



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Gestión de servicios en la calidad de atención de la plataforma
informática del Sistema Metropolitano de la Solidaridad Lima 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Paredes Villanera, Ivan (ORCID: 0000-0002-3792-3277)

ASESOR:

Dr. Manuel Alberto Mori Paredes (ORCID: 0000-0002-9687-492X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

CALLAO – PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mi madre por todo el esfuerzo que siempre hizo para sacarnos adelante; a mí esposa y a mi hermano por apoyarme en todo momento.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por darme la salud de poder seguir adelante y a los docentes de la Universidad por haberme formado con paciencia y dedicación durante estos tiempos difíciles que afrontamos en el país y el mundo.

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Tablas	v
Índice de Gráficos y Figuras.....	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	8
3.1 Tipo y diseño de la investigación	8
3.2 Variables y operacionalización.....	9
3.3 Población, muestra y muestreo.....	9
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	10
3.5 Procedimientos	11
3.6 Método de análisis de datos.....	11
3.7 Aspectos éticos	11
IV. RESULTADOS	13
V. DISCUSIÓN.....	14
VI. CONCLUSIONES.....	15
VII. RECOMENDACIONES	16
REFERENCIAS.....	17
Anexos	22

Índice de Tablas

Tablas N° 1: Procedimientos documentados

Tablas N° 2: Incidentes y problemas analizados

Tablas N° 3: Incidentes mayores documentados

Tablas N° 4: Data de errores conocidos

Tablas N° 5: Compromiso de alta dirección

Tablas N° 6: Recursos insuficientes

Tablas N° 7: Falta de plan de gestión de servicios

Tablas N° 8: Formalización de los procesos

Tablas N° 9: Tecnología apropiada

Tablas N° 10: Información de los sistemas

Tablas N° 11: Mejorar los recursos tecnológicos

Tablas N° 12: Contratar proveedores especializados

Tablas N° 13: Acuerdos de nivel de servicio para solución de problemas

Tablas N° 14: Acuerdos de nivel de servicio para contribuir en la solución de incidentes

Tablas N° 15: Necesidades satisfechas del usuario

Tablas N° 16: Tiempos para la atención de los requerimientos

Tablas N° 17: Capacidad de respuesta

Tablas N° 18: Capacitación al personal responsable de la atención

Tablas N° 19: Capacitar al usuario mejora sus conocimientos

Tablas N° 20: Atención individual al usuario

Tablas N° 21: Correlación de hipótesis general

Tablas N° 22: Correlación de hipótesis específica 1

Tablas N° 23: Correlación de hipótesis específica 2

Tablas N° 24: Correlación de hipótesis específica 3

Tablas N° 25: Correlación de hipótesis específica 4

Tablas N° 26: Población de estudio

Índice de Gráficos y Figuras

Gráfico N° 1: Procedimientos documentados

Gráfico N° 2: Incidentes y problemas analizados

Gráfico N° 3: Incidentes mayores documentados

Gráfico N° 4: Data de errores conocidos

Gráfico N° 5: Compromiso de alta dirección

Gráfico N° 6: Recursos insuficientes

Gráfico N° 7: Falta de plan de gestión de servicios

Gráfico N° 8: Formalización de los procesos

Gráfico N° 9: Tecnología apropiada

Gráfico N° 10: Información de los sistemas

Gráfico N° 11: Mejorar los recursos tecnológicos

Gráfico N° 12: Mejorar los recursos tecnológicos

Gráfico N° 13: Acuerdos de nivel de servicio para solución de problemas

Gráfico N° 14: Acuerdos de nivel de servicio para contribuir en la solución de incidentes.

Gráfico N° 15: Necesidades satisfechas del usuario

Gráfico N° 16: Tiempos para la atención de los requerimientos

Gráfico N° 17: Capacidad de respuesta

Gráfico N° 18: Capacitación al personal responsable de la atención

Gráfico N° 19: Capacitar al usuario mejora sus conocimientos

Gráfico N° 20: Atención individual al usuario

RESUMEN

El presente proyecto de investigación tiene como objetivo Determinar una estrategia de Gestión de Servicios en la Calidad de Atención de la plataforma informática del Sistema Metropolitano de la Solidaridad 2020, para lo cual se evalúa y analiza la gestión de servicios actual, así como la calidad de atención de la plataforma informática, se elabora una propuesta de mejora para la gestión de servicios del y se proyecta los resultados de la aplicación de esta propuesta.

Es una investigación tipo descriptiva y no experimenta la población considerada en el presente estudio de investigación son 114 usuario ubicados en las instalaciones del Sistema Metropolitano de la Solidaridad, siendo la unidad de análisis de la muestra 52 usuarios, para el procedimiento del muestreo los usuarios serán tomados en forma aleatoria dando igual probabilidad de formar parte de la muestra investigada.

Palabras claves: Gestión de servicios, calidad de atención, Sistema Metropolitano de la Solidaridad (SISOL).

ABSTRACT

The objective of this research project is to determine a Service Management strategy in the Quality of Care of the computer platform of the Metropolitan System of Solidarity 2020, for which the current service management is evaluated and analyzed as well as the quality of attention of the computer platform, an improvement proposal is prepared for the management of services and the results of the application of this proposal are projected.

It is a descriptive type research and does not experience the population considered in this research study, there are 114 users located in the facilities of the Metropolitan System of Solidarity, the unit of analysis of the sample being 52 users, for the sampling procedure the users will be taken randomly, giving the same probability of being part of the investigated sample.

Keywords: Service management, quality of care, Metropolitan System of Solidarity (SISOL).

I. INTRODUCCIÓN

Este trabajo se elabora con la finalidad de implementar mejoras de gestión de servicios en la calidad de atención de la plataforma informativa del sistema metropolitano de solidaridad Lima 2020. Las entidades durante su historia han sido objetos de quejas y descontento por parte de los usuarios, por ser entidades burocráticas, ineficientes, aletargados que en suma se traduce en la ineficiente atención a los usuarios o población. Bajo este contexto; el presente trabajo tiene como finalidad determinar un método de gestión de servicios en la calidad de atención de la plataforma informática del Sistema Metropolitano de la Solidaridad Lima 2020, una entidad reconocida en el Perú por brindar servicios de salud, orientada en los sectores C, D y E, atendiendo la demanda no cubierta por parte del Estado.

Debido a los antecedentes y falta de mejora de gestión de servicios en el sistema metropolitano de solidaridad Lima; surge la siguiente interrogante: ¿En qué medida la gestión de servicios favorece en la calidad de atención de la plataforma informática del sistema metropolitano de la solidaridad Lima 2020?; de acuerdo a lo planteado es preciso saber en qué medida los procesos y flujos de valor favorecen en la calidad de atención de la plataforma informática del sistema metropolitano de la solidaridad Lima; en qué medida la organización y personas favorecen en la calidad de atención de la plataforma informática del sistema metropolitano de la solidaridad Lima; finalmente en qué medida la Información y tecnología favorece en la calidad de atención de la plataforma informática del sistema metropolitano de la solidaridad Lima 2020.

A nivel mundial, la gestión de servicios a venido evolucionando con las nuevas tecnologías. Con ello la gestión de servicio, principalmente aquella que tiene que ver con tecnología de la información se concentrará en temas más complejos como procesos y gobierno. (McCullough, 2018).

A nivel Latinoamericano, Carmona (2019), señala que ITIL 4 usa componentes de anteriores versiones, y que en esta nueva versión se extiende y se ajusta a una nueva era facilitando un nuevo modelo digital.

En el ámbito nacional, Kawazo y Samanamud (2020), señalan que las TI se han transformado, en un elemento primordial y estratégico para los modelos de negocio, debido a que apoyan a la consecución de los objetivos estratégicos. Por lo que, adoptar buenas prácticas de gestión de servicios de la información como el caso de ITIL es muy importante.

En la misma línea, Arroyo y Pastor (2013), en la Tesis titulada La innovación en la organización de servicios con el SISOL. Los resultados sugieren la necesidad de mejorar la atención primaria en salud, particularmente en las áreas urbanas. Sugieren además alianzas público-privadas y actúen en colaboración como un solo sistema de servicios.

En el ámbito Local, Albuquerque (2020) en sus Tesis titulada Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Metropolitana de Lima. Concluyó, que hay una alta coincidencia entre las variables de estudio.

En el SISOL, desde su creación en el año 2004 pocos han sido los documentos normativos relacionados a mejorar los servicios de TI, y menos aún aquellos que orientados a mejorar la calidad de la atención desde la perspectiva de su plataforma informática. Con ello, los servicios de TI no pueden ser gestionados de buena forma, y como consecuencia la unidad de sistemas y procesos no pueda brindar un servicio de calidad; situación que se puede observar en el ineficiente servicio que se brinda a los usuarios en los centros de atención médica.

Por medio del análisis, observación y la lógica se propone un modelo de gestión de servicios que puede ser aplicado a cualquier organización que haga uso de una plataforma informática. ITIL asegura una práctica novedosa orientado a mejorar la prestación de un servicio, considerando el ciclo de vida durante la aplicación.

Esta investigación, utilizará como modelo, las buenas prácticas de ITIL, que sugiere métodos validados por grandes y pequeñas empresas que han tenido éxito en la gestión de los servicios de TI; para lo cual ha empleado una investigación tipo descriptiva y no experimental; la población del presente estudio son 114 usuario ubicados en las instalaciones del Sistema Metropolitano de la

Solidaridad, siendo la unidad de análisis de la muestra 52 usuarios, para el procedimiento del muestreo los usuarios serán tomados en forma aleatoria dando igual probabilidad de formar parte de la muestra investigada.

1.1. Problema General

¿En qué medida la Gestión de Servicios favorece en la Calidad de Atención de la plataforma informática del Sistema Metropolitano de la Solidaridad Lima 2020?

1.2. Problema Específico

- ¿En qué medida los procesos y flujos de valor favorecen en la calidad de atención de la plataforma informática del sistema metropolitano de la solidaridad Lima 2020?

- ¿En qué medida la organización y personas favorecen en la calidad de atención de la plataforma informática del sistema metropolitano de la solidaridad Lima 2020?

- ¿En qué medida la información y tecnología favorece en la calidad de atención de la plataforma informática del sistema metropolitano de la solidaridad Lima 2020?

- ¿En qué medida los socios y proveedores favorece en la calidad de atención de la plataforma informática del sistema metropolitano de la solidaridad Lima 2020?

1.3. Objetivo General

Determinar una estrategia de Gestión de Servicio en la Calidad de Atención de la plataforma informática del Sistema Metropolitano de la Solidaridad Lima 2020.

1.3.1. Objetivo Específico

- Determinar los procesos y flujos de valor en la calidad de atención de la plataforma informática del sistema metropolitano de la solidaridad Lima 2020.

- Determinar la organización y personas en la calidad de atención de la plataforma informática del sistema metropolitano de la solidaridad Lima 2020.
- Determinar la Información y tecnología en la calidad de atención de la plataforma informática del sistema metropolitano de la solidaridad Lima 2020.
- Determinar los socios y proveedores en la calidad de atención de la plataforma informática del sistema metropolitano de la solidaridad Lima 2020.

1.4. Hipótesis General

Existe relación entre la Gestión de Servicios con la Calidad de Atención de la plataforma informática del Sistema Metropolitano de la Solidaridad Lima 2020.

1.5. Hipótesis Específicas

- Existe relación entre los procesos y flujos de valor con la calidad de atención de la plataforma informática del sistema metropolitano de la solidaridad Lima 2020.
- Existe relación entre la organización y personas con la calidad de atención de la plataforma informática del sistema metropolitano de la solidaridad Lima 2020.
- Existe relación entre información y tecnología con la calidad de atención de la plataforma informática del sistema metropolitano de la solidaridad Lima 2020.
- Existe relación entre los socios y proveedores con la calidad de atención de la plataforma informática del sistema metropolitano de la solidaridad Lima 2020.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel mundial; Briones (2016), en sus tesis Diseño y evaluación de un proceso de gestión de cambios de servicios de TI: caso LABDC-UAA, del tipo conceptual; que le permitió establecer que usar las metodologías optimiza y efectiviza la prestación de servicios; obteniendo como resultado una directa relación sobre la utilización de estándares, tomando como marco las mejores prácticas de la gestión de servicios de TI.

En esta misma línea García y Gavilanes (2015), en la tesis Análisis y Propuesta de Implementación de las Mejores Prácticas de ITIL en el Departamento de Sistemas de la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil; del tipo experimental y comparativo, concluye que, a través de la investigación los procedimientos que se vienen aplicando podrían ser perfeccionado con la adopción de las experiencias que propone ITIL.

Seguidamente Rosales (2017), en su tesis desarrollada Satisfacción laboral como factor influyente en la percepción de los consumidores sobre la calidad en el servicio; del tipo descriptivo cuantitativa y cualitativa. El trabajo permitió obtener una relación con las variables objeto de estudio.

Por otro lado, Gette, Sánchez, Salgado y Peralta (2018) en la Tesis titulada Modelo de Gestión de Calidad Orientado a la Empresa de Software y Servicios Informáticos de la República de Argentina; los autores expusieron que los estándares de calidad son indicaciones que las empresas usan para perfeccionar su gestión. Concluyendo que, definieron un modelo conformado por 6 componentes correlacionados que pueden ser adoptado por las empresas.

Por su parte Melo (2014) en la Revista indexada, planteó el siguiente trabajo de investigación Factores determinantes en la calidad del servicio sanitario en México: Caso ABC1. Al respecto recomienda que las autoridades del hospital efectúen las gestiones correspondientes a fin de implementar acciones que permitan mejorar la percepción según el caso de estudio.

A nivel nacional, Palli (2014), desarrolló la investigación titulada Modelo de gestión de incidencias basado en ITIL para reducir el tiempo de diagnóstico de incidentes del servicio de soporte técnico en la Universidad Nacional del Altiplano". El diseño de la investigación fue pre-experimental. La investigación

concluye que existe un impacto positivo generado por la implementación de prácticas mejoradas en la gestión de servicios de TI dentro de una universidad.

Gonzales (2015), Implementación del marco de trabajo ITIL para el proceso de gestión de incidencias en el área del centro de sistemas de información de Gerencia Regional de Salud Lambayeque. Cuando implementó ITIL el porcentaje de incidencias disminuyó en 30% lo que a su vez incrementó la satisfacción de los usuarios.

Chávez, Quezada y Tello (2017), en su Tesis titulada Calidad en el servicio en el sector transporte terrestre interprovincial en el Perú. La investigación les permitió establecer que el SERVQUAL es apropiado para analizar la calidad del servicio, y se podría aplicar al sector transporte terrestre.

Y finalmente, Inga-Berrospi y Arosquipa (2018) en su Tesis titulada Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención. Concluyendo que fortalecer el nivel 1 de atención es uno de los puntos críticos para lograr un sistema de salud enfocado en la atención primaria.

A nivel local, Evangelista (2014) en su Tesis Mejora de los Procesos de Gestión de Incidencias y Cambios Aplicando ITIL; en la Facultad de Administración - USMP. La investigación tiene como objetivo, demostrar que los procesos de gestión de incidencias y cambios basados en ITIL, fueron importantes para mejorar los procesos de atención y calidad de servicio.

Se implementó una Metodología de Implementación de ITIL, cuya estructura fue la definición de la Situación Actual, el Rediseño de procesos y la selección e implementación, además se hizo un mapeo de servicios a nivel de sistemas de información, (operador del sistema de asistencia de profesores y alumnos y matrícula) plataforma de hardware y software, correo electrónico, operador de internet, es decir la metodología está basada para mejorar los servicios antes mencionados, para cada servicio, se estableció un flujo grama de seguimiento de esta forma se logró tener un mayor control de las incidencias surgidas en la Facultad de Administración.

Por su parte De la Cruz (2017), en su Tesis Titulada Una Revisión de la Gestión de Servicios de Tecnologías de Información. Concluye, que en la investigación se logró minimizar el tiempo de la atención de las solicitudes, llevar registro de los cambios y trabajar con indicadores que permitan entender el desempeño del área.

Seguidamente, Ramos (2019), en su tesis Implementación de service desk y la gestión de servicios de tecnología de la información en la empresa Fundición Callao. El autor concluye que se ha definido una existencia alta de coincidencia con la implementación de service desk y la gestión de servicios de TI.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

3.1.1 Tipo de investigación: Descriptivo explicativo

Descriptivo

Debido a que se analiza la plataforma informática del Sistema Metropolitano de la Solidaridad, como objeto de estudio en calidad de atención que brinda a los usuarios de manera constante. A través los instrumentos de la presente investigación se describe, registra y analiza la relación entre la gestión de servicios y la calidad de atención.

Explicativo:

Debido a la relación que tendrá la variable independiente (gestión de servicios) sobre la variable dependiente (calidad de atención) facilitando la identificación de su relación y comprensión al plantear las soluciones a la problemática identificada.

Correlacional:

A través de las dos variables se estudian las mediciones evaluándose su relación sin ascendencia de una tercera variable.

La presente investigación se ha desarrollado a través del modelo descriptivo, así como explicativo y correlacional.

3.1.2 Diseño de la investigación: Descriptivo explicativo

El diseño de investigación del presente proyecto es descriptivo no experimental del tipo cuantitativo. Según expone Sique (2011), se evalúa la realidad y se observa el estado por medio de la observación del objeto, en un de tiempo, no hay manipulación, un menor control; y es transversal según Lastra (2014), ya que la información se obtiene de una muestra de la población que tienen iguales características, la información se obtiene en un tiempo único, la misma que se muestra en el diagrama que lo representa (Ver Anexo N° 8)

3.2 Variables y operacionalización

- Gestión de Servicios (VI)
- Calidad de Atención (VD)

Variable 1: Gestión de Servicios

Definición conceptual:

Axelos (2019), señala a la Gestión de Servicios como un conjunto de capacidades organizativas que entregan valor a los clientes por medio de servicios.

Definición operacional:

Relacionado con la creación de valor para la gestión de servicios, de acuerdo con sus dimensiones: Procesos y flujos de valor, Organización y Personas, Información y tecnología, y socios y proveedores que formaran parte de la encuesta, la misma que posteriormente será valorizada.

Variable 2: Calidad de Atención

Definición conceptual:

Axelos (2019), lo define como un conjunto de característica de un servicio, producto o proceso para proporcionar valor.

Definición operacional:

Relacionado con la medición continua y la mejora de la calidad de servicio de TI entregado, de acuerdo con sus dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Capacitación del personal y Atención al cliente.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

En esta investigación, la población de estudio fue de 114 usuarios ubicados en las instalaciones del Sistema Metropolitano de la Solidaridad. (Ver Anexo N° 11).

3.3.2 Muestra

Diaz (2016), señala que la muestra es un subgrupo de la población o parte del universo. El interés es que la muestra sea estadísticamente representativa.

Para seleccionar la muestra deben de delimitarse las características de la población.

3.3.3 Muestreo

Se uso el muestreo aleatorio simple, que facilita a la población la probabilidad de ser elegidos en la muestra, se trabajó con los colaboradores administrativos de las sedes del Sistema Metropolitano de la Solidaridad, estableciendo así la población que será encuestada.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica es el procedimiento para lograr un determinado objetivo, un instrumento es la herramienta (recurso) el “con que” con el cual vamos a alcanzar nuestros objetivos (Collado & Baptista (2014).

3.4.1 Técnica

La técnica que se utilizó fue la encuesta, la misma que se realizaremos sobre nuestra muestra representativa que fue de 52 usuarios.

La encuesta permitió determinó una estrategia de Gestión de Servicios en la Calidad de Atención de la plataforma informática del Sistema Metropolitano de la Solidaridad Lima 2020.

3.4.2 Instrumento

Hernández, et al. (2014) precisaron que, es un recurso para registrar información respecto a las variables que posee” (p.199).

En la presente investigación utilizamos como instrumento un cuestionario virtual en base a la matriz de instrumentos. (Ver Anexo N° 5).

3.5 Procedimientos

De acuerdo con la matriz de consistencia, las dimensiones, así como los indicadores de las variables, se definió la técnica del cual el instrumento contó con 20 preguntas que fueron remitidas a tres expertos de la universidad para que sean validadas, las mismas luego fueron devueltas sin observaciones. (Ver Anexo N° 7).

Finalizada la validación del cuestionario, se solicitó al Sistema Metropolitano de la Solidaridad el uso de datos y la autorización para realizar la encuesta a los colaboradores administrativos de la institución. (Ver Anexos 1 y 2).

Después de obtener la autorización de parte jefe de la Unidad de Sistemas y Procesos del Sistema Metropolitana de la Solidaridad y haber fijado el cuestionario como instrumento de recolección de datos se prosiguió a implementar el cuestionario Web en la aplicación de Google Forms; se remitió el enlace a través del correo electrónico de cada uno de los colaboradores para ser llenadas de forma anónima. (Ver Anexo N° 10).

3.6 Método de análisis de datos

De acuerdo con la muestra conseguida, de 52 colaboradores, se estableció la escala de Liker; a fin de realizar el análisis de los datos se empleó el software de Excel que facilitaron la elaboración de los gráficos para su interpretación, con el apoyo de la estadística descriptiva y el uso de frecuencias porcentuales. Asimismo, se empleó el SPSS para elaborar la prueba de muestras relacionadas a fin de evaluar las hipótesis establecidas y determinar el nivel de confiabilidad de Alfa de Cronbach.

3.7 Aspectos éticos

La Universidad Cesar Vallejo, de acuerdo con su código de ética señala como base el respeto a las personas, por lo que en el presente trabajo se ha cumplido con los criterios del diseño cuantitativo y se mencionan a los autores de las citas bibliográficas.

Los respecto a los datos personales de los encuestados no serán expuestos, manteniéndose la reserva correspondiente.

Los resultados conseguidos serán de utilidad para el Sistema Metropolitano de la Solidaridad, así como a cualquier institución que considere mejorar la gestión de los servicios de TI.

Por lo señalado, la originalidad de la investigación esta cotejada por el sistema de Turnitin. (Anexo N° 14).

IV. RESULTADOS

Una vez aplicado el método de la recolección de datos se prosiguió a evaluar la información con el software SPSS obteniendo los resultados que se pueden observar a continuación. (Ver Anexo N° 9):

Se aprecia una correlación moderada del 57.3% entre la gestión de servicios y la calidad de atención; por lo que existe una moderada significación entre ambas variables.

En relación con la primera hipótesis específica, se aprecia una moderada asociación del 55.3% entre los procesos de flujo de valor y la calidad de atención.

La segunda hipótesis específica, tiene una moderada asociación del 42.7% entre La organización y las personas, y la calidad de atención.

La tercera hipótesis específica, tiene baja asociación del 29.7% entre la información y la tecnología, y la calidad de atención.

Asimismo, se aprecia una baja asociación del 36.6% entre los socios y proveedores y la calidad de la atención, el cual corresponde a la cuarta hipótesis específica.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación muestra la existencia de correlación entre la gestión de servicios con la calidad de atención, lo que reafirma el planteamiento general de la hipótesis.

Por otra parte, se aprecia una correlación moderada de las dos primeras hipótesis específicas y una correlación baja de las dos últimas con nuestra segunda variable.

Amarilis (2019), precisa que la gestión de los servicios no es adecuada y más del 80% están insatisfechos con dicha gestión. Los resultados se deben en algunos casos a la improvisación y la falta de capacidad de gestión.

La Gestión de Servicios orientado a Tecnologías de la Información, está basada en procesos, y tiene como objetivo alinear los servicios de TI, haciendo énfasis en los beneficios que puede recibir el cliente. En ese contexto, la gestión de servicios está orientada a mejorar la calidad en la atención de cualquier plataforma de tecnología; para ello, sugiere mejorar la gestión con componentes enfocados en servicios, usando las “mejores prácticas”, como es el caso de ITIL. Tal como se advierte, existes diferentes aportaciones de la literatura extranjera y nacional relacionada a la implementación de procesos de gestión de servicios, basados en TI.

En la última versión de ITIL Foundation 4, cambia el concepto de servicio, la misma se orienta a la creación de valor, lo que facilita los resultados que esperan los clientes, sin que estos asuman los costos y riesgos (Axelos, 2019).

En ese sentido, los resultados de la investigación comparten similitudes con nuestros antecedentes, puesto que en todos los casos la gestión de servicios utilizando las mejores prácticas y recomendaciones de ITIL ha logrado resultados positivos.

VI. CONCLUSIONES

De la investigación realizada, se obtuvieron las siguientes conclusiones:

- La plataforma informática del Sistema Metropolitano de la Solidaridad requiere la implementación de mejoras en distintos frentes correspondientes a la gestión de servicios TI, ello con la finalidad de garantizar la calidad de atención.
- Documentar los procedimientos viene a ser un practica fundamental a fin de determinar los procesos y flujos de valor en la calidad de atención; así como identificar, analizar y resolver las diferentes incidencias que se presentan.
- Es importante, el compromiso de la alta dirección en la implementación de los planes de gestión de servicios, proveer los recursos necesarios (bienes, servicios, y de personas); así como brindar las facilidades para formalizar los procesos de gestión de servicios TI.
- La tecnología apropiada puede ayudar a resolver de manera eficiente las incidencias presentadas, para lo cual se requiere que la información sea clara y precisa.
- Las relaciones y contratos con los proveedores, es un factor clave para resolver las incidencias y problemas de manera oportuna, sobre todo aquellos críticos que pueden afectar de manera completa o parcial el sistema de información.

VII. RECOMENDACIONES

De acuerdo con las conclusiones expuestas se determinan las siguientes recomendaciones:

- La Unidad de Sistemas y Procesos del Sistema Metropolitano de la Solidaridad debe elaborar el proyecto de implementación de mejora de la gestión de servicio de TI tomando en consideración las buenas prácticas y recomendaciones de ITIL v4.
- La Unidad de Sistemas y Procesos del Sistema Metropolitano de la Solidaridad debe elaborar y gestionar la aprobación de los procedimientos para el tratamiento eficaz de las incidencias.
- La Unidad de Sistemas y Procesos del Sistema Metropolitano de la Solidaridad debe elaborar los documentos correspondientes a fin de informar y comprometer a la alta dirección para que preste su apoyo en la implementación del proyecto de mejoras en la gestión de servicios TI; así como de las necesidades de recursos para el fin propuesto.
- La Unidad de Sistemas y Procesos del Sistema Metropolitano de la Solidaridad debe elaborar los documentos correspondientes a fin de informar de las necesidades tecnológicas que requiere la plataforma informática para cumplir con los objetivos propuestos.
- La Unidad de Sistemas y Procesos del Sistema Metropolitano de la Solidaridad debe llevar un control adecuado de los contratos de servicio con los proveedores y el tipo de relación que se tiene con cada uno de ellos. Elaborar un cuadro con los tiempos de respuesta que deben de cumplir frente a alguna necesidad.

REFERENCIAS

- Alburquerque, María (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Metropolitana de Lima <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49820>, Revisado el 15 de mayo de 2021.
- Díaz Álvarez, Juan Carlos (2021). Modelos de gestión hospitalaria y su influencia en la calidad de atención al usuario del servicio de salud: revisión sistemática rápida de la literatura. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10882/10484>.
- Meléndez-Llave, K. A., & Dávila-Ramón, A. E. (2018). Problemas en la adopción de modelos de gestión de servicios de tecnologías de información. Una revisión sistemática de la literatura. *DYNA*, 85(204), 215-222. <https://doi.org/10.15446/dyna.v85n204.57076>.
- Moncada-Horna, J. F., Barrutia Araujo, L. E., Ruiz-Camus, C. E., Vargas Villacorta, J. C., Palomino Alvarado, G. del P., & Isuiza Pérez, A. (2021). Calidad de servicio en las Unidades de Gestión Educativa Local. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(2), 1341-1358. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.333.
- García, R. y Gálvez, N. (2016). Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud: Minsa– Essalud, Chongoyape – Perú *REV PERU MED EXP SALUD PUBLICA*. Vol. 8 Núm. 2. ISSN 1997-3985. <http://revistas.uss.edu.pe/index.php>.
- Gutiérrez, A. y Mendoza, P. (2019). Tiempo de espera y calidad de atención en pacientes de odontoestomatología intervenidos en sala de operaciones. *Anales de la Facultad de Medicina*. vol.80 no.2. ISSN 1025-5583. <http://dx.doi.org/10.15381/anales.802.16413>.
- Holguín, A., Gutiérrez, J. y Bermúdez-Hernández, J. (2020). Factores que inciden en la percepción de la calidad del servicio tipo taxi en la ciudad de Medellín Colombia. *Revista CIES*. ISSN-e 2116-0167. Vol. 11. N° 2. Pp. 83-94. <http://www.escolme.edu.co/revista/index.php/cies/article/view/297>.
- Inga, F. y Arosquipa, C. (2019). Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención.

Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública. Vol. 36, n° 2.
<https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4493>.

- Real, Jh. (2018). Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. Revista científica digital INSPILIP. Vol. 2, Número 2, DOI: 10.31790/inspilip.v2i2.47.g52
- Suárez, G. J., Robles, R. E., Serrano, G. L., Anchundia, R. E., Serrano, H. G., Armijo, A. M. (2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas. Vol. 38(2):153-169.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153.
- Chang Figueroa, Juan José (2014). Atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatán San Marcos (tesis de maestría inédita). Quetzaltenango, México.
- Casassus, Juan (2000). Problemas de la gestión educativa en América Latina (la tensión entre los paradigmas de tipo A y el tipo B). s/l: UNESCO. Consulta: 22 de marzo del 2016. www.lie.upn.mx/docs/Especializacion/Gestion/Lec2%20.pdf
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. México: Mc Graw-Hill.
- Hernández, Juárez José Luis & Pérez Cervantes, Baltazar (2012). Gestión de los Servicios Públicos Municipales: Un Análisis de la Percepción Ciudadana (tesis de doctorado inédita). Universidad Autónoma de Sinaloa. Culiacán, México.
- Westbrook, R., & Reilly, M. (1983). Value-percept disparity: An alternative to the disconfirmation of expectations theory of customer satisfaction. Advances in Customer Research, 256-261.
- Baud, J. (2017). Preparación para la certificación ITIL Foundation v3. London, Reino Unido. ENI.
- Axelos. (2019). ITIL Foundation 4. London, Reino Unido. TSO.
- Alvizuri, G. (2014). Implementación de ITIL v3.0 y su influencia en el proceso de gestión de incidencias y cambios en el área de TI de la consultora ESPROTEC. Lima.

- Antti, S. (2015). Desarrollo de Procesos de Diseño y Gestión de Servicios Para el Cumplimiento de ITIL. Helsinki & Vantaa & Espoo, Finland.
- Beltran, L., Gonzalez, E., Lizardi, M., & Portugal, J. (2008). SERVQUAL Evaluación de la calidad en el servicio en las áreas de Catastro e Ingresos del H. Ayuntamiento de Cajeme. Revista del departamento de contaduría y finanzas: publicada por el Instituto Tecnológico de Sonora.
- Carhuamaca, D. (2014). La Calidad de Servicio mediante la adopción de procesos de Gestión de Incidencias y Problemas Basados en ITIL v3.0 en el Ministerio Público – Distrito Fiscal de Junín. Huancayo, Perú.
- Chayan, A. (2018). Implementación de gestión de incidencia y de cambios basados en ITIL para mejorar la gestión de servicios de TI en la Municipalidad Provincial de Lambayeque. Lambayeque, Perú.
- Garatachea Vallejo, N. (2013). Evaluación de la capacidad física.
- George, D., & Mallery, P. (2003). SPSS for windows step by step: A simple guide and reference. II update (4ta Ed. ed.). Boston: Allyn & Bacon.
- Hernández, Fernández y Baptista. (2010). Metodología de la Investigación (5ta ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Hirth, Torje; Lars, Arild Melander;. (2010). ITIL Practica and Teoria – Un Estudio Empírico. Bergen-Noruega.
- Imran Assad, M., & Abbas Ahmed, M. (2015). Pautas para la implementación de ITIL. Un marco para la gestión de servicios de TI. Jönköping- Suecia.
- Mego Nuñez, O. (2011). Propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad para la Mejora del Servicio en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, Lambayeque, 2011.
- Trujillo. Melgarejo, R. (2018). ITIL V3 para la calidad de los servicios de los usuarios de las instituciones educativas JEC-UGEL-05, 2017. Lima.
- Mosweu, O. E. (2017). Una evaluación del proceso de gestión de la capacidad del marco de la Biblioteca de Infraestructura de Tecnología de la Información (ITIL) en la entrega de valor en el Sector Público. Ciudad Del Cabo-Sudafrica.
- Nieto, L., Colono Palacios, R., Soto Acosta, P., & Popa, S. (2012). Implementing an IT service information management framework: The case

of COTEMAR. International Journal of Information Management. Huelva-España: Amescua-Seco, A.

- P, Schmidtbauer; Sandkuhl, K; Stamer, D;. (2013). The Industrial Practice of ITIL Implementation in Medium-Sized Enterprises. In Abramowicz, W. (Ed.), Business Information Systems Workshops, Lecture Notes in Business Information Processing. Berlin Heidelberg.
- Paez, D. (2018). Diseño de un Modelo de Gestión basado en ITIL v3.0 para Incrementar la Productividad de los Procesos de TI en el GAD Municipal San Miguel de Ibarra. Ecuador. Ibarra, Ecuador.
- Quintero, L. (2015). Modelo basado en ITIL para la Gestión de los Servicios de TI en la Cooperativa de Caficultores de Manizales. Caldas-Colombia.
- Santiago, Z. A. (2014). Introducción a la Metodología de la Investigación. Cal y Arena.
- Tamayo, M. T. (2004). El proceso de la investigación científica: Incluye evaluación y administración de proyectos de investigación (4ta ed.). Balderas, México D.F., México: Editorial Limusa SA Grupo Noriega Editores.
- Van Bon, J. D. (2008). Fundamentos de la gestión de servicios de TI basada en ITIL® V3. (Q. W. Redwood, Trad.) Van Haren Publishing, Zaltbommel.
- Wong, W. (1995). Fundamentos del diseño, ISBN 978-8425216435. Barcelona: Editorial Gustavo Gili.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1993). Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores. Madrid: Ediciones Diaz de Santos.
- Anand, A. (2019). ITIL 4: Connecting key concepts - Part 1. Recuperado de: <https://www.axelos.com/news/blogs/april-2019/itil-4-connecting-the-key-conceptsblog-part-1>.
- Anand, A. (2019). ITIL 4: Connecting key concepts – Part 2. Recuperado de: <https://www.axelos.com/news/blogs/april-2019/itil-4-connecting-the-key-conceptsblog-part-2>.

- Anand, A. (2019). ITIL 4: Connecting key concepts – Part 3. Recuperado de: <https://www.axelos.com/news/blogs/may-2019/itil-4-connecting-key-conceptspart-3>.
- Anand, A. (2019). ITIL 4: Connecting key concepts – Part 4. Recuperado de: <https://www.axelos.com/news/blogs/may-2019/itil-4-connecting-key-conceptspart-4>.
- Baygorrea, D. (2017). Propuesta de un service desk para mejorar los procesos de resolución de incidencias a través de ITIL, empresa COGESA, 2016 (Tesis de pregrado). Universidad Norbert Wiener, Lima, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1800/TITULOUntiveros%20Yi,%20Sandra%20lveth.pdf?sequence=1>.
- Carmona, J. (2019). From v3 to 4 – This is the new ITIL. Recuperado de: <https://www.axelos.com/news/blogs/february-2019/from-v3-to-4-this-is-the-new-itil>.
- Chekaf, R. (2019). Translating best practice and the new ITIL 4 “Practices”. Recuperado de: <https://www.axelos.com/news/blogs/july-2019/translating-best-practice-andnew-itil-4-practices>.
- Du Toit, M. (2017). ITSM and the customer: make a difference through services, not “framework hunting”. Recuperado de: <https://www.axelos.com/news/blogs/september-2017/itsm-and-customer-make-adifference-through-change>.
- Foederer, M. (2016). Observe Directly: how to avoid the “watermelon effect”. Recuperado de: <https://www.axelos.com/news/blogs/november-2016/observedirectly-how-to-avoid-watermelon-effect>.
- Haslam, S. (2018). Aquila Heywood: An ITIL case study. Recuperado de: <https://www.axelos.com/CMSPages/GetFile.aspx?guid=3068f2b8-dded-453c-881c-b0284de667fe>.
- Lawless, S. (2018). Built on ITIL: benefiting business at a time of transformation. Recuperado de: <https://www.axelos.com/news/blogs/december-2018/benefitingbusiness-at-a-time-of-transformation>.

Anexos

Anexo N° 1	Solicitud de permiso para aplicar encuesta y autorización para publicación de tesis
Anexo N° 2	Autorización para aplicar encuesta y publicar de tesis
Anexo N° 3	Matriz de Operacionalización de variables
Anexo N° 4	Matriz de Consistencia de la Investigación
Anexo N° 5	Matriz de instrumentos
Anexo N° 6	Matriz de coherencia
Anexo N° 7	Ficha de validación de expertos
Anexo N° 8	Diagrama del Diseño de Investigación
Anexo N° 9	Prueba de nivel de confiabilidad de la investigación
Anexo N° 10	Formulario de encuesta dirigida a colaboradores
Anexo N° 11	Formula de obtención de población y muestra
Anexo N° 12	Valorización de encuestas según escala Likert : Variable 1 gestión de Servicios
Anexo N° 13	Valorización de encuestas según escala Likert : Variable 2 Calidad de Atención
Anexo N° 14	Revisión de Similitudes – Turnitin

Anexo N° 1



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

Callao, 16 de mayo de 2021

ING.

VÍCTOR AUGUSTO MOLERO VALDIVIA

Jefe de la Unidad de Sistemas y Procesos del Sistema Metropolitano de la Solidaridad
Presente

ASUNTO: SOLICITO PERMISO PARA APLICAR ENCUESTA Y AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS

De mi consideración:

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y, presentarme a su digno despacho como estudiante de la Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, filial Callao, con la finalidad de solicitarle permiso para aplicar encuesta y uso de datos del Sistema Metropolitano de la Solidaridad; así como, autorización para publicación de la tesis titulada "*Gestión de Servicios en la Calidad de Atención de la plataforma informática del Sistema Metropolitano de la Solidaridad Lima 2020*".

Al respecto, agradeceré extender el permiso solicitado para fines de ejecución del indicado proyecto de investigación; así como la respectiva autorización para su publicación después de culminada la tesis.

Agradeciendo su gentil atención al presente y en espera de su grata comunicación, quedo de usted.

Atentamente,

IVAN PAREDES VILLANERA
DNI 40364477



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

CARTA N° 0002-2021-USP-GG-SISOL/MML

SAN ISIDRO, 18 de mayo de 2021

Señor
IVAN PAREDES VILLANERA
Estudiante de la Escuela de Posgrado
de la Maestría en Gestión Pública
Universidad César Vallejo – Filial Callao
Presente

ASUNTO: PERMISO Y AUTORIZACIÓN

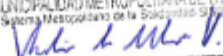
De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo a nombre de la Unidad de Sistemas y Procesos del Sistema Metropolitano de la Solidaridad y a la vez, hacer de conocimiento que mi despacho **concede el permiso solicitado para usar los datos y aplicación de encuesta para el desarrollo de la tesis: "Gestión de Servicios en la Calidad de Atención de la plataforma informática del Sistema Metropolitano de la Solidaridad Lima 2020"**; así como, la autorización de su publicación una vez culminada la tesis,

Al respecto, se le solicita enviar una copia de la tesis culminada para conocimiento y aplicación en nuestra institución, asimismo del Consejo de Facultad.

Sin otro particular, quedo de usted.

Muy atentamente,


MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA
Sistema Metropolitano de la Solidaridad
Ing. Victor Molero Valdivia
Jefe de la Unidad de Sistemas y Procesos

VAM/7

Anexo N° 3

Matriz de Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Gestión de Servicios (V1) Autor: ITIL - Axelos (2019)	La Gestión de Servicios se define como un conjunto de capacidades organizativas que permiten valor a los clientes por medio de servicios.	Relacionado con la creación de valor para el servicio de gestión de tecnologías de la información.	Procesos y flujos de valor	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procedimientos documentados para resolución de incidentes y requerimientos. ▪ Incidentes y problemas analizados para identificar causa raíz. ▪ Incidentes mayores documentados e informados a la alta dirección. ▪ Data de errores conocidos actualizados y disponibles.
			Organización y Personas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Compromiso de alta dirección con la

				<p>implementación de gestión de servicios de T.I.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Recursos para la gestión de servicios de T.I. ▪ Plan de gestión de servicios. ▪ Procesos formales para mejorar la gestión de servicios de T.I.
			Información y tecnología	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tecnología apropiada para solucionar incidentes. ▪ Información de los sistemas clara y precisa. ▪ Dificultad en el uso de sistemas.
			Socios y proveedores	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Relaciones o contratos con proveedores para la gestión de servicios.

				<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tiempo de respuesta apropiado del proveedor para solución de problemas e incidentes. ▪ Contribución del proveedor en la solución de incidencias.
Calidad de Atención (V2) ITIL - Axelos (2019)	Característica de un servicio, producto o proceso para proporcionar valor	Medición continua y la mejora de la calidad de servicio de TI entregado	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Necesidades satisfechas del usuario por el servicio prestado. ▪ Requerimiento concluido en tiempos establecidos.
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atención brindada al usuario
			Capacitación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Personal responsable de la atención al usuario. ▪ Conocimiento del usuario
			Atención al usuario	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atención individual al usuario

Fuente: (Elaboración propia).

Anexo N° 4

Matriz de Consistencia de la Investigación

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN
¿En qué medida la Gestión de Servicios favorece en la Calidad de Atención de la plataforma informática del Sistema Metropolitano de la Solidaridad Lima 2020?	Determinar una estrategia de Gestión de Servicio en la Calidad de Atención de la plataforma informática del Sistema Metropolitano de la Solidaridad Lima 2020.	Existe relación entre la Gestión de Servicios con la Calidad de Atención de la plataforma informática del Sistema Metropolitano de la Solidaridad Lima 2020.	Gestión de Servicios (V1) Autor: ITIL - Axelos (2019)	Procesos y flujos de valor	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procedimientos documentados para resolución de incidentes y requerimientos. ▪ Incidentes y problemas analizados para identificar causa raíz. ▪ Incidentes mayores documentados e informados a la alta dirección. ▪ Data de errores conocidos 	Tipo de investigación enfoque cuantitativo. Diseño Aplicada descriptivo, correlacional.

					actualizados y disponibles.
				Organización y Personas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Compromiso de alta dirección con la implementación de gestión de servicios de T.I ▪ Recursos para la gestión de servicios de T.I. ▪ Plan de gestión de servicios. ▪ Procesos formales para mejorar la gestión de servicios de T.I.
				Información y tecnología	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tecnología apropiada para solucionar incidentes.

					<ul style="list-style-type: none"> ▪ Información de los sistemas clara y precisa. ▪ Dificultad en el uso de sistemas. 	
				Socios y proveedores	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Relaciones o contratos con proveedores para la gestión de servicios. ▪ Tiempo de respuesta apropiado del proveedor para solución de problemas e incidentes. ▪ Contribución del proveedor en la solución de incidencias. 	

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN
			Calidad de Atención (V2)	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Necesidades satisfechas del usuario por el servicio prestado. ▪ Requerimiento concluido en tiempos establecidos. 	
			ITIL - Axelos (2019)	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atención brindada al usuario 	
				Capacitación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Personal responsable de la atención al usuario. ▪ Conocimiento del usuario 	
				Atención al usuario	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atención individual al usuario 	

Matriz De Instrumentos

Instrumento De Gestión De Servicios

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
1	¿Los procedimientos documentados para la atención de incidentes y requerimientos aportan a la gestión de servicios?					
2	¿los incidentes y problemas que son identificados ayudan a mejorar los procesos de flujo de valor?					
3	¿La alta dirección toma acciones sobre los incidentes mayores que son informados?					
4	¿La data de errores conocidos debe estar disponible para todo el personal de tal manera que aporte valor al proceso?					
5	¿El compromiso que demuestra la alta dirección para la implementación de la gestión de servicios TI es importante para la organización y el personal?					
6	¿Los recursos con los que la organización cuenta son suficientes para la gestión de servicios TI?					
7	¿La falta de un plan gestión de servicios genera impacto negativo en la organización y las personas?					
8	¿La formalización de los procesos ayudaría a la organización para mejorar la gestión de los servicios de T?					
9	¿La tecnología apropiada puede ayudar a solucionar incidentes de forma eficaz y eficientemente?					
10	¿La información de los sistemas debe ser clara y precisa para facilitar el manejo de la tecnología?					
11	¿Mejorar los recursos tecnológicos y la información sobre ellos reduciría la dificultad el uso de los sistemas?					
12	¿Contratar proveedores especializados para atender incidentes y requerimientos críticos, mejoraría la gestión del servicio?					
13	¿Los socios y proveedores tienen claro los acuerdos de nivel de servicio para solución de problemas e incidentes en los tiempos acordados?					

14	¿Los socios y proveedores tienen claro los acuerdos de nivel de servicio para contribuir en la solución de incidentes?					
----	--	--	--	--	--	--

Instrumento de calidad de atención

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
15	¿Las necesidades satisfechas del usuario por el servicio prestado deben ser documentados con el fin analizar su fiabilidad y aporte en la calidad de la atención?					
16	¿Los tiempos para la atención de los requerimientos están establecidos en los acuerdos de nivel de servicio?					
17	¿La capacidad de respuesta siempre es importante en la calidad de atención que se brinda al usuario?					
a18	¿La capacitación al personal responsable de la atención al usuario mejora la calidad de la atención?					
19	¿Capacitar al usuario mejora sus conocimientos y aporta en la calidad de atención?					
20	¿La atención individual al usuario es un componente fundamental en la calidad de atención?					

MATRIZ DE COHERENCIA
ENTRE PROBLEMA PRINCIPAL Y PROBLEMAS ESPECÍFICOS

Título: Gestión de Servicios en la Calidad de Atención de la plataforma informática del Sistema Metropolitano de la Solidaridad Lima 2020.

Problema General	Problemas específicos
<p>¿En qué medida la Gestión de Servicios favorece en la Calidad de Atención de la plataforma informática del Sistema Metropolitano de la Solidaridad Lima 2020?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ¿En qué medida los procesos y flujos de valor favorecen en la calidad de atención de la plataforma informática del sistema metropolitano de la solidaridad Lima 2020? - ¿En qué medida la organización y personas favorecen en la calidad de atención de la plataforma informática del sistema metropolitano de la solidaridad Lima 2020? - ¿En qué medida la información y tecnología favorece en la calidad de atención de la plataforma informática del sistema metropolitano de la solidaridad Lima 2020? - ¿En qué medida los socios y proveedores favorece en la calidad de atención de la plataforma informática del sistema metropolitano de la solidaridad Lima 2020?

FICHA DE VALIDACIÓN

TÍTULO:

“Gestión de Servicios en la Calidad de Atención de la plataforma informática del Sistema Metropolitano de la Solidaridad Lima 2020”

NOMBRE Y APELLIDOS: Ivan Paredes Villanera

GRADO ACADÉMICO: Bachiller en Ingeniería de Sistemas

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA	REDACCIÓN CLARA Y PRECISA		TIENE COHERENCIA CON LOS INDICADORES		TIENE COHERENCIA CON LAS DIMENSIONES		TIENE COHERENCIA CON LAS VARIABLES	
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
<u>VARIABLE 1:</u> Gestión de Servicios	Procesos y flujos de valor	Procedimientos documentados para resolución de incidentes y requerimientos.	1.- ¿Los procedimientos documentados para la atención de incidentes y requerimientos aportan a la gestión de servicios?	1.- Muy en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4.- De acuerdo 5.- Muy de acuerdo	x		x		x		x	
		Incidentes y problemas analizados para identificar causa raíz.	2.- ¿los incidentes y problemas que son identificados ayudan a mejorar los procesos de flujo de valor?	1.- Muy en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4.- De acuerdo 5.- Muy de acuerdo	x		x		x		x	
		Incidentes mayores documentados e informados a la alta dirección.	3.- ¿La alta dirección toma acciones sobre los incidentes mayores que son informados?	1.- Muy en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4.- De acuerdo 5.- Muy de acuerdo	x		x		x		x	


	Data de errores conocidos actualizados y disponibles.	4.- ¿La data de errores conocidos debe estar disponible para todo el personal de tal manera que aporte valor al proceso?	1.- Muy en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4.- De acuerdo 5.- Muy de acuerdo	x		x		x		x	
Organización y personas	Compromiso de alta dirección con la implementación de gestión de servicios de T.I.	5.- ¿El compromiso que demuestra la alta dirección para la implementación de la gestión de servicios TI es importante para la organización y el personal?	1.- Muy en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4.- De acuerdo 5.- Muy de acuerdo	x		x		x		x	
	Recursos para la gestión de servicios de T.I.	6.- ¿Los recursos con los que la organización cuenta son suficientes para la gestión de servicios TI?	1.- Muy en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4.- De acuerdo 5.- Muy de acuerdo	x		x		x		x	
	Plan de gestión de servicios.	7.- ¿La falta de un plan gestión de servicios genera impacto negativo en la organización y las personas?	1.- Muy en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4.- De acuerdo 5.- Muy de acuerdo	x		x		x		x	
	Procesos formales para mejorar la gestión de servicios de T.I.	8.- ¿La formalización de los procesos ayudaría a la organización para mejorar la gestión de los servicios de T?	1.- Muy en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4.- De acuerdo 5.- Muy de acuerdo	x		x		x		x	
Información y tecnología	Tecnología apropiada para solucionar incidentes.	9.- ¿La tecnología apropiada puede ayudar a solucionar incidentes de forma eficaz y eficientemente?	1.- Muy en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4.- De acuerdo 5.- Muy de acuerdo	x		x		x		x	
	Información de los sistemas clara y precisa.	10.- ¿La información de los sistemas debe ser clara y precisa para facilitar el manejo de la tecnología	1.- Muy en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4.- De acuerdo 5.- Muy de acuerdo	x		x		x		x	

		Dificultad en el uso de sistemas.	11.- ¿Mejorar los recursos tecnológicos y la información sobre ellos reduciría la dificultad el uso de los sistemas	1.- Muy en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4.- De acuerdo 5.- Muy de acuerdo	x		x		x		x	
	Socios y proveedores	Relaciones o contratos con proveedores para la gestión de servicios.	12.- ¿Contratar proveedores especializados para atender incidentes y requerimientos críticos, mejoraría la gestión del servicio?	1.- Muy en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4.- De acuerdo 5.- Muy de acuerdo	x		x		x		x	
		Tiempo de respuesta apropiado del proveedor para solución de problemas e incidentes.	13.- ¿Los socios y proveedores tienen claro los acuerdos de nivel de servicio para solución de problemas e incidentes en los tiempos acordados?	1.- Muy en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4.- De acuerdo 5.- Muy de acuerdo	x		x		x		x	
		Contribución del proveedor en la solución de incidencias.	14.- ¿Los socios y proveedores tienen claro los acuerdos de nivel de servicio para contribuir en la solución de incidentes?	1.- Muy en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4.- De acuerdo 5.- Muy de acuerdo	x		x		x		x	
		Necesidades satisfechas del usuario por el servicio prestado.	15.- ¿Las necesidades satisfechas del usuario por el servicio prestado deben ser documentados con el fin analizar su fiabilidad y aporte en la calidad de la atención?	1.- Muy en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4.- De acuerdo 5.- Muy de acuerdo	x		x		x		x	
VARIABLE 2: Calidad de Atención	Fiabilidad	Requerimiento concluido en tiempos establecidos.	16.- ¿Los tiempos para la atención de los requerimientos están establecidos en los acuerdos de nivel de servicio?	1.- Muy en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4.- De acuerdo 5.- Muy de acuerdo	x		x		x		x	

	Capacidad de respuesta	Atención brindada al usuario	17.- ¿La capacidad de respuesta siempre es importante en la calidad de atención que se brinda al usuario?	1.- Muy en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4.- De acuerdo 5.- Muy de acuerdo	x		x		x		x	
	Capacitación	Personal responsable de la atención al usuario	18.- ¿La capacitación al personal responsable de la atención al usuario mejora la calidad de la atención?	1.- Muy en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4.- De acuerdo 5.- Muy de acuerdo	x		x		x		x	
		Conocimiento del usuario	19.- ¿Capacitar al usuario mejora sus conocimientos y aporta en la calidad de atención?	1.- Muy en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4.- De acuerdo 5.- Muy de acuerdo	x		x		x		x	
	Atención al usuario	Atención individual al usuario	20.- ¿La atención individual al usuario es un componente fundamental en la calidad de atención?	1.- Muy en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4.- De acuerdo 5.- Muy de acuerdo	x		x		x		x	

OBSERVACIONES

FECHA DE REVISIÓN 04/08/2021



.....
JUAN ROMAN SANCHEZ PANTA
 DNI: 07011993

FICHA DE VALIDACIÓN – EXPERTO N° 2

TÍTULO:

“Gestión de Servicios en la Calidad de Atención de la plataforma informática del Sistema Metropolitano de la Solidaridad Lima 2020”

NOMBRE Y APELLIDOS: Ivan Paredes Villanera

GRADO ACADÉMICO: Bachiller en Ingeniería de Sistemas

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA	REDACCIÓN CLARA Y PRECISA		TIENE COHERENCIA CON LOS INDICADORES		TIENE COHERENCIA CON LAS DIMENSIONES		TIENE COHERENCIA CON LAS VARIABLES	
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
<u>VARIABLE 1:</u> Gestión de Servicios	Procesos y flujos de valor	Procedimientos documentados para resolución de incidentes y requerimientos.	1.- ¿Los procedimientos documentados para la atención de incidentes y requerimientos aportan a la gestión de servicios?	1.- Muy en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4.- De acuerdo 5.- Muy de acuerdo	x		x		x		x	
		Incidentes y problemas analizados para identificar causa raíz.	2.- ¿los incidentes y problemas que son identificados ayudan a mejorar los procesos de flujo de valor?	1.- Muy en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4.- De acuerdo 5.- Muy de acuerdo	x		x		x		x	
		Incidentes mayores documentados e informados a la alta dirección.	3.- ¿La alta dirección toma acciones sobre los incidentes mayores que son informados?	1.- Muy en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4.- De acuerdo 5.- Muy de acuerdo	x		x		x		x	


	Data de errores conocidos actualizados y disponibles.	4.- ¿La data de errores conocidos debe estar disponible para todo el personal de tal manera que aporte valor al proceso?	1.- Muy en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4.- De acuerdo 5.- Muy de acuerdo	x		x		x		x	
Organización y personas	Compromiso de alta dirección con la implementación de gestión de servicios de T.I.	5.- ¿El compromiso que demuestra la alta dirección para la implementación de la gestión de servicios TI es importante para la organización y el personal?	1.- Muy en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4.- De acuerdo 5.- Muy de acuerdo	x		x		x		x	
	Recursos para la gestión de servicios de T.I.	6.- ¿Los recursos con los que la organización cuenta son suficientes para la gestión de servicios TI?	1.- Muy en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4.- De acuerdo 5.- Muy de acuerdo	x		x		x		x	
	Plan de gestión de servicios.	7.- ¿La falta de un plan gestión de servicios genera impacto negativo en la organización y las personas?	1.- Muy en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4.- De acuerdo 5.- Muy de acuerdo	x		x		x		x	
	Procesos formales para mejorar la gestión de servicios de T.I.	8.- ¿La formalización de los procesos ayudaría a la organización para mejorar la gestión de los servicios de T?	1.- Muy en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4.- De acuerdo 5.- Muy de acuerdo	x		x		x		x	
Información y tecnología	Tecnología apropiada para solucionar incidentes.	9.- ¿La tecnología apropiada puede ayudar a solucionar incidentes de forma eficaz y eficientemente?	1.- Muy en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4.- De acuerdo 5.- Muy de acuerdo	x		x		x		x	

		Información de los sistemas clara y precisa.	10.- ¿La información de los sistemas debe ser clara y precisa para facilitar el manejo de la tecnología	1.- Muy en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4.- De acuerdo 5.- Muy de acuerdo	x		x		x		x	
		Dificultad en el uso de sistemas.	11.- ¿Mejorar los recursos tecnológicos y la información sobre ellos reduciría la dificultad el uso de los sistemas	1.- Muy en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4.- De acuerdo 5.- Muy de acuerdo	x		x		x		x	
	Socios y proveedores	Relaciones o contratos con proveedores para la gestión de servicios.	12.- ¿Contratar proveedores especializados para atender incidentes y requerimientos críticos, mejoraría la gestión del servicio?	1.- Muy en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4.- De acuerdo 5.- Muy de acuerdo	x		x		x		x	
		Tiempo de respuesta apropiado del proveedor para solución de problemas e incidentes.	13.- ¿Los socios y proveedores tienen claro los acuerdos de nivel de servicio para solución de problemas e incidentes en los tiempos acordados?	1.- Muy en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4.- De acuerdo 5.- Muy de acuerdo	x		x		x		x	
		Contribución del proveedor en la solución de incidencias.	14.- ¿Los socios y proveedores tienen claro los acuerdos de nivel de servicio para contribuir en la solución de incidentes?	1.- Muy en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4.- De acuerdo 5.- Muy de acuerdo	x		x		x		x	
VARIABLE 2: Calidad de Atención	Fiabilidad	Necesidades satisfechas del usuario por el servicio prestado.	15. ¿Las necesidades satisfechas del usuario por el servicio prestado deben ser documentados con el fin analizar su fiabilidad y aporte en la calidad de la atención?	1.- Muy en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4.- De acuerdo 5.- Muy de acuerdo	x		x		x		x	

	Requerimiento concluido en tiempos establecidos.	16.- ¿Los tiempos para la atención de los requerimientos están establecidos en los acuerdos de nivel de servicio?	1.- Muy en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4.- De acuerdo 5.- Muy de acuerdo	x		x		x		x	
Capacidad de respuesta	Atención brindada al usuario	17.- ¿La capacidad de respuesta siempre es importante en la calidad de atención que se brinda al usuario?	1.- Muy en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4.- De acuerdo 5.- Muy de acuerdo	x		x		x		x	
Capacitación	Personal responsable de la atención al usuario	18.- ¿La capacitación al personal responsable de la atención al usuario mejora la calidad de la atención?	1.- Muy en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4.- De acuerdo 5.- Muy de acuerdo	x		x		x		x	
	Conocimiento del usuario	19.- ¿Capacitar al usuario mejora sus conocimientos y aporta en la calidad de atención?	1.- Muy en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4.- De acuerdo 5.- Muy de acuerdo	x		x		x		x	
Atención al usuario	Atención individual al usuario	20.- ¿La atención individual al usuario es un componente fundamental en la calidad de atención?	1.- Muy en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4.- De acuerdo 5.- Muy de acuerdo	x		x		x		x	

OBSERVACIONES

FECHA DE REVISIÓN 04/08/2021

.....

BEATRIZ PANCHE RODRÍGUEZ
DNI: 09586832

FICHA DE VALIDACIÓN – EXPERTO N° 3

TÍTULO:

“Gestión de Servicios en la Calidad de Atención de la plataforma informática del Sistema Metropolitano de la Solidaridad Lima 2020”

NOMBRE Y APELLIDOS: Iván Paredes Villanera

GRADO ACADÉMICO: Bachiller en Ingeniería de Sistemas

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA	REDACCIÓN CLARA Y PRECISA		TIENE COHERENCIA CON LOS INDICADORES		TIENE COHERENCIA CON LAS DIMENSIONES		TIENE COHERENCIA CON LAS VARIABLES	
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
<u>VARIABLE 1:</u> Gestión de Servicios	Procesos y flujos de valor	Procedimientos documentados para resolución de incidentes y requerimientos.	1.- ¿Los procedimientos documentados para la atención de incidentes y requerimientos aportan a la gestión de servicios?	1.- Muy en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4.- De acuerdo 5.- Muy de acuerdo	x		x		x		x	
		Incidentes y problemas analizados para identificar causa raíz.	2.- ¿los incidentes y problemas que son identificados ayudan a mejorar los procesos de flujo de valor?	1.- Muy en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4.- De acuerdo 5.- Muy de acuerdo	x		x		x		x	
		Incidentes mayores documentados e informados a la alta dirección.	3.- ¿La alta dirección toma acciones sobre los incidentes mayores que son informados?	1.- Muy en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4.- De acuerdo 5.- Muy de acuerdo	x		x		x		x	

	Data de errores conocidos actualizados y disponibles.	4.- ¿La data de errores conocidos debe estar disponible para todo el personal de tal manera que aporte valor al proceso?	1.- Muy en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4.- De acuerdo 5.- Muy de acuerdo	x		x		x		x	
Organización y personas	Compromiso de alta dirección con la implementación de gestión de servicios de T.I.	5.- ¿El compromiso que demuestra la alta dirección para la implementación de la gestión de servicios TI es importante para la organización y el personal?	1.- Muy en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4.- De acuerdo 5.- Muy de acuerdo	x		x		x		x	
	Recursos para la gestión de servicios de T.I.	6.- ¿Los recursos con los que la organización cuenta son suficientes para la gestión de servicios TI?	1.- Muy en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4.- De acuerdo 5.- Muy de acuerdo	x		x		x		x	
	Plan de gestión de servicios.	7.- ¿La falta de un plan gestión de servicios genera impacto negativo en la organización y las personas?	1.- Muy en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4.- De acuerdo 5.- Muy de acuerdo	x		x		x		x	
	Procesos formales para mejorar la gestión de servicios de T.I.	8.- ¿La formalización de los procesos ayudaría a la organización para mejorar la gestión de los servicios de T?	1.- Muy en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4.- De acuerdo 5.- Muy de acuerdo	x		x		x		x	
Información y tecnología	Tecnología apropiada para solucionar incidentes.	9.- La tecnología apropiada puede ayudar a solucionar incidentes de forma eficaz y eficientemente?	1.- Muy en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4.- De acuerdo 5.- Muy de acuerdo	x		x		x		x	

		Información de los sistemas clara y precisa.	10.- La información de los sistemas debe ser clara y precisa para facilitar el manejo de la tecnología	1.- Muy en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4.- De acuerdo 5.- Muy de acuerdo	x		x		x		x	
		Dificultad en el uso de sistemas.	11.- Mejorar los recursos tecnológicos y la información sobre ellos reduciría la dificultad el uso de los sistemas	1.- Muy en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4.- De acuerdo 5.- Muy de acuerdo	x		x		x		x	
	Socios y proveedores	Relaciones o contratos con proveedores para la gestión de servicios.	12.- ¿Contratar proveedores especializados para atender incidentes y requerimientos críticos, mejoraría la gestión del servicio?	1.- Muy en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4.- De acuerdo 5.- Muy de acuerdo	x		x		x		x	
		Tiempo de respuesta apropiado del proveedor para solución de problemas e incidentes.	13.- ¿Los socios y proveedores tienen claro los acuerdos de nivel de servicio para solución de problemas e incidentes en los tiempos acordados?	1.- Muy en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4.- De acuerdo 5.- Muy de acuerdo	x		x		x		x	
		Contribución del proveedor en la solución de incidencias.	14.- ¿Los socios y proveedores tienen claro los acuerdos de nivel de servicio para contribuir en la solución de incidentes?	1.- Muy en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4.- De acuerdo 5.- Muy de acuerdo	x		x		x		x	
VARIABLE 2: Calidad de Atención	Fiabilidad	Necesidades satisfechas del usuario por el servicio prestado.	15.- Las necesidades satisfechas del usuario por el servicio prestado deben ser documentados con el fin analizar su fiabilidad y aporte en la calidad de la atención	1.- Muy en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4.- De acuerdo 5.- Muy de acuerdo	x		x		x		x	
		Requerimiento concluido en tiempos establecidos.	16.- Los tiempos para la atención de los requerimientos están establecidos en los acuerdos de nivel de servicio	1.- Muy en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4.- De acuerdo 5.- Muy de acuerdo	x		x		x		x	

	Capacidad de respuesta	Atención brindada al usuario	17.- La capacidad de respuesta siempre es importante en la calidad de atención que se brinda al usuario	1.- Muy en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4.- De acuerdo 5.- Muy de acuerdo	x		x		x		x	
	Capacitación	Personal responsable de la atención al usuario	18.- La capacitación al personal responsable de la atención al usuario mejora la calidad de la atención	1.- Muy en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4.- De acuerdo 5.- Muy de acuerdo	x		x		x		x	
		Conocimiento del usuario	19.- Capacitar al usuario mejora sus conocimientos y aporta en la calidad de atención	1.- Muy en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4.- De acuerdo 5.- Muy de acuerdo	x		x		x		x	
	Atención al usuario	Atención individual al usuario	20.- La atención individual al usuario es un componente fundamental en la calidad de atención	1.- Muy en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4.- De acuerdo 5.- Muy de acuerdo	x		x		x		x	

OBSERVACIONES

FECHA DE REVISIÓN 04/08/2021

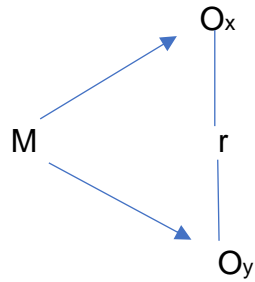


.....
LUIS ENRIQUE DIOS ZARATE
DNI: 07909441

Anexo N° 8

Diagrama del Diseño de Investigación

La presente trabajo de investigación es descriptiva, no experimental, transversal, de diseño correlacional de acuerdo al siguiente diagrama:



Dónde :

M : Muestra de estudio

O1 : Proceso estratégico

R : Coeficiente de correlación entre la variable x y variable y

O2 : Cumplimiento de objetivo

Anexo N° 9

PRUEBA DE NIVEL DE CONFIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN - TAMAÑO DE MUESTRA = 52

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	52	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	52	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.821	19

Estadísticas de escala			
Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
76.63	61.687	7.854	19

Estadísticas de elemento			
	Media	Desviación estándar	N
Incidentes y problemas analizados	4.00	.741	52
Incidentes mayores documentados	3.71	.915	52
Data de errores conocidos	3.94	.873	52
Compromiso de alta dirección	4.08	.947	52

Recursos insuficientes	3.81	1.011	52
Falta de plan de gestión de servicios	4.21	.825	52
Formalización de los procesos	4.12	.704	52
Tecnología apropiada	4.10	.891	52
Información de los sistemas	3.96	.766	52
Mejorar los recursos tecnológicos	4.31	.701	52
Contratar proveedores especializados	4.12	.922	52
Acuerdos de nivel de servicio para solución de problemas	3.96	.839	52
Acuerdos de nivel de servicio para contribuir en la solución de incidentes	3.85	.894	52
Necesidades satisfechas del usuario	3.98	.779	52
Tiempos para la atención de los requerimientos	4.02	.727	52
Capacidad de respuesta	3.98	.960	52
Capacitación al personal responsable de la atención	4.06	.958	52
Capacitar al usuario mejora sus conocimientos	4.29	.848	52
Atención individual al usuario	4.15	.751	52

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Incidentes y problemas analizados	72.63	56.197	.445	.811
Incidentes mayores documentados	72.92	56.033	.352	.815
Data de errores conocidos	72.69	56.021	.376	.814
Compromiso de alta dirección	72.56	57.389	.237	.822
Recursos insuficientes	72.83	57.362	.216	.824
Falta de plan de gestión de servicios	72.42	53.229	.646	.799
Formalización de los procesos	72.52	57.470	.348	.815
Tecnología apropiada	72.54	54.567	.480	.808
Información de los sistemas	72.67	56.930	.361	.814
Mejorar los recursos tecnológicos	72.33	57.244	.372	.814
Contratar proveedores especializados	72.52	55.156	.415	.812
Acuerdos de nivel de servicio para solución de problemas	72.67	55.518	.437	.810

Acuerdos de nivel de servicio para contribuir en la solución de incidentes	72.79	56.013	.364	.814
Necesidades satisfechas del usuario	72.65	55.682	.464	.809
Tiempos para la atención de los requerimientos	72.62	57.575	.325	.816
Capacidad de respuesta	72.65	56.348	.307	.818
Capacitación al personal responsable de la atención	72.58	54.092	.474	.808
Capacitar al usuario mejora sus conocimientos	72.35	55.133	.463	.809
Atención individual al usuario	72.48	54.451	.602	.803

Estadística Descriptiva de las 20 preguntas de la presente investigación
Tamaño de muestra: n=52

Estadísticos						
1		Procedimientos documentados	Incidentes y problemas analizados	Incidentes mayores documentados	Data de errores conocidos	Compromiso de alta dirección
N	Válido	52	52	52	52	52
	Perdidos	0	0	0	0	0
Media		3.83	4.00	3.71	3.94	4.08
Mediana		4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
Moda		3	4	3	4	5
Desv. Desviación		.923	.741	.915	.873	.947
Varianza		.852	.549	.837	.761	.896
Rango		3	2	3	3	3

Estadísticos						
2		Recursos insuficientes	Falta de plan de gestión de servicios	Formalización de los procesos	Tecnología apropiada	Información de los sistemas
N	Válido	52	52	52	52	52
	Perdido s	0	0	0	0	0
Media		3.81	4.21	4.12	4.10	3.96
Mediana		4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
Moda		4	5	4	4 ^a	4
Desv. Desviación		1.011	.825	.704	.891	.766
Varianza		1.021	.680	.496	.794	.587
Rango		4	3	2	3	3

Estadísticos						
3		Mejorar los recursos tecnológicos	Contratar proveedores especializados	Acuerdos de nivel de servicio para solución de problemas	Acuerdos de nivel de servicio para contribuir en la solución de incidentes	Necesidades satisfechas del usuario
N	Válidos	52	52	52	52	52
	Perdidos	0	0	0	0	0
Media		4.31	4.12	3.96	3.85	3.98
Mediana		4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
Moda		5	5	4	4	4
Desv. Desviación		.701	.922	.839	.894	.779
Varianza		.492	.849	.704	.799	.607
Rango		2	4	4	3	3

Estadísticos						
4		Tiempos para la atención de los requerimientos	Capacidad de respuesta	Capacitación al personal responsable de la atención	Capacitar al usuario mejora sus conocimientos	Atención individual al usuario
N	Válidos	52	52	52	52	52
	Perdidos	0	0	0	0	0
Media		4.02	3.98	4.06	4.29	4.15
Mediana		4.00	4.00	4.00	4.50	4.00
Moda		4	5	5	5	4
Desv. Desviación		.727	.960	.958	.848	.751
Varianza		.529	.921	.918	.719	.564
Rango		3	3	3	3	2

Tabla de Frecuencias e Histogramas
Estadística descriptiva de las 20 preguntas estructuradas en la presente investigación.

Tabla N° 1: Procedimientos documentados

Procedimientos documentados					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	3.8	3.8	3.8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	21	40.4	40.4	44.2
	De acuerdo	13	25.0	25.0	69.2
	Muy de acuerdo	16	30.8	30.8	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

Gráfico N° 1: Procedimientos documentados

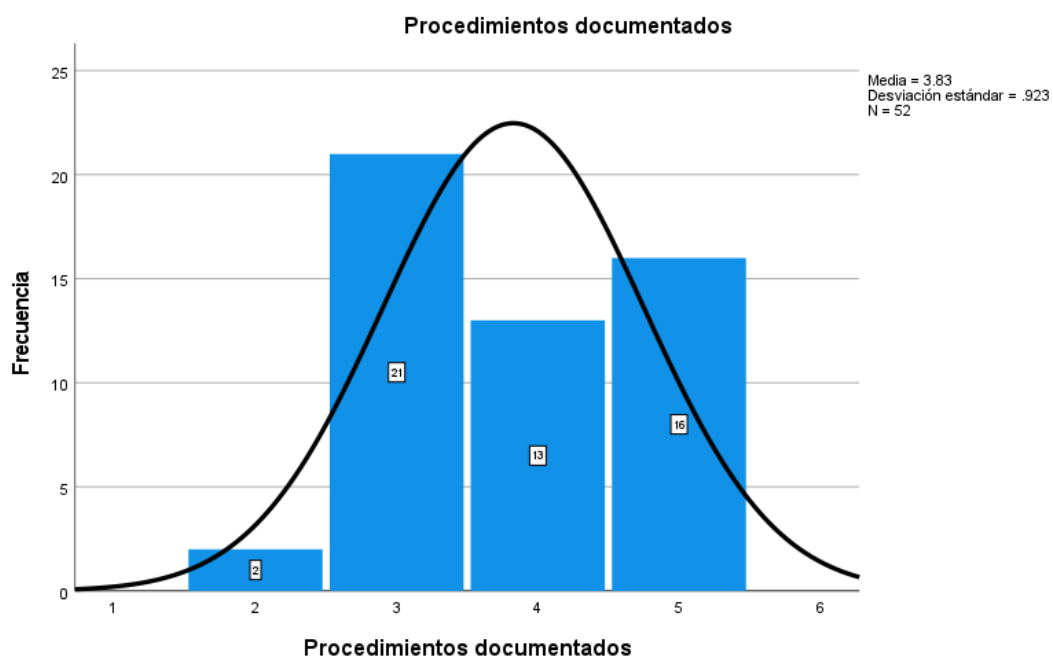


Tabla N° 2: Incidentes y problemas analizados

Incidentes y problemas analizados					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	26.9	26.9	26.9
	De acuerdo	24	46.2	46.2	73.1
	Muy de acuerdo	14	26.9	26.9	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

Gráfico 2: Incidentes y problemas analizados

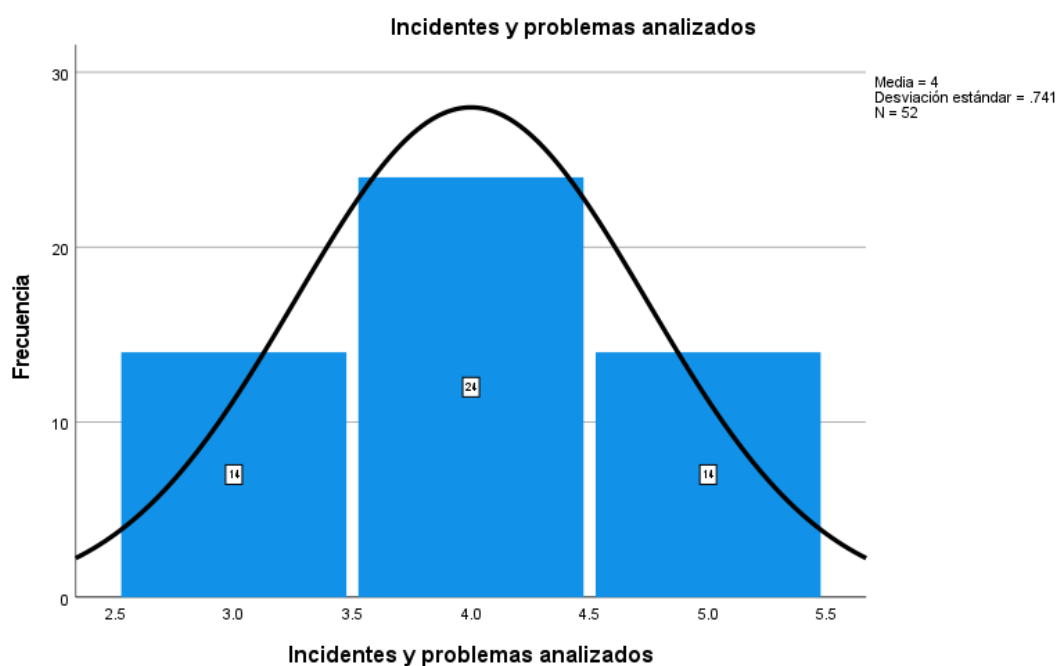


Tabla N° 3: Incidentes mayores documentados

Incidentes mayores documentados					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	4	7.7	7.7	7.7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	36.5	36.5	44.2
	De acuerdo	17	32.7	32.7	76.9
	Muy de acuerdo	12	23.1	23.1	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

Gráfico 3: Incidentes mayores documentados

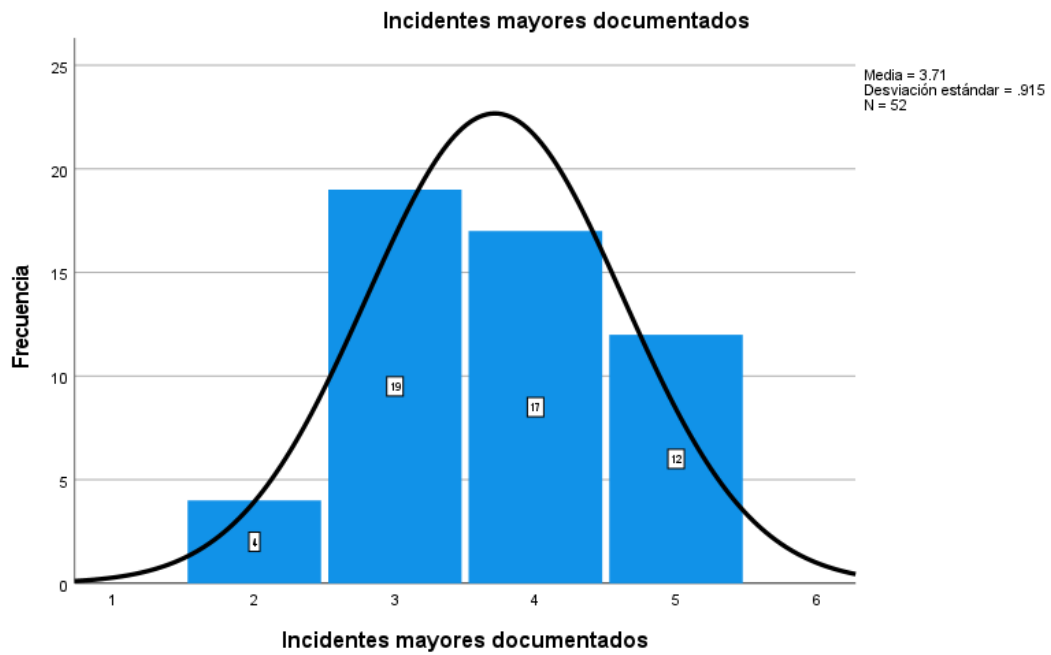


Tabla N° 4: Data de errores conocidos

Data de errores conocidos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	5	9.6	9.6	9.6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	11.5	11.5	21.2
	De acuerdo	28	53.8	53.8	75.0
	Muy de acuerdo	13	25.0	25.0	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

Gráfico 4: Data de errores conocidos

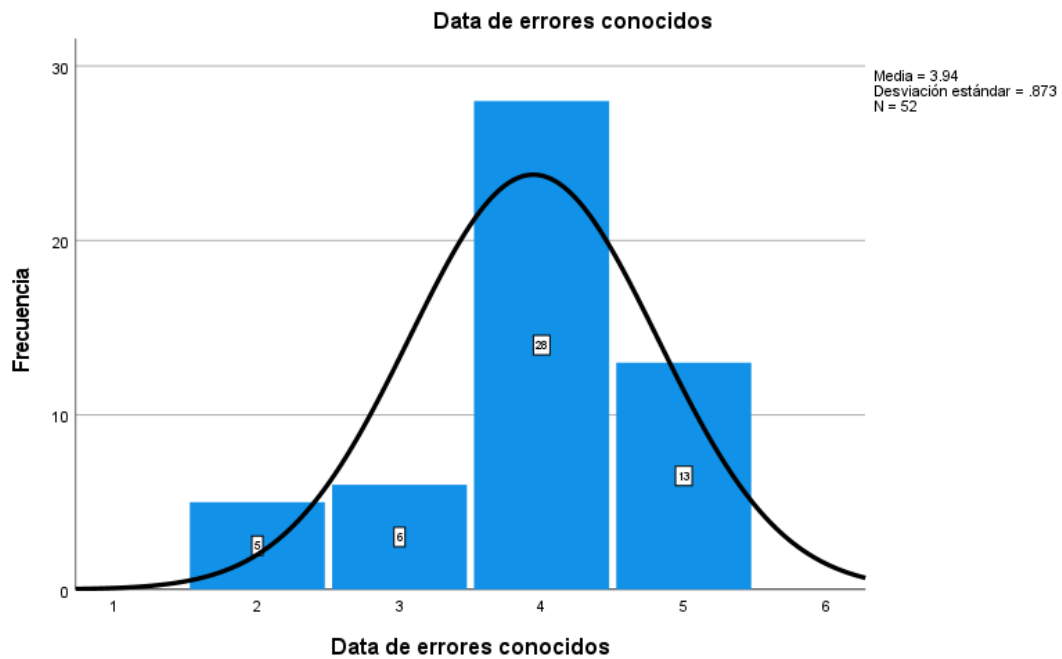


Tabla N° 5: Compromiso de alta dirección

Compromiso de alta dirección					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	5.8	5.8	5.8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	23.1	23.1	28.8
	De acuerdo	15	28.8	28.8	57.7
	Muy de acuerdo	22	42.3	42.3	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

Gráfico 5: Compromiso de alta dirección

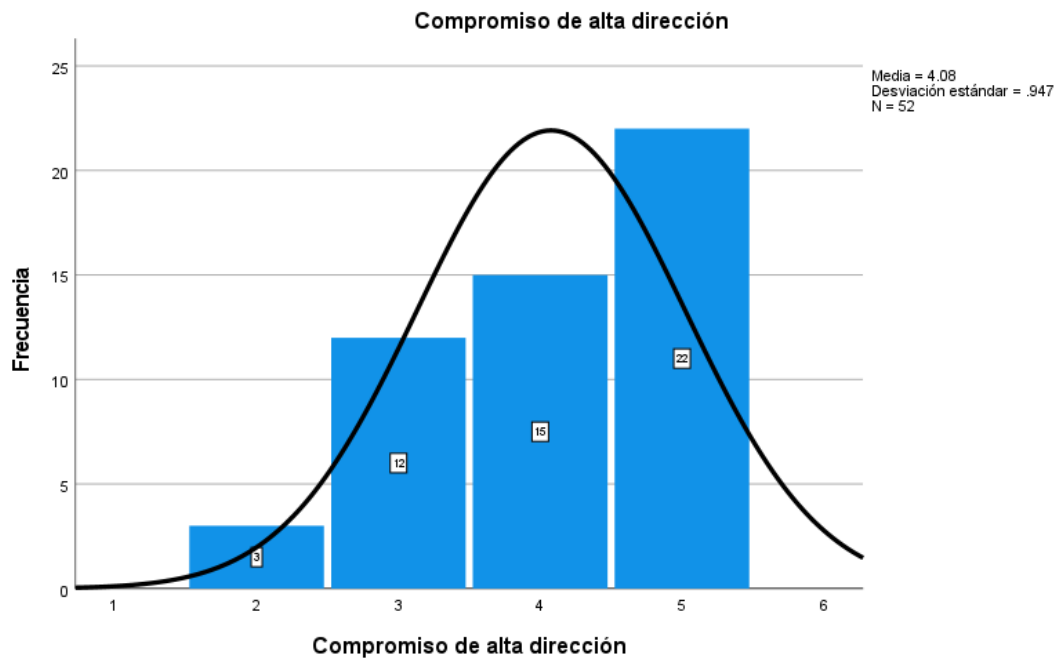


Tabla N° 6: Recursos insuficientes

Recursos insuficientes					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	1	1.9	1.9	1.9
	En desacuerdo	4	7.7	7.7	9.6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	26.9	26.9	36.5
	De acuerdo	18	34.6	34.6	71.2
	Muy de acuerdo	15	28.8	28.8	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

Gráfico 6: Recursos insuficientes

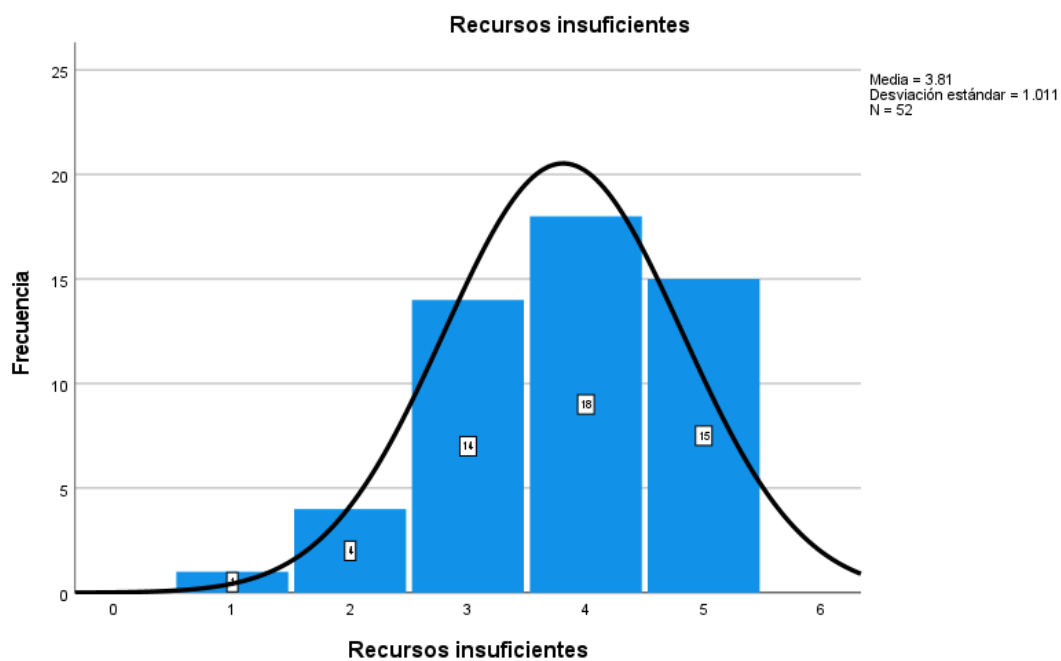


Tabla N° 7: Falta de plan de gestión de servicios

Falta de plan de gestión de servicios					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	1.9	1.9	1.9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	19.2	19.2	21.2
	De acuerdo	18	34.6	34.6	55.8
	Muy de acuerdo	23	44.2	44.2	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

Gráfico 7: Falta de plan de gestión de servicios

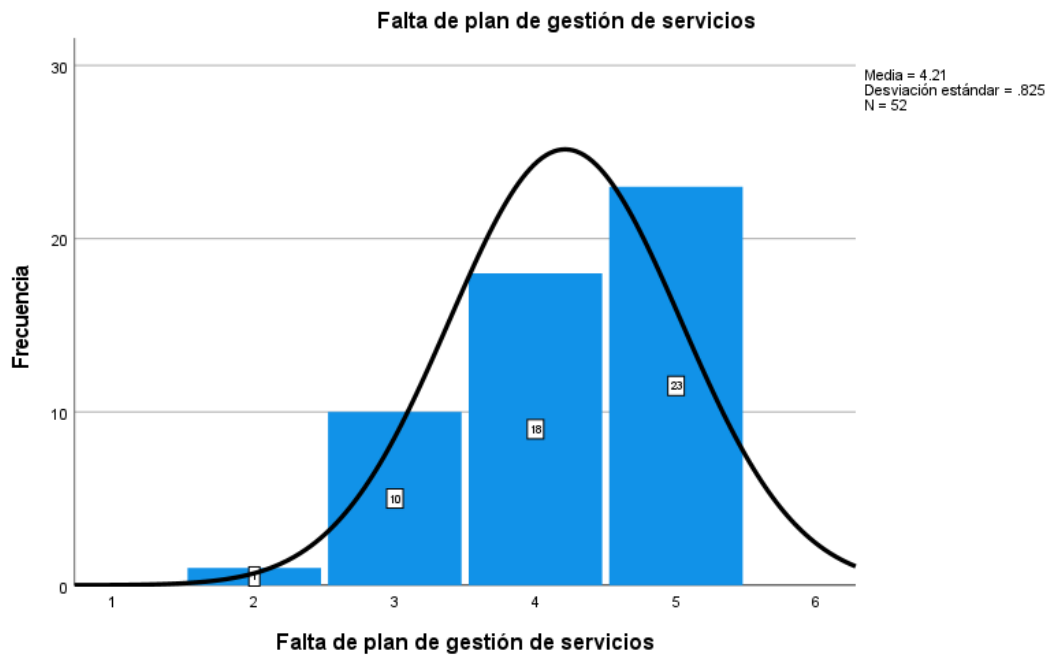


Tabla N° 8: Formalización de los procesos

Formalización de los procesos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	19.2	19.2	19.2
	De acuerdo	26	50.0	50.0	69.2
	Muy de acuerdo	16	30.8	30.8	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

Gráfico 8: Formalización de los procesos

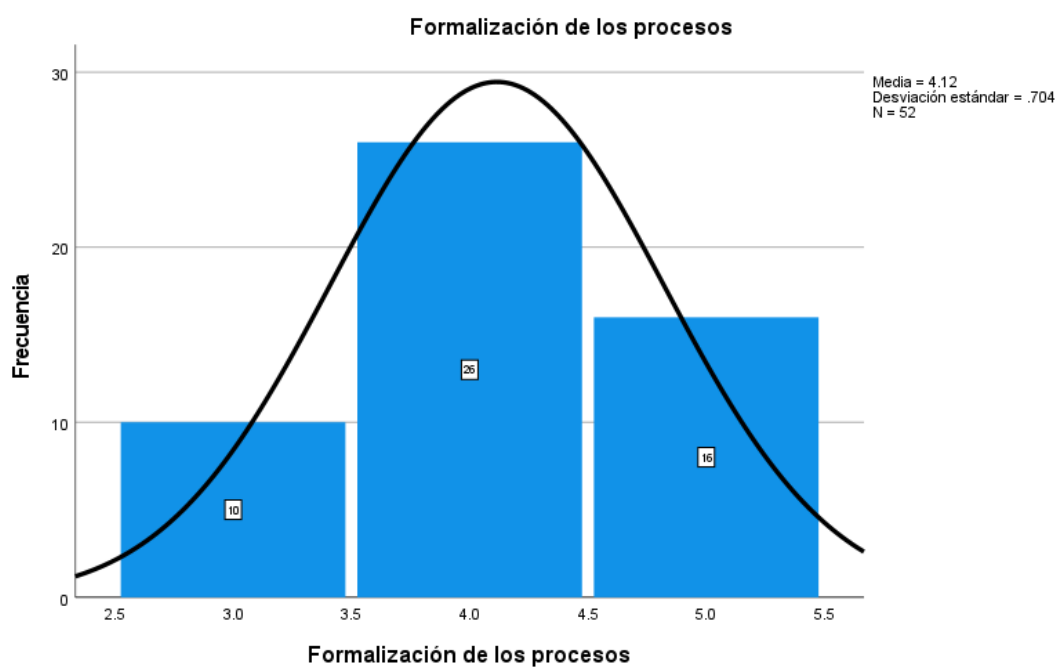


Tabla N° 9: Tecnología apropiada

Tecnología apropiada					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	5.8	5.8	5.8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	17.3	17.3	23.1
	De acuerdo	20	38.5	38.5	61.5
	Muy de acuerdo	20	38.5	38.5	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

Gráfico 9: Tecnología apropiada

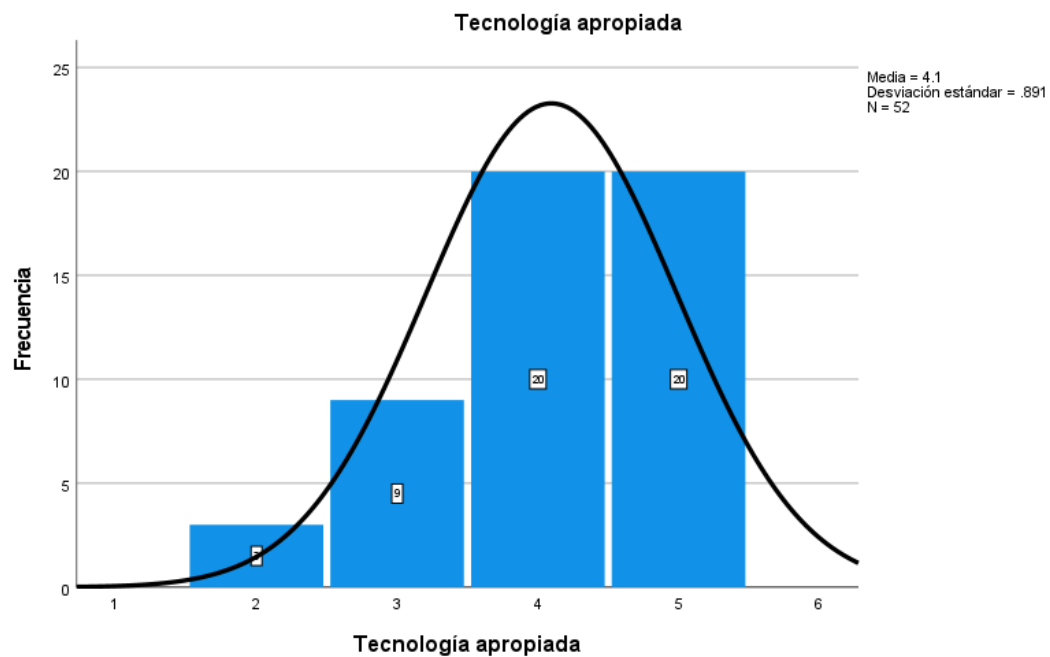


Tabla N° 10: Información de los sistemas

Información de los sistemas					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	3.8	3.8	3.8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	19.2	19.2	23.1
	De acuerdo	28	53.8	53.8	76.9
	Muy de acuerdo	12	23.1	23.1	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

Gráfico 10: Información de los sistemas

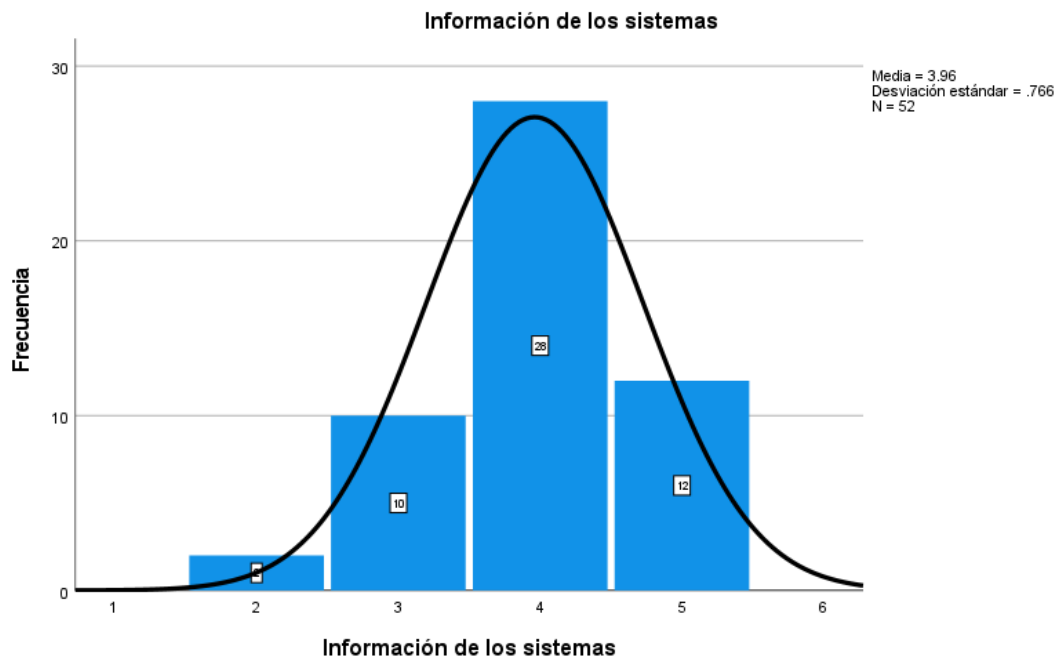


Tabla N° 11: Mejorar los recursos tecnológicos

Mejorar los recursos tecnológicos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	13.5	13.5	13.5
	De acuerdo	22	42.3	42.3	55.8
	Muy de acuerdo	23	44.2	44.2	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

Gráfico 11: Mejorar los recursos tecnológicos

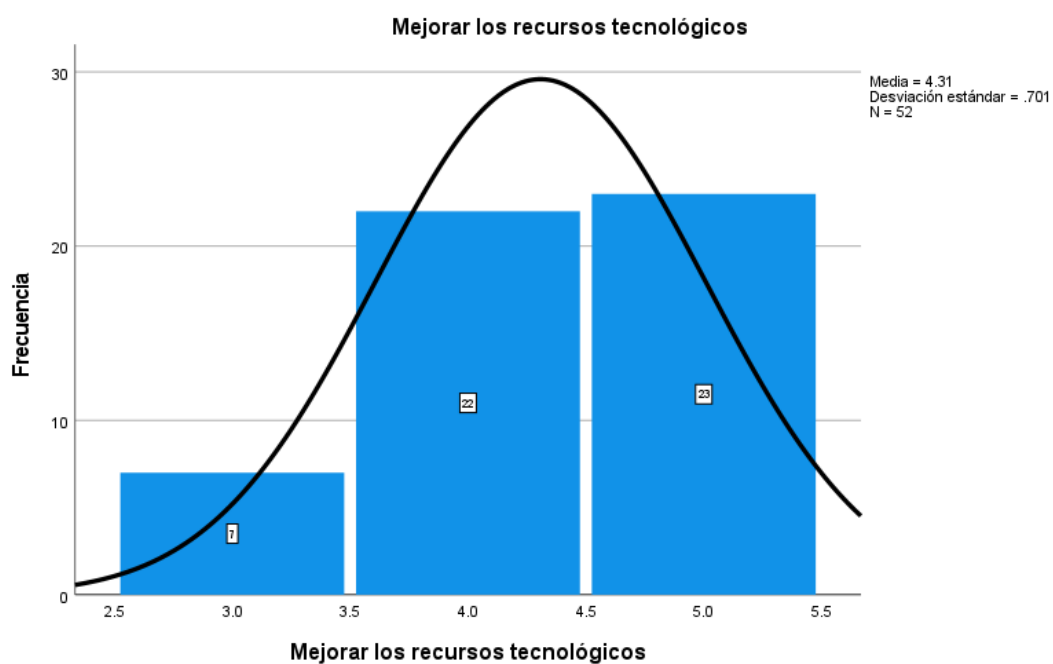


Tabla N° 12: Contratar proveedores especializados

Contratar proveedores especializados					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	1	1.9	1.9	1.9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	25.0	25.0	26.9
	De acuerdo	16	30.8	30.8	57.7
	Muy de acuerdo	22	42.3	42.3	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

Gráfico 12: Mejorar los recursos tecnológicos

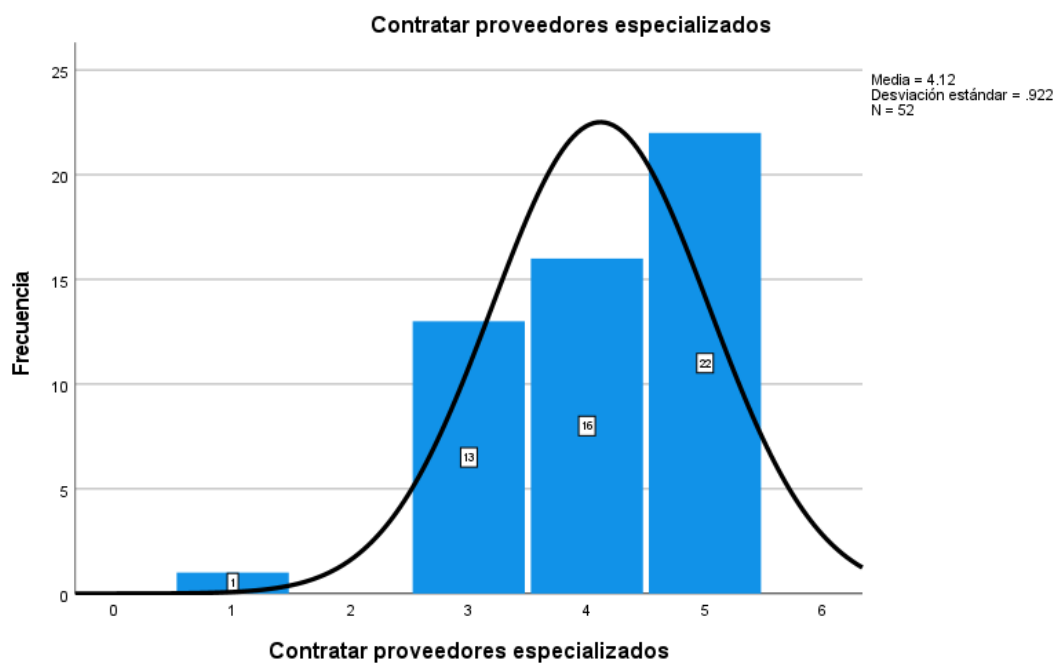


Tabla N° 13: Acuerdos de nivel de servicio para solución de problemas

Acuerdos de nivel de servicio para solución de problemas					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	1	1.9	1.9	1.9
	En desacuerdo	2	3.8	3.8	5.8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	13.5	13.5	19.2
	De acuerdo	30	57.7	57.7	76.9
	Muy de acuerdo	12	23.1	23.1	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

Gráfico 13: Acuerdos de nivel de servicio para solución de problemas

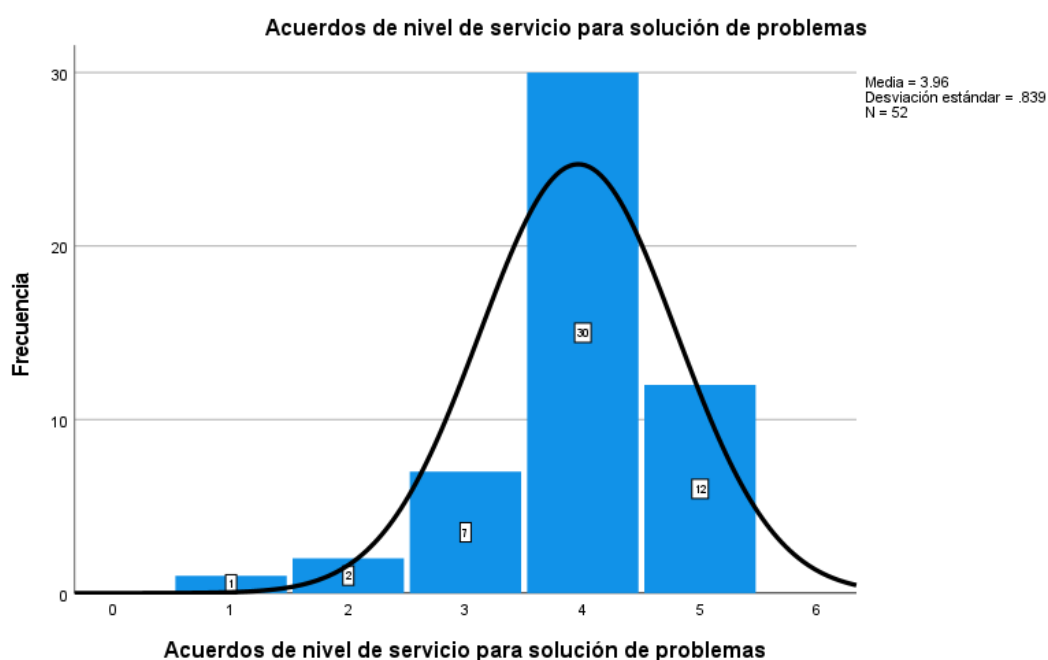


Tabla N° 14: Acuerdos de nivel de servicio para contribuir en la solución de incidentes

Acuerdos de nivel de servicio para contribuir en la solución de incidentes		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	5	9.6	9.6	9.6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	19.2	19.2	28.8
	De acuerdo	25	48.1	48.1	76.9
	Muy de acuerdo	12	23.1	23.1	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

Gráfico 14: Acuerdos de nivel de servicio para contribuir en la solución de incidentes.

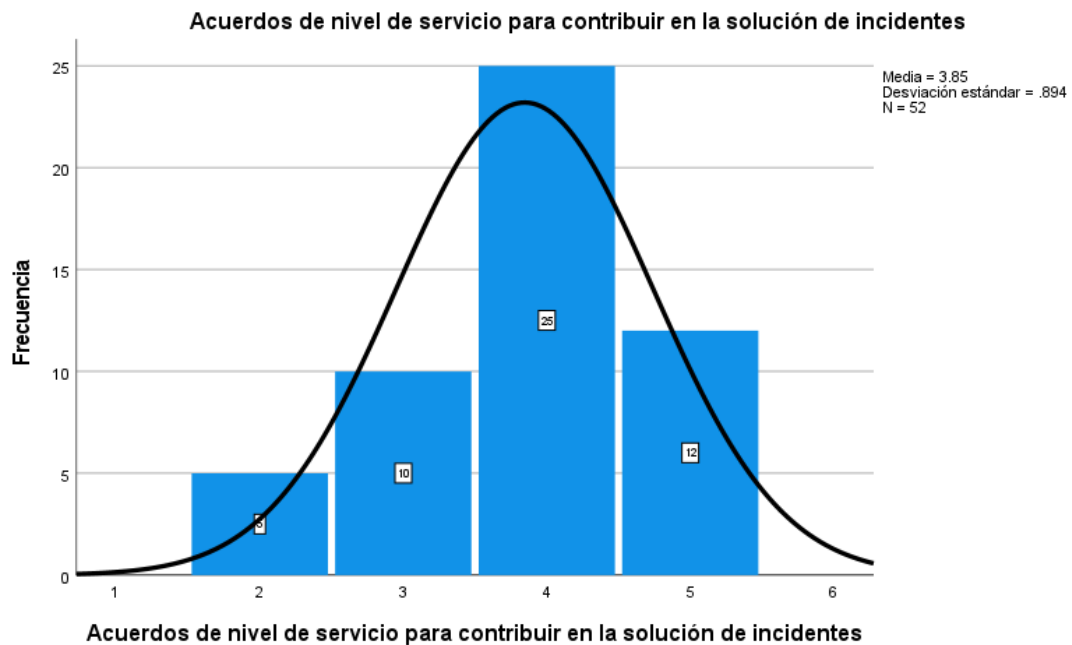


Tabla N° 15: Necesidades satisfechas del usuario

Necesidades satisfechas del usuario					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	1.9	1.9	1.9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	25.0	25.0	26.9
	De acuerdo	24	46.2	46.2	73.1
	Muy de acuerdo	14	26.9	26.9	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

Gráfico N° 15: Necesidades satisfechas del usuario

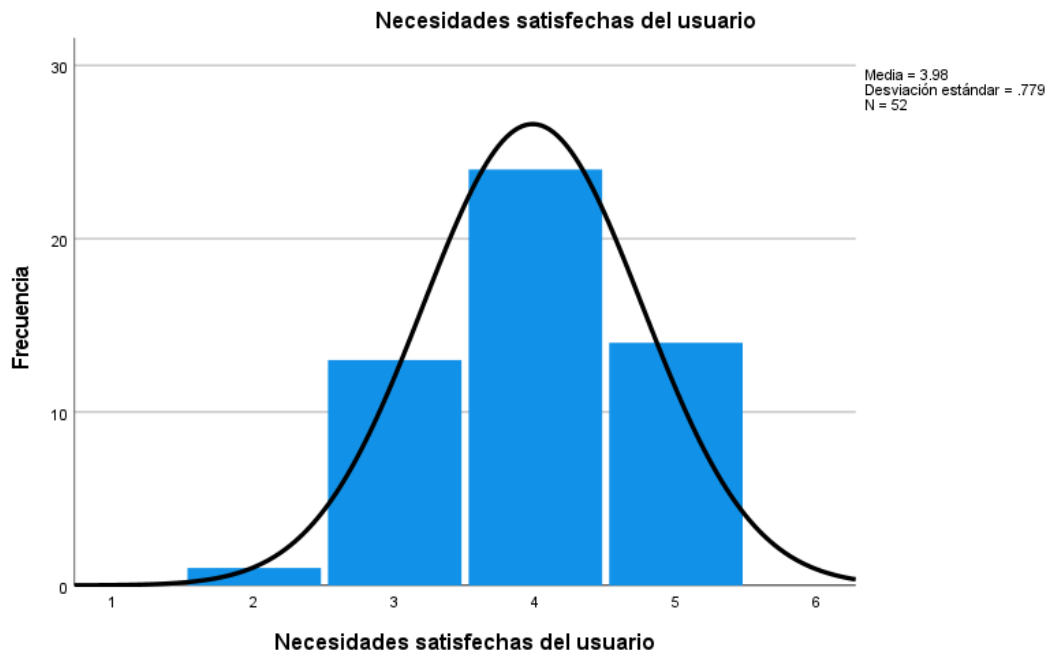


Tabla N° 16: Tiempos para la atención de los requerimientos

Tiempos para la atención de los requerimientos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	1.9	1.9	1.9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	19.2	19.2	21.2
	De acuerdo	28	53.8	53.8	75.0
	Muy de acuerdo	13	25.0	25.0	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

Gráfico N° 16: Tiempos para la atención de los requerimientos

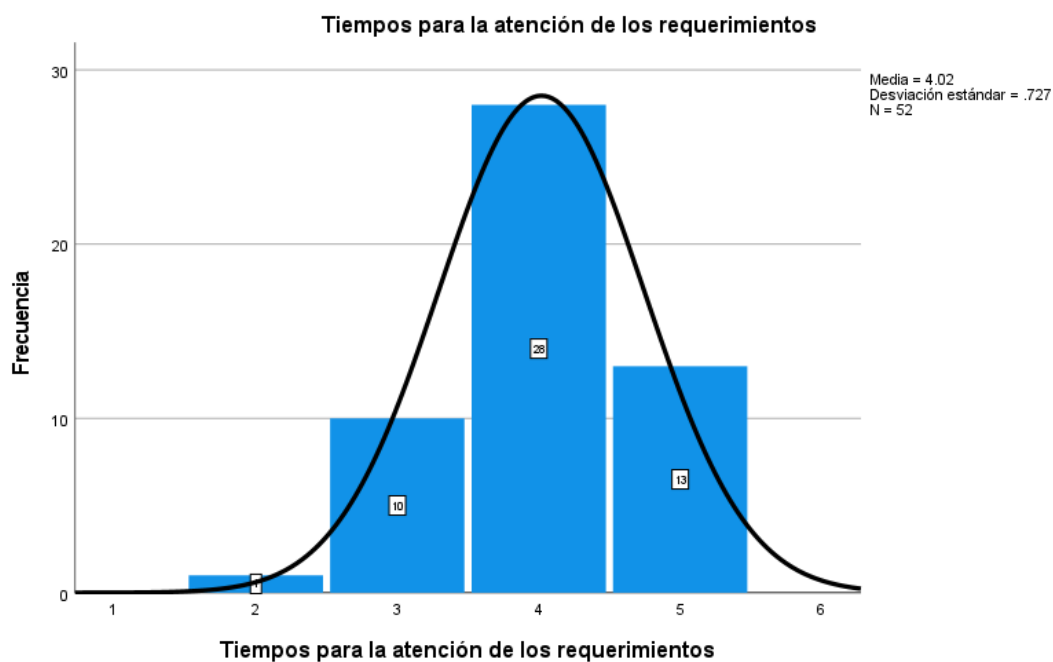


Tabla N° 17: Capacidad de respuesta

Capacidad de respuesta					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	4	7.7	7.7	7.7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	23.1	23.1	30.8
	De acuerdo	17	32.7	32.7	63.5
	Muy de acuerdo	19	36.5	36.5	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

Gráfico N° 17: Capacidad de respuesta

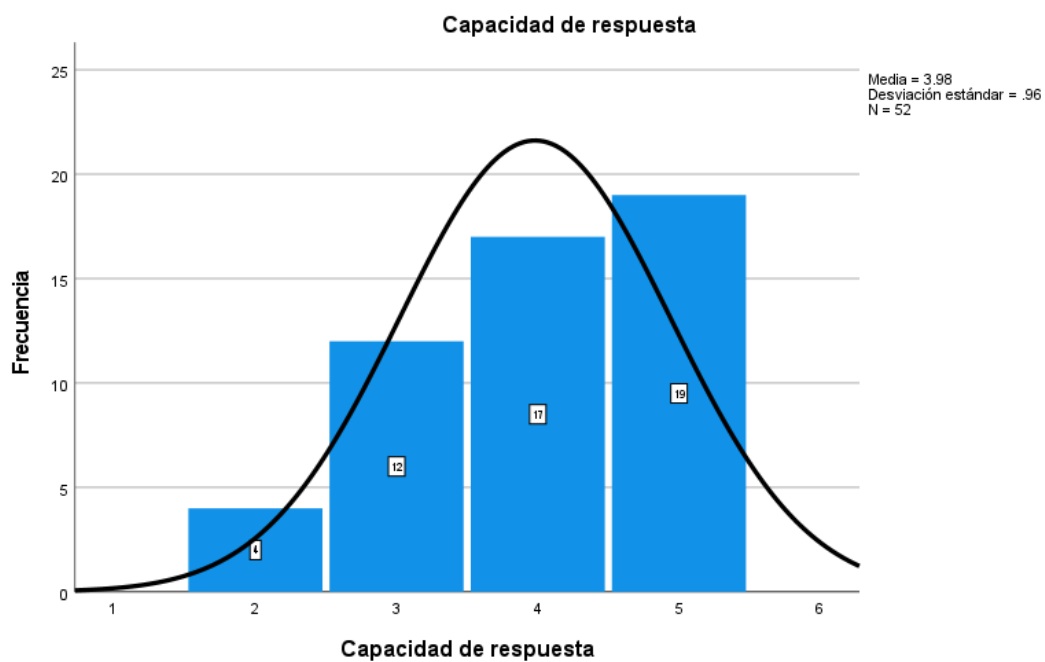


Tabla N° 18: Capacitación al personal responsable de la atención

Capacitación al personal responsable de la atención					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	4	7.7	7.7	7.7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	19.2	19.2	26.9
	De acuerdo	17	32.7	32.7	59.6
	Muy de acuerdo	21	40.4	40.4	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

Gráfico N° 18: Capacitación al personal responsable de la atención

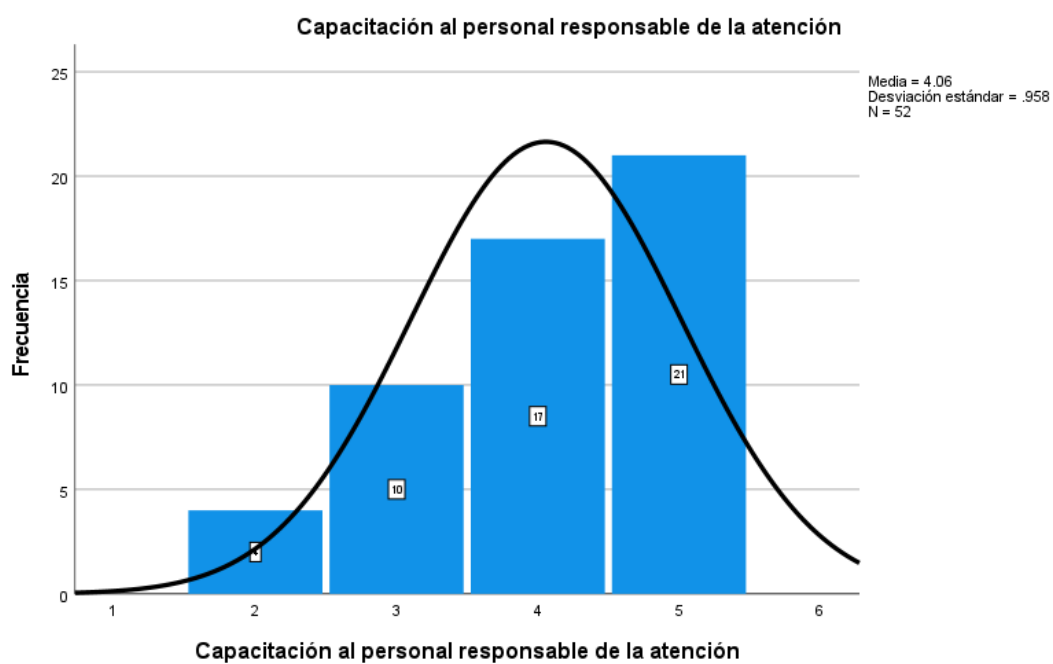


Tabla N° 19: Capacitar al usuario mejora sus conocimientos

Capacitar al usuario mejora sus conocimientos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	3.8	3.8	3.8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	13.5	13.5	17.3
	De acuerdo	17	32.7	32.7	50.0
	Muy de acuerdo	26	50.0	50.0	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

Gráfico N° 19: Capacitar al usuario mejora sus conocimientos

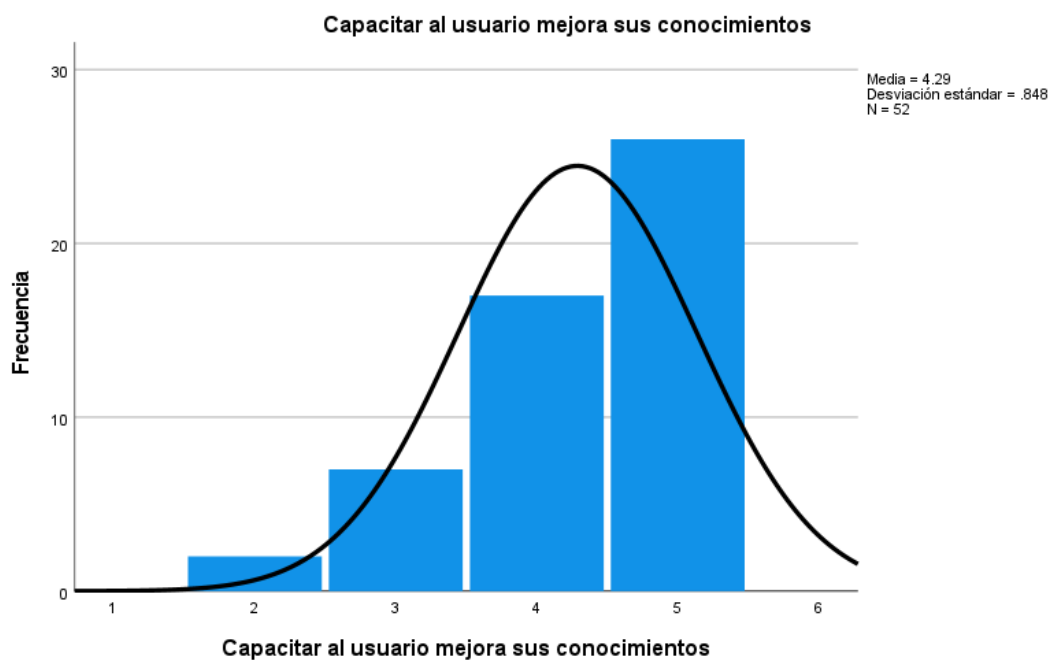
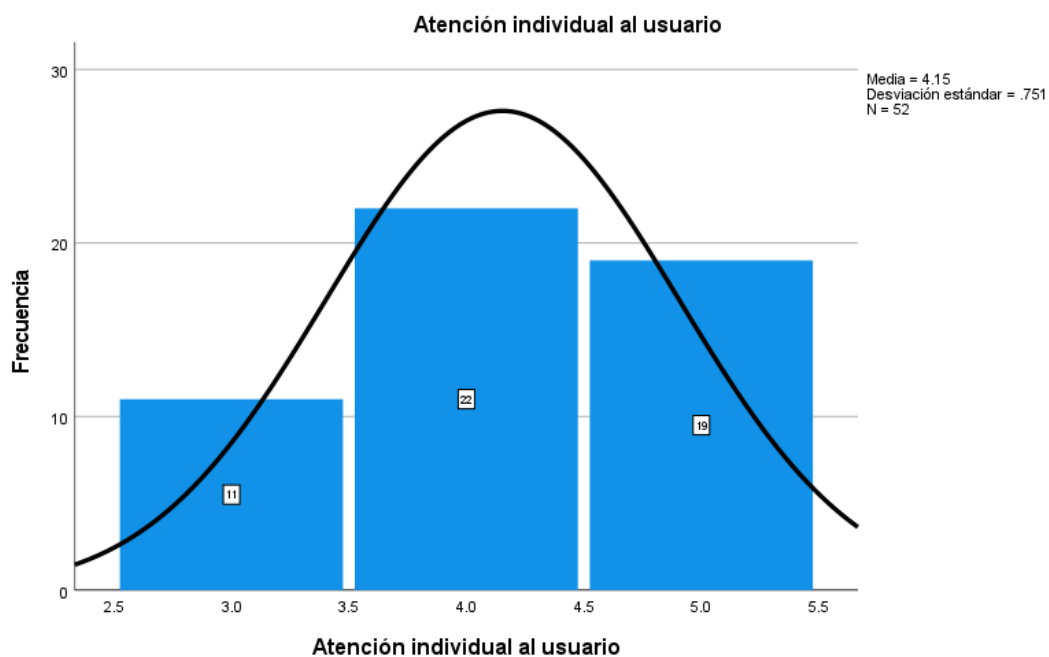


Tabla N° 20: Atención individual al usuario

Atención individual al usuario					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	21.2	21.2	21.2
	De acuerdo	22	42.3	42.3	63.5
	Muy de acuerdo	19	36.5	36.5	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

Gráfico N° 20: Atención individual al usuario



PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL
GESTIÓN DE SERVICIOS Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN

H0 la gestión de servicios no tiene relación con la calidad de atención de la plataforma informática del sistema metropolitano de la solidaridad lima 2020.

H1 la gestión de servicios si tiene relación con la calidad de atención de la plataforma informática del sistema metropolitano de la solidaridad lima 2020.

INFERENCIA ESTADÍSTICA: La gestión de servicios tiene una moderada asociación del 57.3% con la calidad de atención; por lo que concluimos que existe una moderada significación entre la correlación de ambas variables.

Tabla N° 21

Correlaciones			
		Gestión de servicios	Calidad de atención
Gestión de servicios	Correlación de Pearson	1	.573**
	Sig. (bilateral)		<.001
	N	52	52
Calidad de atención	Correlación de Pearson	.573**	1
	Sig. (bilateral)	<.001	
	N	52	52

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

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1
PROCESOS DE FLUJOS DE VALOR Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN

H0 los procesos de flujo de valor no tienen relación con la calidad de atención de la plataforma informática del sistema metropolitano de la solidaridad lima 2020.

H1 los procesos de flujo de valor si tienen relación con la calidad de atención de la plataforma informática del sistema metropolitano de la solidaridad lima 2020.

INFERENCIA ESTADÍSTICA: Los procesos de flujo de valor tienen una moderada asociación del 55.3% con la calidad de atención; por lo que concluimos que existe una moderada significación entre la correlación de ambas variables.

Tabla N° 22

Correlaciones			
		Procesos y flujos de valor	Calidad de atención
Procesos y flujos de valor	Correlación de Pearson	1	.553**
	Sig. (bilateral)		<.001
	N	52	52
Calidad de atención	Correlación de Pearson	.553**	1
	Sig. (bilateral)	<.001	
	N	52	52

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

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2
ORGANIZACIÓN Y PERSONAS, Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN

H0 la organización y las personas no tienen relación con la calidad de atención de la plataforma informática del sistema metropolitano de la solidaridad lima 2020.

H1 la organización y las personas si tienen relación con la calidad de atención de la plataforma informática del sistema metropolitano de la solidaridad lima 2020.

INFERENCIA ESTADÍSTICA: La organización y las personas tienen una moderada asociación del 42.7% con la calidad de atención; por lo que concluimos que existe una moderada significación entre la correlación de ambas variables.

Tabla N° 23

Correlaciones			
		Organización y personas	Calidad de atención
Organización y personas	Correlación de Pearson	1	.427**
	Sig. (bilateral)		.002
	N	52	52
Calidad de atención	Correlación de Pearson	.427**	1
	Sig. (bilateral)	.002	
	N	52	52

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

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

LA INFORMACIÓN Y LA TECNOLOGÍA, Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN

H0 la información y la tecnología no tienen relación con la calidad de atención de la plataforma informática del sistema metropolitano de la solidaridad lima 2020.

H1 la información y la tecnología si tienen relación con la calidad de atención de la plataforma informática del sistema metropolitano de la solidaridad lima 2020.

INFERENCIA ESTADÍSTICA: La información y la tecnología tienen una baja asociación del 29.7% con la calidad de atención; por lo que concluimos que existe una baja significación entre la correlación de ambas variables.

Tab

Correlaciones			
		Información y tecnología	Calidad de atención
Información y tecnología	Correlación de Pearson	1	.297*
	Sig. (bilateral)		.033
	N	52	52
Calidad de atención	Correlación de Pearson	.297*	1
	Sig. (bilateral)	.033	
	N	52	52

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 4
SOCIOS Y PROVEEDORES Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN

H0 los socios y proveedores no tienen relación con la calidad de atención de la plataforma informática del sistema metropolitano de la solidaridad lima 2020.

H1 los socios y proveedores si tienen relación con la calidad de atención de la plataforma informática del sistema metropolitano de la solidaridad lima 2020.

INFERENCIA ESTADÍSTICA: Los socios y proveedores tienen una baja asociación del 36.6% con la calidad de atención; por lo que concluimos que existe una baja significación entre la correlación de ambas variables.

Tabla N° 25

Correlaciones			
		Socios y proveedores	Calidad de atención
Socios y proveedores	Correlación de Pearson	1	.366**
	Sig. (bilateral)		.008
	N	52	52
Calidad de atención	Correlación de Pearson	.366**	1
	Sig. (bilateral)	.008	
	N	52	52

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

Formulario de encuesta dirigida a colaboradores



Cuestionario sobre la Gestión de Servicio en la Calidad de Atención

***Obligatorio**

Gestión de Servicio

Lea atentamente y responda de manera objetiva y sincera.

1.- ¿Los procedimientos documentados para la atención de incidentes y requerimientos aportan a la gestión de servicios? *

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

2.- ¿Los incidentes y problemas que son identificados ayudan a mejorar los procesos de flujo de valor? *

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

3.- ¿La alta dirección toma acciones sobre los incidentes mayores que son informados? *

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

4.- ¿La data de errores conocidos debe estar disponible para todo el personal de tal manera que aporte valor al proceso? *

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

5.- ¿El compromiso que demuestra la alta dirección para la implementación de la gestión de servicios TI es importante para la organización y el personal? *

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

6.- ¿Los recursos con los que la organización cuenta son suficientes para la gestión de servicios TI? *

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

7.- ¿La falta de un plan gestión de servicios genera impacto negativo en la organización y las personas? *

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

8.- ¿La formalización de los procesos ayudaría a la organización para mejorar la gestión de los servicios de T? *

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

9.- La tecnología apropiada puede ayudar a solucionar incidentes de forma eficaz y eficientemente? *

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

10.- La información de los sistemas debe ser clara y precisa para facilitar el manejo de la tecnología *

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

11.- Mejorar los recursos tecnológicos y la información sobre ellos reduciría la dificultad del uso de los sistemas *

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

12.- ¿Contratar proveedores especializados para atender incidentes y requerimientos críticos, mejoraría la gestión del servicio? *

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

13.- ¿Los socios y proveedores tienen claro los acuerdos de nivel de servicio para solución de problemas e incidentes en los tiempos acordados? *

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

14.- ¿Los socios y proveedores tienen claro los acuerdos de nivel de servicio para contribuir en la solución de incidentes? *

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

Calidad



Lea atentamente y responda de manera objetiva y sincera.



15.- Las necesidades satisfechas del usuario por el servicio prestado deben ser documentados con el fin analizar su fiabilidad y aporte en la calidad de la atención *

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

16.- Los tiempos para la atención de los requerimientos están establecidos en los acuerdos de nivel de servicio *

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

17.- La capacidad de respuesta siempre es importante en la calidad de atención que se brinda al usuario *

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

18.- La capacitación al personal responsable de la atención al usuario mejora la calidad de la atención *

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

19.- Capacitar al usuario mejora sus conocimientos y aporta en la calidad de atención *

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

...

20.- La atención individual al usuario es un componente fundamental en la calidad de atención *

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

Fuente: Elaboración propia

Anexo N° 11

Fórmula de obtención de población y muestra

$$n = \frac{N \times (Z)^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + (Z)^2 \times p \times q}$$

Dónde:

N = tamaño de la población = 114

Z = nivel de confianza

p = probabilidad de éxito o proporción esperada = 0.5

q = probabilidad de fracaso = 0.5

d = precisión (error máximo admisible en términos de proporción) = 0.1

α = nivel de significación de la prueba = 0.05

$$n = \frac{114 \times (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.1^2 \times (114 - 1) + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

n = Muestra 52 usuarios

Para el procedimiento del muestreo los usuarios serán tomados en forma aleatoria dando igual probabilidad de formar parte de la muestra investigada.

Tabla N° 26

Unidad de estudio	Cantidad
Usuarios	114

Fuente: *(Elaboración propia)*.

Valorización de encuestas según escala Likert : Variable 1 gestión de Servicios

Títulos	Gestion de Servicios													
	Procesos y flujos de valor				Organización y personas				Información y tecnología			Socios y proveedores		
Pregunta / ítem	Procedimientos documentados para resolución de incidentes y requerimientos	Incidentes y problemas analizados para identificar causa raíz	Incidentes mayores documentados e informados a la alta dirección	Data de errores conocidos actualizados	Compromiso de alta dirección con la implementación de gestión de servicios de T.I.	Recursos para la gestión de servicios de T.I.	Plan de gestión de servicios	Procesos formales para mejorar la gestión de servicios de T.I.	Tecnología apropiada para solucionar incidentes	Información de los sistemas clara y precisa	Dificultad en el uso de sistemas	Relaciones o contratos con proveedores para la gestión de servicios	Tiempo de respuesta apropiado del proveedor para solución de problemas e incidentes	Contribución del proveedor en la solución de incidencias
1	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4
3	3	3	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4
4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4
5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	5
6	3	5	4	5	5	3	3	5	3	4	4	4	5	5
7	5	4	4	5	4	3	3	5	5	5	4	4	4	4
8	3	5	4	4	3	5	5	5	4	4	4	5	3	5
9	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4
10	4	5	5	4	4	4	3	5	3	3	4	4	5	4
11	3	5	4	5	3	3	3	5	5	5	5	5	4	3
12	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3
13	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	5	4
14	5	4	3	2	5	2	5	5	5	5	5	5	4	4
15	4	5	2	4	4	1	4	5	5	4	4	4	5	3
16	3	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	2
17	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4
18	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5
19	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4
20	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5
21	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
22	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	2	3	3	3
23	5	4	5	5	5	3	5	5	5	4	4	5	5	4
24	4	4	3	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4
25	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4
26	2	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	5	3
27	3	3	3	4	4	4	3	4	2	2	3	3	1	2
28	4	5	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4
31	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5
32	3	3	3	3	4	2	5	5	3	3	5	4	4	2
33	5	5	4	5	5	2	4	4	4	4	5	4	5	5
34	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	2	5
35	4	4	3	2	2	3	4	3	5	5	5	4	4	4
36	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4
37	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	4	3	4	3
38	5	5	2	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
39	3	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4	5	4	3
40	5	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5
41	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
42	5	4	2	4	5	5	3	3	5	4	4	3	4	3
43	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
44	2	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	3	5	3	4	5	3	5	3	4	4	3	4	2	4
46	4	4	3	4	2	4	5	4	4	5	4	5	4	4
47	3	4	4	4	3	5	3	2	3	3	3	1	3	2
48	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	5
49	3	4	3	2	5	2	3	4	4	4	5	4	4	3
50	4	5	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4
51	3	4	4	3	3	4	5	4	4	5	5	4	4	2
52	3	4	3	5	5	4	4	4	3	3	4	3	3	4

Anexo N° 13

Valorización de encuestas según escala Likert : Variable 2 Calidad de Atención

Calidad de la Atención					
Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Capacitación	
Necesidades satisfechas del usuario por el servicio prestado.	Requerimiento concluido en tiempos establecidos	Atención brindada al usuario	Personal responsable de la atención al usuario	Conocimiento del usuario	Atención individual al usuario
15.- ¿Las necesidades satisfechas del usuario por el servicio prestado deben ser documentados con el fin analizar su fiabilidad y aporte en la calidad de la atención?	16.- ¿Los tiempos para la atención de los requerimientos están establecidos en los acuerdos de nivel de servicio?	17.- ¿La capacidad de respuesta siempre es importante en la calidad de atención que se brinda al usuario?	18.- ¿La capacitación al personal responsable de la atención al usuario mejora la calidad de la atención?	19.- ¿Capacitar al usuario mejora sus conocimientos y aporta en la calidad de atención?	20.- ¿La atención individual al usuario es un componente fundamental en la calidad de atención?
-	-	-	-	-	-
4	4	4	4	4	5
4	4	4	5	5	4
5	5	5	5	5	4
4	5	5	3	5	4
3	3	3	3	5	4
4	4	4	5	5	5
4	4	4	5	5	5
5	3	3	3	3	3
5	4	4	4	5	5
5	5	5	4	5	5
5	5	5	3	4	5
3	3	3	4	3	3
3	4	4	3	3	4
5	4	4	5	4	5
4	4	4	5	4	5
4	5	5	4	5	5
4	3	2	4	4	3
5	4	5	5	5	4
3	4	2	2	2	3
4	4	4	4	5	5
4	4	5	5	4	4
5	4	3	4	4	4
5	4	4	5	5	5
3	4	3	2	4	4
4	3	3	4	4	5
5	5	5	5	3	4
5	5	4	4	4	5
5	5	5	5	4	3
4	4	5	4	4	4
4	4	4	4	5	4
3	3	3	5	5	3
4	5	5	5	4	5
4	5	5	4	4	3
3	3	3	3	5	4
4	4	4	5	5	5
4	4	4	3	3	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	2	3	4
4	4	4	4	4	5
3	4	3	3	3	3
4	5	4	4	5	4
4	4	4	5	5	3
5	4	3	4	4	4
4	4	5	4	4	4
3	3	4	5	5	4
3	4	4	4	3	4