignación de PC a la Mesa de ayuda, recibe la respuesta oportunamente?					
11	¿Con qué frecuencia cuando envía una solicitud de asignación de Impresora a la Mesa de ayuda, recibe la respuesta oportunamente?					
12	¿Con qué frecuencia cuando envía un PI-25 a la Mesa de ayuda, recibe la respuesta oportunamente?					
13	¿Con qué frecuencia cuando envía un PE-06 a la Mesa de ayuda, recibe la respuesta oportunamente?					
14	¿Con qué frecuencia cuando usted solicita cambio de toner de impresora a la Mesa de ayuda, es atendido oportunamente?					

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE MEJORA CONTINUA

N.º	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Planificar							
1	¿Con qué frecuencia el personal de la empresa se encuentra alineado a los objetivos de la empresa?	X		X		X		
2	¿Se cuenta con tiempo, recursos y retroalimentación para la capacitación-aprendizaje del personal?	Si	No	Si	No	Si	No	
3	¿Con qué frecuencia las tareas en la empresa se realizan de manera organizada?	X		X		X		
	Realizar							
4	¿En cuanto a los incidentes y/o requerimientos, son oportunamente atendidos?	X		X		X		
5	¿Las reglas y los sistemas de la empresa se adaptan fácilmente a los cambios requeridos?	X		X		X		
6	¿Se observa una comunicación efectiva en la empresa?	X		X		X		
	Comprobar							
7	¿Puedo influir en las decisiones que se toman en mi área?	X		X		X		
8	¿Cuándo hay descontentos con la atención de mesa de ayuda se hace seguimiento oportuno del mismo hasta darle solución?	X		X		X		
9	¿La cantidad de incidencias reportadas a mesa de ayuda afecta la productividad de los empleados?	X		X		X		
10	¿Con qué frecuencia se realizan reuniones de retroalimentación en toda la empresa?	X		X		X		
	Actuar							
11	¿Observas que se priorizan los incidentes reportados en mesa de ayuda según su complejidad e impacto?	X		X		X		
12	¿Los incidentes reportados en la mesa de ayuda se resuelven en el tiempo estimado?	X		X		X		
13	¿Con que frecuencia se realizan controles de calidad sobre el servicio de atención de la mesa de ayuda?	X		X		X		
14	¿Con que frecuencia cuando se detectan errores en los procesos de la empresa se aplican medidas correctivas?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr / Mg: Franklin M. Escobedo A.
Especialidad del validador: Metodología de Investigación -SSPS

DNI: 08257238

10 de julio del 2020

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

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

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

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



Firma del Experto Informante.
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE PROCESO DE ATENCIÓN

4

N.º	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Atención de Incidentes								
1	¿Los incidentes generados al momento de derivar un expediente en el <u>Siged</u> son resueltos en el tiempo adecuado en mesa de ayuda?	X		X		X		
2	¿Los incidentes generados al momento de ingresar al <u>Siged</u> son resueltos en el tiempo adecuado en mesa de ayuda?	X		X		X		
3	¿Los incidentes generados al momento de sacar reportes en el <u>Saperep</u> son resueltos en el tiempo adecuado en mesa de ayuda?	X		X		X		
4	¿Con qué frecuencia cuando se reporta la lentitud del sistema operativo, el área correspondiente brinda solución oportuna?	X		X		X		
5	¿Con qué frecuencia cuando se reporta fallas con el monitor de la PC, el área correspondiente brinda solución oportuna?	X		X		X		
6	¿Cuándo se reporta fallas al momento de imprimir, el área correspondiente brinda solución oportuna?	X		X		X		
7	¿El servicio que brinda mesa de ayuda es oportuno en todo momento?	X		X		X		
8	¿La comunicación entre usuario y mesa de ayuda es la más adecuada?	X		X		X		
9	¿El servicio realizado por mesa de ayuda cumple con sus expectativas en cuanto a la calidad de atención?	X		X		X		
Atención de Requerimiento								
10	¿Con qué frecuencia cuando envía una solicitud de asignación de PC a la Mesa de ayuda, recibe la respuesta oportunamente?	X		X		X		
11	¿Con qué frecuencia cuando envía una solicitud de asignación de Impresora a la Mesa de ayuda, recibe la respuesta oportunamente?	X		X		X		
12	¿Con qué frecuencia cuando envía un PI-25 a la Mesa de ayuda, recibe la respuesta oportunamente?	X		X		X		
13	¿Con qué frecuencia cuando envía un PE-D6 a la Mesa de ayuda, recibe la respuesta oportunamente?	X		X		X		
14	¿Con qué frecuencia cuando usted solicita cambio de <u>toner</u> de impresora a la Mesa de ayuda, es atendido oportunamente?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr./ Mg: Franklin M. Escobedo A.

DNI: 08257238

Especialidad del validador: Metodología de Investigación -SSPS

10 de julio del 2020
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



 Firma del Experto Informante.
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE PROCESO DE ATENCIÓN

N.º	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Atención de Incidentes							
1	¿Los incidentes generados al momento de derivar un expediente en el Siged son resueltos en el tiempo adecuado en mesa de ayuda?	✓		✓		✓		
2	¿Los incidentes generados al momento de ingresar al Sired son resueltos en el tiempo adecuado en mesa de ayuda?	✓		✓		✓		
3	¿Los incidentes generados al momento de sacar reportes en el Sap_erp son resueltos en el tiempo adecuado en mesa de ayuda?	✓		✓		✓		
4	¿Con qué frecuencia cuando se reporta la lentitud del sistema operativo, el área correspondiente brinda solución oportuna?	✓		✓		✓		
5	¿Con qué frecuencia cuando se reporta fallas con el monitor de la PC, el área correspondiente brinda solución oportuna?	✓		✓		✓		
6	¿Cuándo se reporta fallas al momento de imprimir, el área correspondiente brinda solución oportuna?	✓		✓		✓		
7	¿El servicio que brinda mesa de ayuda es oportuno en todo momento?	✓		✓		✓		
8	¿La comunicación entre usuario y mesa de ayuda es la más adecuada?	✓		✓		✓		
9	¿El servicio realizado por mesa de ayuda cumple con sus expectativas en cuanto a la calidad de atención?	✓		✓		✓		
	Atención de Requerimiento							
10	¿Con qué frecuencia cuando envía una solicitud de asignación de PC a la Mesa de ayuda, recibe la respuesta oportunamente?	✓		✓		✓		

11	¿Con qué frecuencia cuando envía una solicitud de asignación de Impresora a la Mesa de ayuda, recibe la respuesta oportunamente?	✓		✓		✓	
12	¿Con qué frecuencia cuando envía un PI-25 a la Mesa de ayuda, recibe la respuesta oportunamente?	✓		✓		✓	
13	¿Con qué frecuencia cuando envía un PE-06 a la Mesa de ayuda, recibe la respuesta oportunamente?	✓		✓		✓	
14	¿Con qué frecuencia cuando usted solicita cambio de toner de impresora a la Mesa de ayuda, es atendido oportunamente?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *Albana Rodríguez Isliana Cristina*
DNI: *09301074*

Especialidad del validador: *Lic. en Administración de Empresas y Mg. en Gerencia de Proyectos Empresariales*

2 de Julio del 2020

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

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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE MEJORA CONTINUA

N. o	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Planificar							
1	¿Con qué frecuencia el personal de la empresa se encuentra alineado a los objetivos de la empresa?	✓		✓		✓		
2	¿Se cuenta con tiempo, recursos y retroalimentación para la capacitación-aprendizaje del personal?	Si	No	Si	No	Si	No	
3	¿Con qué frecuencia las tareas en la empresa se realizan de manera organizada?	✓		✓		✓		
	Realizar							
4	¿En cuanto a los incidentes y/o requerimientos, son oportunamente atendidos?	✓		✓		✓		
5	¿Las reglas y los sistemas de la empresa se adaptan fácilmente a los cambios requeridos?	✓		✓		✓		
6	¿Se observa una comunicación efectiva en la empresa?	✓		✓		✓		
	Comprobar							
7	¿Puedo influir en las decisiones que se toman en mi área?	✓		✓		✓		
8	¿Cuándo hay descontentos con la atención de mesa de ayuda se hace seguimiento oportuno del mismo hasta darle solución?	✓		✓		✓		
9	¿La cantidad de incidencias reportadas a mesa de ayuda afecta la productividad de los empleados?	✓		✓		✓		
10	¿Con qué frecuencia se realizan reuniones de retroalimentación en toda la empresa?	✓		✓		✓		
	Actuar							
11	¿Observas que se priorizan los incidentes reportados en mesa de ayuda según su complejidad e impacto?	✓		✓		✓		
12	¿Los incidentes reportados en la mesa de ayuda se resuelven en el tiempo estimado?	✓		✓		✓		
13	¿Con que frecuencia se realizan controles de calidad sobre el servicio de atención de la mesa de ayuda?	✓		✓		✓		

14	¿Con que frecuencia cuando se detectan errores en los procesos de la empresa se aplican medidas correctivas?	✓		✓		✓	
----	--	---	--	---	--	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Abner Rodríguez Juliana Cristine DNI: 09304074

Especialidad del validador: Lic en Administración y Mg en Gestión de Proyectos

2 de julio del 2020

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

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



Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. D^U Mg: Mg. Edilit G. Rosales Domínguez..... DNI: 25703679.....

Especialidad del validador: Finanzas.....

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

8 de julio del 2020



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE PROCESO DE ATENCIÓN

N. o	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Atención de Incidentes							
1	¿Los incidentes generados al momento de derivar un expediente en el Siged son resueltos en el tiempo adecuado en mesa de ayuda?							
2	¿Los incidentes generados al momento de ingresar al Sired son resueltos en el tiempo adecuado en mesa de ayuda?							
3	¿Los incidentes generados al momento de sacar reportes en el Sap_erp son resueltos en el tiempo adecuado en mesa de ayuda?							
4	¿Con qué frecuencia cuando se reporta la lentitud del sistema operativo, el área correspondiente brinda solución oportuna?							
5	¿Con qué frecuencia cuando se reporta fallas con el monitor de la PC, el área correspondiente brinda solución oportuna?							
6	¿Cuándo se reporta fallas al momento de imprimir, el área correspondiente brinda solución oportuna?							
7	¿El servicio que brinda mesa de ayuda es oportuno en todo momento?							
8	¿La comunicación entre usuario y mesa de ayuda es la más adecuada?							
9	¿El servicio realizado por mesa de ayuda cumple con sus expectativas en cuanto a la calidad de atención?							
	Atención de Requerimiento	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Con qué frecuencia cuando envía una solicitud de asignación de PC a la Mesa de ayuda, recibe la respuesta oportunamente?							

11	¿Con qué frecuencia cuando envía una solicitud de asignación de Impresora a la Mesa de ayuda, recibe la respuesta oportunamente?						
12	¿Con qué frecuencia cuando envía un PI-25 a la Mesa de ayuda, recibe la respuesta oportunamente?						
13	¿Con qué frecuencia cuando envía un PE-06 a la Mesa de ayuda, recibe la respuesta oportunamente?						
14	¿Con qué frecuencia cuando usted solicita cambio de <u>toner</u> de impresora a la Mesa de ayuda, es atendido oportunamente?						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. Edith G. Rojas Doncevez DNI: 25703679

Especialidad del validador: Finanzas

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

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

8 de Julio del 2020



Firma del Experto Informante.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

RESOLUCIÓN DE CONSEJO UNIVERSITARIO N° 0126-2017/UCV

Trujillo, 23 de mayo de 2017

VISTA: la comunicación electrónica que remite el Vicerrector de Investigación de la UCV, Dr. Santiago Benites Castillo, solicitando se emita la resolución que modifique el **CÓDIGO DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**; y

CONSIDERANDO:

Que el artículo 22 de la Ley 30220 establece que la SUNEDU es la autoridad central de la supervisión de la calidad bajo el ámbito de su competencia, incluyendo el licenciamiento y supervisión de las condiciones del servicio educativo de nivel superior universitario, en razón de lo cual dicta normas y establece procedimientos para asegurar el cumplimiento de las políticas públicas del Sector Educación en materia de su competencia;

Que para prestar el servicio educativo, las universidades peruanas deberán obtener la licencia de funcionamiento institucional, la misma que se detalla en la Resolución de Consejo Directivo N° 006-2015/SUNEDU/CD, emitida por la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria – SUNEDU;

Que en cumplimiento del Cronograma del Grupo 5 de los Grupos de Implementación del Licenciamiento la Universidad César Vallejo presentó a la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria – SUNEDU, el informe final para la revisión por la entidad supervisora;

Que con fecha 28 de abril del presente año; mediante Of. 233-2017/SUNEDU 02-12, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria – SUNEDU, solicita información y precisiones en el marco de la solicitud del Licenciamiento Institucional del Indicador 34: Código de Ética para la Investigación, MV1: "Incluir en el Código de ética para la investigación las sanciones e infracciones, además indicar las gradualidades de la falta, factores agravantes o atenuantes, particularidades por los casos de personas nuevas o reincidentes, etc.;



Que el Dr. Santiago Benites Castillo, Vicerrector de Investigación, ha ejecutado, ha tomado las acciones necesarias para el levantamiento de las observaciones presentadas por la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria, y ha solicitado la inclusión de las sanciones e infracciones, además indicar las gradualidades de la falta, factores agravantes o atenuantes, particularidades por los casos de personas nuevas o reincidentes en el Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo, aprobado mediante Resolución de Consejo Universitario N°0083-2016-UCV, de fecha 29 de noviembre del 2016;



anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Artículo 15°. De la Política antiplagio.

El plagio es el delito por el cual se hace pasar como propio un trabajo, obra o idea ajena, sea de modo parcial o total. Para evitarlo, los investigadores deben citar en su obra correctamente las fuentes de consulta, cifiéndose a los estándares de publicación internacional, de acuerdo a su campo disciplinar o como lo exija la universidad Cesar Vallejo.

La Universidad César Vallejo promueve la originalidad de las investigaciones y para ello tiene a disposición de la comunidad universitaria que investiga, el programa de evaluación de trabajos de investigación - Tumin, que permita determinar la detección de las coincidencias con otras fuentes de consulta.



En el caso de que se llegue a detectar el plagio en un estudiante o docente o investigador, se resolverá a través del Comité de Ética que se conformará en la Sede Central y cada una de las Filiales de UCV.

Artículo 16°. De los Derechos del autor.

Cada investigador autor o coautor que haya originado o creado una investigación tienen el derecho de autoría del trabajo de investigación.

Los derechos deben ser de carácter moral y patrimonial y están estipulados en el reglamento de propiedad intelectual de la UCV.

El orden de autores o coautores deben ceñirse exclusivamente como lo hayan generado en el proyecto de investigación y como esté en la resolución de aprobación de la investigación.

El autor o coautor tienen derecho a la difusión de la investigación de una manera parcial o total dependiendo de la programación establecida.

Se considera infracción de los derechos de autor, en el caso de que se realice la utilización no autorizada o estipulada por la Universidad Cesar Vallejo.

La UCV, sanciona a aquellos autores o coautores que cometan plagio, o que cometan algún acto fuera de los parámetros éticos de la investigación.



PROCESO DE ATENCIÓN

Nº	PA1	PA2	PA3	PA4	PA5	PA6	PA7	PA8	PA9	PA10	PA11	PA12	PA13	PA14
1	4	4	5	5	3	4	5	5	5	4	5	4	4	4
2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
4	2	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4
5	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	4
6	4	3	4	3	4	5	4	5	4	3	4	4	3	4
7	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	4	3	3	4	3	3	4	5	4	3	2	3	4	3
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5
10	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	3	3
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
12	3	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	3	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	4	3	4	5	4	3	3	5	4	3	4	3	4	5
15	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
16	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	4	4	4	4	5	5	3	4	3	4	4	3	3	4
20	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	4	4	3	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4
23	5	3	4	4	5	5	5	3	4	3	4	5	4	4
24	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
25	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
26	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	2	5	4	5
27	4	4	3	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4
28	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
35	2	4	2	2	4	2	3	4	2	4	4	4	4	2
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
38	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
39	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5
40	3	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5

MEJORA CONTINUA

Nº	MC1	MC2	MC3	MC4	MC5	MC6	MC7	MC8	MC9	MC10	MC11	MC12	MC13	MC14
1	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5
2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3
3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4
4	3	4	3	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	3
5	2	1	1	1	2	1	1	1	5	1	1	2	2	2
6	3	2	4	3	4	3	4	3	4	5	3	2	1	2
7	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	2	2	2	3	3	2	3	3	4	3	4	3	2	3
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4
11	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	4	5	5
12	4	3	4	3	4	4	5	3	3	4	5	3	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	4	3	4	5	5	5	5	5	2	4	5	4	5	5
15	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5
16	5	5	5	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	4
17	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5
20	5	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4
21	5	5	5	5	5	5	3	5	2	4	5	5	5	5
22	4	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4
23	5	4	4	5	4	3	3	5	4	3	4	4	4	3
24	5	5	5	5	4	5	5	5	1	4	5	5	5	5
25	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	4	3	3	4	2	4	3	4	3	3	3	4	5	4
27	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4
28	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5
31	4	4	5	4	4	5	4	5	3	4	4	5	5	5
32	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5
33	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5
34	3	3	3	5	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3
35	3	3	4	3	4	4	2	2	3	3	4	2	2	3
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	5	5	4	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5
38	5	4	4	5	5	5	4	5	3	4	5	4	5	5
39	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	5	5	4	4
40	4	3	4	5	5	4	3	4	3	4	5	5	4	5