



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA
EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

**Productividad en la Prestación de Servicios en Consultoría de
Sistemas y Tecnologías de la Información – 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de Negocios - MBA

AUTOR:

Samanamud Wong, Jazmín Catherine (ORCID: 0000-0002-4130-4209)

ASESOR:

Mg. Zárate Ruiz, Gustavo Ernesto (ORCID: 0000-0002-0565-0577)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria:

El presente trabajo está dedicado principalmente a Dios, por ser el inspirador y darnos fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados, a mi familia por haber sido mi apoyo a lo largo de toda mi carrera universitaria y a lo largo de mi vida.

Agradecimiento:

Agradezco a Dios por bendecirme la vida, por guiarme a lo largo de mi vida, ser mi apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad. Gracias a mi familia por ser los principales promotores de mis sueños, por confiar y creer, por los consejos, valores y principios que me han inculcado. Agradezco a nuestros docentes de la escuela de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo por haber compartido sus conocimientos.

Índice de Contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria:	ii
Agradecimiento:	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I.INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de Investigación	13
3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización	13
3.3. Escenario de estudio	14
3.4. Participantes	15
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.6. Procedimiento	16
3.7. Rigor científico.	17
3.8. Método de análisis de datos.	17
3.9. Aspectos Éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	41
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Matriz de categorización	13
Tabla 2. Descripción de los participantes	14
Tabla 3 Descripción del contenido de la entrevista semiestructurada	15

Índice de gráficos y figuras

	Pág.
Figura 1. Triangulación de objetivo general	19
Figura 2. Triangulación de objetivo específico 1	21
Figura 3. Triangulación objetivo específico 2	24
Figura 4. Triangulación de objetivo específico 3	26

Resumen

El objetivo de la investigación es: Determinar cuáles son los factores positivos para la productividad en la prestación de servicios en consultoría de sistemas y tecnologías de información, investigación que nos llevó a identificar las falencias que se viene presentando actualmente en este tipo de empresas, como es deficiencias al presentar o no presentar un marco de trabajo, metodología y no dar uso a las buenas prácticas.

En la esfera metodológica, la investigación tuvo un enfoque cualitativo, se utilizó el tipo básico, las técnicas para la recolección de datos cualitativos fueron la entrevista, el análisis documental, y observación, con sus respectivos instrumentos.

Los resultados ponen en evidencia el incumplimiento de los factores trascendentales en la productividad, como el marco de trabajo, metodología y no dar uso a las buenas prácticas, inciden en que disminuya la productividad, porque ello impacta en el mercado donde se desenvuelve este tipo servicios, por lo cual genera desconfianza, pierden credibilidad, y quiebran la fidelización que tiene como empresa.

Palabras clave: productividad, consultoría, marco de trabajo, metodología, buenas prácticas.

Abstract

The objective of the research is: To determine which are the positive factors for productivity in the provision of services in information technology and systems consulting, research that led us to identify the shortcomings that are currently occurring in these types of companies, such as It is deficiencies when presenting or not presenting a framework, methodology and not using good practices.

In the methodological sphere, the research had a qualitative approach, the basic type was used, the techniques for the collection of qualitative data were the interview, documentary analysis, and case study, with their instrument's.

The results show the failure to comply with the transcendental factors in productivity, such as the work framework, methodology and not using good practices, affect a decrease in productivity, because this impacts the market where this type of services is developed , for which it generates distrust, lose credibility, and break the loyalty that you have as a company.

Keywords: productivity, consulting, framework, methodology, good practices.

I. INTRODUCCIÓN

La crisis originada por la presencia de la pandemia, genero radicales cambios, en la sociedad en su totalidad, se hizo necesario adaptar, por ejemplo, el sistema de atención al cliente, que era a través de la modalidad física, a una modalidad virtual, utilización del teletrabajo, plataformas virtuales, al respecto la empresa privada fue innovadora, siguiéndole las instituciones del Estado en forma paulatina.

Entre las empresas que estuvieron a la vanguardia de esta adaptación, fueron las dedicadas a la esfera digital y asesoramiento en este rubro. Las empresas de consultoría, se capacitaron y se adaptaron a la nueva realidad, siendo su rubro el más requerido, por la necesidad de contar con sistemas y tecnologías de la información para la interacción con el cliente. Ramos (2021) indicó que, en Europa, la tecnología tiene impacto, en toda cadena de valor de la industria, y una organización con diferentes unidades, secciones o sectores, tiene la necesidad de la ayuda de una consultoría. Coincidimos con el autor, en este mundo competitivo, que las empresas tienen que avanzar con la misma rapidez, que se moviliza la tecnología, para no quedar relegados. Mejía (2020), señaló que, desde una lectura de la realidad de las empresas españolas en tiempos de pandemia, las empresas de consultoría, fueron las que ganaron terreno en forma acelerada, por la gama de profesionales en diferentes rubros, por su objetivo era ofrecer soluciones, superar problemas, dar consejos, plantear medidas positivas a la empresa, siendo este tipo de empresas las de mayor rentabilidad.

La consultoría, como producción del conocimiento, se clasifica en dos esferas: la consultoría de gestión (finanzas, administración, y economía), que representa una parte trascendental del mercado y la consultoría de ingeniería, que abarca diferentes áreas, siendo la más importante la referida a la implementación de sistemas y tecnologías de la información.

La productividad de dichos servicios, tuvo un crecimiento único en su historia. Zelada (2021), mencionó que la presencia del Covid-19, aceleró el proceso de transformación digital, y las empresas de consultoría de este tipo de servicios fueron las más requeridas, obligando a las empresas rezagadas a acelerar su ritmo para estar a la altura de los líderes digitales.

La productividad de plataformas virtuales, sistemas de atención en línea, abastecimiento digital, tuvo una demanda, nunca antes vista en el 2020, pero en este 2021, donde siguió las medidas de restricción de la pandemia, y las empresas continuaron solicitando dichos servicios, se identificaron algunos problemas que afectaron, a diversas empresas, que tenían una productividad cada vez en crecimiento. Como indicó Artica (2020), algunas empresas, cuestionaron la forma de trabajo de los profesionales o técnicos de las empresas de consultoría, y ello repercutió en otras empresas que solicitaban dicho servicios, la productividad disminuyó, de algunas de las empresas líderes en este rubro.

Conociendo esta realidad, por ser parte del quehacer profesional de este rubro se han identificado, los factores que impidieron la productividad en la prestación de servicios en consultoría de Sistemas y tecnologías de la información. La asesoría de este tipo de empresas de consultoría aumento, y algunas de dichas organizaciones, para poder atender la gran demanda, recurrió a la contratación de más profesionales, técnicos, algunos de ellos, sin el perfil académicamente riguroso para esta labor, y desarrollaron un trabajo sin respetar los procedimientos que se sigue para implementar un sistema o una tecnología de la información.

El primer factor es que se realizaron servicios, sin presentar o desarrollar un marco de trabajo, previo a la presentación del prototipo de asistente, plataforma, sistema o producto virtual, no se consignaba, la arquitectura del problema o diagnóstico, o los pasos para la elaboración del prototipo, como era la labor del profesional o técnico que realizaba el trabajo, ello ocasiono, improvisación, negligencia, inadecuada instalación, porque cuando otro profesional, inspeccionaba el trabajo se encontraba que se había trabajado sin un marco de trabajo.

Otro factor trascendental que repercutió en la productividad fue la falta o inadecuada utilización de metodología, porque para el desarrollo de todo producto virtual se necesita, metodologías y herramientas, como en el caso de la utilización del *Design Thinking*, que es una metodología, que tiene fases bien definidas que tiene que ser determinadas antes de la aplicación del prototipo que se va implementar, y que algunos ingenieros y técnicos obviaron y las consecuencias fueron las fallas, reclamos, demandas, etc.

El tercer factor que afectó la productividad y el desempeño en su labor fue la falta de aplicación de las buenas prácticas, que se hace en todo trabajo, esto es el respeto de los principios y valores de la empresa, incumplimientos en la entrega de los prototipos, la empresa consultora aseguraba que había enviado a un ingeniero y era un programador o un experto e sistemas o simplemente un conocedor del tema y que no reunía las características del profesional que se requiere en este tipo de trabajos.

Estos factores tuvieron consecuencias en la productividad, como afirmó Huanca (2020), en el Perú, la mayoría de las empresas de consultoría de sistemas, la facturación ha ido decreciendo progresivamente debido a problemas internos, que van desde, queja de los clientes por un servicio mal realizado, que no se presentaba el marco de trabajo a realizar, o la metodología a utilizar por el profesional o técnico que realiza el servicio.

Se necesita entonces una mejora, en la gestión integral de los procesos de una empresa, para generar mayor productividad con la misma cantidad de recursos, trabajo organizado, para lograr los objetivos de la empresa, de allí la importancia de determinar dichos factores a fin de evitar que los clientes anulen, cancelen o cierren el contrato. Por otro lado, Fontalvo (2017) precisó que, no se tiene el debido registro y control del personal asignado, a los clientes, ocasionando de esta manera, pérdidas y tiempo inútil, en algunas etapas del trabajo, los *Program Manager* no hacían el debido monitoreo de sus recursos asignados, a los clientes, que no veían sus necesidades, si supervisaban como se realizaba los trabajos, no existía planificación de los trabajos que se tenían que realizar. Por lo tanto, ante lo mencionado, los clientes fueron perdiendo la confianza, y decidieron no renovar contrato con la consultora, en otros casos terminaban los proyectos, por exponer información confidencial, a sus competidores, generando despido masivo del personal.

Chozo (2016) sugiere, ante este dilema, afrontar y resolver los problemas con los clientes: identificando el problema, averiguar su origen, verificar las expectativas que el cliente tiene, sobre los resultados de los proyectos, la identificación desde cuando existe la discrepancia con el cliente, mostrar empatía, resaltar aspectos positivos, reconocer errores propios, entre otros, que se considere beneficioso y que se ajusten mejor, a la necesidad de cada negocio.

La empresa ENCORA, empresa especializada en la prestación de servicios en consultoría de sistemas y tecnología de la información, que tiene como su principal activo ayudar a definir la ruta de innovación estratégica, habilitando capacidades para que las empresas puedan mantenerse actualizado en los entornos comerciales, la sede en el Perú, se encuentra en Magdalena del Mar, empresa requerida, con mayor demanda a mediados del 2020, por su posición en el mercado, demostrando casos de éxito, como el caso Banwidth, que permitió que esta empresa se moviera hacia mercados internacionales, la empresa Liaison, que mejoro rápidamente los procesos de ingeniería entre otros, pero en el Perú, hubieron algunos casos, donde el servicio y la innovación de la tecnología acelerada, no fue la óptima, procediendo a la identificación de problemas, siendo el principal problema, que en algunos casos de aplicación de la innovación, no se cumplieron, con los fases que requiere aplicar metodologías como el caso del *Desing Thinking*, que ocasiono algunas fallas, identificando que no se cumplieron, con los factores que coadyuvan al cumplimiento de la innovación tecnológica en la empresa, como es el marco de trabajo, metodología y buenas prácticas.

En base a lo expuesto, el problema de investigación general, queda formulada de la siguiente manera: ¿Cuáles son los factores positivos para la productividad en la prestación de servicios en consultoría de Sistemas y tecnologías de la información? Asimismo, los problemas específicos: 1. ¿Cómo la utilización de un marco de trabajo es un factor positivo en respuestas inmediatas al servicio exigido? 2. ¿Cómo la utilización de metodologías es un factor positivo en la identificación de problemas del sistema? 3. ¿Cómo las buenas prácticas, es un factor positivo en la satisfacción de los resultados óptimos en los servicios de consultoría?

La presente investigación se justifica teóricamente ya que, pretende conocer si los factores que influyen en la productividad de las empresas de consultoría, como marcos de trabajo, metodologías, buenas prácticas, viene siendo utilizados para la optimización de la labor que viene desempeñando en esta etapa de pandemia. Por otro lado, la justificación en la esfera práctica, se han obtenido resultados, donde se ha permitido comprender la importancia de la aplicación de los factores trascendentales que influyen en la productividad de las empresas consultoras y que no se viene utilizando y que generan

falencias y por lo tanto un perjuicio en la relación cliente-usuario, generando desconfianza, inseguridad de las empresas que acuden a requerir servicios y por lo tanto una disminución en la productividad, por ello se propone que las empresas que les brindan servicios, exijan el cumplimiento de los estándares de eficiencia, que tiene que brindar una empresa de consultoría. En la esfera metodológica, se quiere que la investigación se utilizada en otros estudios de enfoque cualitativo, e impactar en la esfera de empresas de consultoría de sistemas y tecnologías de la información con la misma problemática.

Tenemos como objetivo general: Determinar cuáles son los factores positivos para la productividad en la prestación de servicios en consultoría de Sistemas y tecnologías de la información. Asimismo, los objetivos específicos son: 1. Determinar cómo la utilización de un marco de trabajo es un factor positivo en respuestas inmediatas al servicio exigido. 2. Determinar cómo la utilización de metodologías es un factor positivo en la identificación de problemas del sistema. 3. Determinar cómo las buenas prácticas, es un factor positivo en la satisfacción de los resultados óptimos en los servicios de consultoría.

II. MARCO TEÓRICO

En la investigación se consideró como antecedentes nacionales a Córdova (2021), que tuvo como objetivo: Establecer una alternativa de gestión de participación en la búsqueda de una óptima productividad del personal administrativo en el departamento de gerencia territorial. Se utilizó el tipo aplicado, el diseño fue descriptivo propositivo, la tesis concluye: La eficacia, eficiencia y efectividad son clave para mejorar la productividad dentro de los procesos de organización, planificación, dirección y control. El modelo de gestión participativa nos permite decidir en común acuerdo y dando opiniones en los diferentes niveles letárgicos de la organización, los colaboradores pueden proponer, opinar, cuestionar y participar de una manera efectiva. Para aplicar este modelo se debe tener en cuenta, crear equipos de mejora que presenten una iniciativa en concreto, crear círculos de calidad que nos permita mejorar y analizar un tema complejo, crear equipos de intervención que permitan enfrentar las múltiples necesidades, promover y premiar las ideas de mejora, crear foros de debate, contar con una intranet, realizar estudios de clima organizacional, promover las reuniones presenciales, capacitar a los colaboradores de la empresa a través de cursos, seminarios y conferencias, valorar a todos los miembros del equipo.

Nolasco (2020), que tuvo como objetivo: analizar la mejora la productividad laboral en una empresa industrial, fue una investigación de enfoque cualitativo que utilizó el método de observación s, así como el método inductivo. La categoría de productividad, fue desarrollada a través de las subcategorías de equipo, maquinaria, costos y recursos humanos. Se utilizó la técnica de la entrevista a 6 personas que estaban inmersas en la problemática de la investigación, concluyo: La productividad laboral, no fue la esperada, porque no se cumplió con los objetivos de la institución, teniendo una incidencia perjudicial en los recursos económicos de la empresa, que no pudo cumplir con los gastos más apremiantes de la empresa, como es el cumplimiento de las obligaciones, como el pago de las remuneraciones de los trabajadores, a ello se adiciona el incumplimiento de la cancelación de las facturas, no se hizo las declaraciones de nivel impositivo, por lo cual la administración tributaria impuso las sanciones correspondientes que

agravaron la problemática de la empresa. Se pudo comprobar que hubo alteración de la materia prima, por lo cual dichos problemas afectaron significativamente la productividad, porque el lote expedido fue de baja calidad.

Ahora de acuerdo a la tesis de Perales (2019), que planteo como objetivo general: el desarrollo de un proyecto de consultoría en innovación de empresa, desarrollo su investigación utilizando el enfoque cualitativo, a través del análisis de la información obtenida y la descripción de la formación del proyecto, concluyendo que la utilización de tecnología unido a la innovación, emprendimiento y creatividad son los soportes medulares para una óptima competitividad económica en una empresa de consultoría que es llamado a la compleja tarea de solución de problemas, sobre todo en el ámbito de sistemas y tecnologías de información, donde el personal que realiza el trabajo de dicha área tiene que tener altos conocimientos en esta esfera, y trabajar con metodologías especializadas en el mundo digital, donde los más importante es la protección de los datos que va tener en su poder y que pertenecen a la empresa, y que sobre ella va elaborar su trabajo, por ello se exige los planes de trabajo orientados a dicha protección.

Zuloeta (2017) tuvo como objetivo en su tesis: el análisis de los procesos que influyen en el acrecentamiento de lo que produce una empresa dedicada al tratamiento de hielo, para lo cual, se utilizó el enfoque cualitativo, a través de entrevistas a profundidad al personal experto de la empresa, con lo cual se seleccionó los problemas que tenía la empresa, y después se aplicó la herramienta *Lean Manufacturing*, la cual fue positiva para el incremento de la producción de la empresa, porque permitió mejorar la producción de la empresa a nivel cualitativa y cuantitativa, con lo cual se observó mejoras en la empresa, que se pudieron plasmar al terminar el periodo de trabajo en la esfera financiera.

Fernández (2017), en su tesis tuvo como objetivo: Determinar en qué medida la Responsabilidad Social implementada por *Bear Creek Mining Corporation* incide en elevar la productividad del rubro alpaquero en la Comunidad Campesina de Corani 2014 - 2016. Desde un enfoque cualitativo, realiza una entrevista a los actores, tanto de la comunidad campesina (5) y los directivos y funcionarios de la empresa minera (5) para conocer la percepción

de la problemática. Utilizando la guía de la encuesta como instrumento, llega a la conclusión: La empresa minera *Bear Creak*, vienen trabajando conjuntamente con la población, la responsabilidad social realizada por la empresa para demostrar cual va ser el futuro de la comunidad con la empresa, está dando sus frutos porque dicho accionar ha ido directamente en beneficio de los alpaqueros de esta zona. La acción económica implementada por Bear Creek Mining Corporation incide en elevar la calidad genética del rubro alpaquero. La acción medioambiental implementada por Bear Creek Mining Corporation incide en la protección del hábitat en torno al rubro alpaquero. La acción social implementada por Bear Creek Mining Corporation incide positivamente en el entorno social y laboral en la Comunidad Campesina de Corani.

En la esfera internacional, tenemos la tesis de Alcivar (2021), que tuvo como objetivo en su tesis: Determinar la eficacia de la gestión por proceso para la mejora de la productividad. La metodología utilizada se sustentó en el análisis de la información obtenida respecto a las categorías como gestión de proceso y productividad. Llegando a la conclusión: que la productividad se puede medir de diferentes formas como, por ejemplo: tiempo, clientes satisfechos, cantidad de artículos vendidos, producción por hora hombre, producción por trabajador, etc. Esto va de la mano de la eficiencia para de esta manera poder optimizar todos los recursos y alcanzar los resultados esperados y así posteriormente hacer un mejoramiento continuo.

Por su parte Proaño (2020), tuvo como objetivo el análisis del rendimiento de las técnicas de la productividad de una empresa molinera. Para esta investigación se utilizó el enfoque cualitativo. Se observó a profundidad los procedimientos relacionados con las técnicas que se desarrollan dentro del recurso humanos. Se aplicó un nivel exploratorio para tener una mejor lectura de los problemas seleccionados. La conclusión de la investigación fue, que las metodologías utilizadas respecto al factor recurso humano fueron efectivas, porque no solo se aumentó la productividad de la empresa, sino que hubo menos conflictos laborales, ello se debió fundamente a un involucramiento de los directivos de la empresa con las necesidades de los trabajadores, por ejemplo se capacito con tecnología de punta a los trabajadores que operaban las máquinas de producción, se nombraron lides de grupo para que expongan

sus ideas en pro de una relación laboral positiva.

Por su parte Canales (2018) tuvo como finalidad el estudio de la relación entre el tamaño y la productividad de las unidades empresariales de Chile. El trabajo a través del enfoque cualitativo, analiza las diversas brechas de productividad de las empresas, en Chile. La investigación concluye: Las empresas en el norte de Chile han empezado a tener un crecimiento de utilidades desde el 2016 y siguió con mayor rentabilidad, la causa de tal resultado, se debe a la implementación de sistema moderno de comunicación, y una atención al cliente selectiva y sobre todo la búsqueda de sus necesidades del cliente, sobre todo si se utiliza la tecnología para la comunicación dentro de la empresa y en el exterior.

Así mismo en la tesis de Vicente (2017) tuvo como objetivo: Aportar en el mundo académicos y empresarial una lectura novísima de la gestión y la organización del rubro comercial, a través de propuestas unidas a un análisis empírico de las hipótesis planteadas. Investigación que utilizo el método de teoría fundamentada, llegando a la conclusión: El uso de las tecnologías de información son trascendentales en el incremento de la productividad del sector comercio, el uso de las herramientas tecnológicas, ha permitido lograr un impacto en las ventas en línea, con una oferta que calado en los clientes habiéndolos fidelizados, resaltando una plataforma virtual que atiende las 24 horas del día, donde se atiende las expectativas, reclamos, consultas, de los clientes en todo momentos.

Desde el enfoque conceptual, tenemos en la presente investigación la categoría **Productividad**, es el proceso para la medición y cálculo de la totalidad de los bienes y servicios que han sido generado por los factores como el tiempo, el capital el trabajo y otros. A través de la productividad, va permitir conocer lo que produce el trabajador en un determinado lapso de tiempo. Pilco (2020), al respecto del incremento de la calidad del trabajo, destacó, que es importante desarrollar el potencial humano y hacer la transformación con proyección a mejorar las vías de comunicación crear la responsabilidad personal y grupal en cada una de las actividades de manera que se genere el compromiso con la organización.

Nolasco (2020), precisó que es crucial para incrementar la productividad en los colaboradores ver la parte cognitiva humana tienen que

estar enfocados en la labor que realizan para incrementar la creatividad el desarrollo de equipos, las relaciones interpersonales y establecimiento de objetivos. Se puede decir que, las empresas buscan por tal razón cada día ser más competitivos en el uso de sus recursos (bienes, tiempo, recursos humanos, maquinas, etc.) esto se puede lograr con una adecuada gestión por procesos. Díaz (2018) mencionan que las empresas dependen de factores internos y factores externos para ser más productivas.

Es decir, cuando se construye proyectos de software el mejoramiento continuo es esencial para lograr el objetivo y llegar a ser más productivas para esto se apoyan en los valores y principios del marco de desarrollo ágil, estas métricas buscan en los desarrolladores de software logren estar motivados, confíen en la excelencia técnica y agreguen valor al negocio en intervalos cortos y regulares de tiempo, forma equipos auto organizados enfocados en mantener la creatividad y productividad, de esta manera producir software rápidamente que agregue valor al cliente.

A su vez Deza (2019) manifestó que, generalmente las métricas contienen información sobre una variable que se desea conocer. De esto se puede inferir que la velocidad en un equipo de software para entregar un producto funcional que genere valor agregado al cliente es un ejemplo de métrica. Cabe mencionar que, en los últimos años, el uso de marcos ágiles en la industria del software entre ellas la más usada el scrum. Teniendo como características principales las reglas que los relacionan, los roles, eventos y artefactos. Huanca (2018) por su parte destacó que, de la misma forma, se puede decir que, si el software está funcionando, es una prueba de que es una medida de progreso.

La subcategoría: **marco de trabajo**, según Vargas (2016) un plan de trabajo permitirá contar con una guía para, adaptarse a cualquier proyecto, rubro de negocio, metodología o marco de trabajo. Un marco de trabajo, tiene una serie de definiciones presupuestos y criterios para enfocar en un determinado problema específico, que va servir de referencia para diagnosticar, y solucionar los problemas, en la esfera de las tecnologías de la información, la esfera digital tiene una serie de protocolos y estrategias que va maximizar y potenciar la labor de los trabajadores en el área que se desempeñan.

En la subcategoría: **metodologías**, Bulnes (2017) manifestó que la utilización de la metodología es una guía trascendental, para ayudar a las empresas con fines de lucro, así como generar conocimientos que ayuden a un mejor desempeño, productividad y satisfacción a los clientes al momento de ejecutar los proyectos. Mediante el análisis de este trabajo de investigación, así como la indagación de las diferentes metodologías y marco de trabajo para la gestión de proyectos, nos permitirá tener bases sólidas en la gestión de proyectos, y así mejorar la efectividad del servicio outsourcing que favorezcan la estabilidad económica de las empresas.

Como afirmó Canales (2018), la efectividad y productividad en la prestación de servicios outsourcing, pueden permitirnos distinguir con claridad las potencialidades que cada uno de estas metodologías y marco de trabajo presentan para la resolución de problemas concretos en los proyectos. La aplicación de la metodología permitirá generar planes de acción, que, en caso de ser implementados, entregarían beneficios.

Respecto a la subcategoría: **buenas prácticas**, definidas como el conjunto de acciones en forma sistemática, que son sostenibles y tiene flexibilidad, pero que se desarrollan respetando principios y normas rectoras de los valores. Es trascendental la aplicación de las buenas prácticas de gestión de proyectos de software, en la prestación de servicios *outsourcing* ya que se ha puesto en evidencia la gran deficiencia, de la teoría de productividad.

Respecto a la categoría **Prestación de servicios en Consultoría**, se refiere al trabajo desarrollado de determinados rubros, dicha prestación tiene que hacerse de acuerdo a lo estipulado en los convenios o acuerdos entre el que brinda el servicio y el que lo solicita. Berrio (2017), indicó que ambas partes en una prestación de servicios se comprometen al respeto de las cláusulas de contratación, en el caso de la consultoría, dichos rubros despliegan una serie de modalidades, en el caso de la tecnología, dicha prestación de servicios es muy especial y compleja puesto que necesita hasta un ingeniero de sistema, así como técnicos, pero no pueden intervenir personas improvisadas o técnicos empíricos o técnicos sin experiencia.

En la subcategoría: **respuestas inmediatas** al servicio exigido, las instituciones tanto de índole privada como pública en este mundo competitivo

han empezado a reconocer que la clave del éxito es dar respuesta a los requerimientos que exige el cliente, cualquiera sea el rubro, en el ámbito privado dichas empresas están en una constante competencia y con nuevas propuestas de estrategias para la fidelización del cliente. La capacidad de respuesta es un indicador de la calidad de servicio.

La capacidad de respuesta que tanto se exige en la empresa privada no puede tener la misma evaluación en el ámbito de la salud, porque en la esfera general se busca con la capacidad de respuesta, la satisfacción del cliente o su fidelización en el ámbito de la salud una respuesta tardía puede significar el deceso del paciente o ponerlo en un estado con consecuencias irreversibles, es por ello que esta capacidad de respuesta tiene que ser sumaria, y responder a la circunstancias del momento no puede tener el mismo valor que las otras competencias de la calidad de servicio.

La otra subcategoría es la **identificación de problemas** del sistema, que viene hacer el diagnóstico de lo que viene ocurriendo en la empresa, esto es conocer las debilidades y amenazas, o falencias, para poder revertirlas a través de un trabajo coordinado, ya sea en su totalidad, o de una determinada área, porque ello permitirá tener un nuevo panorama con la solución de los problemas, para esta labor se tiene que hacer una evaluación muy rigurosa, si se quiere determinar las verdaderas y reales falencias de la empresa que contra los servicios.

En la subcategoría **resultados óptimos** en los servicios de consultoría. La investigación se enfocará en aplicar las buenas prácticas de gestión de proyectos de software, en la prestación de servicios *outsourcing* ya que se ha puesto en evidencia la gran deficiencia, de la teoría de productividad, según Vargas (2016) un plan de trabajo. permitirá contar con una guía para, adaptarse a cualquier proyecto, rubro de negocio, metodología o marco de trabajo.

III. METODOLOGÍA

En la esfera metodológica las herramientas e instrumentos que se ha utilizado sirvieron para hacer la investigación en el logro de un mejor recojo de datos. Este estudio fue cualitativo, según Hernández (2014) dijo que tiene como objetivo conocer las experiencias, percepciones de las personas que conocen una realidad determinada (p,112). Además, se recurrió a las técnicas e instrumentos de recolección de datos que corresponden a este tipo de enfoque, como el caso de la entrevista.

3.1. Tipo y diseño de Investigación

La investigación fue de tipo básica, porque estudia investiga no solo las bases teóricas, revisa los diferentes enfoques y análisis de la problemática tanto a nivel nacional como internacional, para ellos no solo recurre a las tesis que se relacionan con una o dos de las categorías objeto de estudio, sino que también recurre a las revistas indexadas y libros, tesis y revistas indexadas sobre el tema, para que nos proporcionen los insumos para poder revertir una situaciones que viene ocasionando. Como señala Valderrama (2015), en este tipo de investigación lo que se busca es la obtención de nuevos conocimientos, sobre un determinado hecho o fin, se aplica este tipo de investigación porque hay fuentes de información, pero se pueden agregar adicionar cambios o mejoras que influyan positivamente en la institución que se viene investigando, teniendo como meta, plantear novísimas teorías que busquen una solución a las premisas planteadas en la investigación.

El trabajo de investigación fue de diseño de teoría fundamentada, puesto que es una técnica flexible y requiere de un acercamiento íntimo al área de estudio, ejecutando paralelamente la recolección y el procesamiento de datos (Bonilla y López, 2016).

3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización

Para efectos de este informe de investigación se seleccionó una categoría independiente y una categoría dependiente, contando cada una con sus respectivas subcategorías.

A continuación, se mencionan:

Tabla 1

Descripción de categorías y subcategorías

Categorías	Subcategorías
Productividad.	1. Marco de trabajo. 2. Metodología.
Prestación de servicios en la consultoría.	3. Buenas prácticas. 1. Respuestas inmediatas. 2. Identificación de problemas. 3. Resultados óptimos.

En la tabla anterior se detalla las categorías y subcategorías.

3.3. Escenario de estudio

Para el cumplimiento de sus fines, tiene que tener un área o un espacio para realizar la observación del objeto de estudio, aplicación de instrumentos, recepción de los datos en torno a la investigación. Como señala Ramos (2021), en el caso del escenario de estudio se realizó: Primero se tiene que seleccionar cual va ser el lugar donde se va realizar la investigación, cual es el escenario de donde se va recepcionar los datos relevantes para trabajar en la investigación, por ello es importante para esta decisión, reflexión, estudio y análisis de dicho lugar.

El escenario de estudio, es la empresa ENCORA, es una empresa de consultoría digital que se dedica a prestar servicios de consultoría de sistemas, ingeniería de producto y desarrollo, automatización de pruebas, inteligencia artificial, aplicación de la Metodología Desing Thinking, Inteligencia Artificial y *Machine Learning*, Ingeniería Continua, pruebas de Control de Calidad.

3.4. Participantes

Para el presente trabajo de investigación se ha considerado la participación de dos ingenieros de sistema y un Diseñador de software

Tabla 2

Descripción de los participantes

N°	Cargo	Nivel
P.1	Ingeniero de sistemas	Operativo
P.2	Ingeniero de sistemas	Consultoría
P.3	Diseñador de software	Operativo

En la tabla anterior se detalla el cargo y su nivel.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La entrevista, que como señala Hernández (2010) es el contacto directo con la entrevistada, con la persona que es parte de la investigación. En la esfera cualitativa es un instrumento eficaz, porque va a recibir la experiencia o conocimiento de los entrevistados. La entrevista nos va a brindar un panorama desde la óptica del conocedor del tema o en caso de una investigación, del problema o edificación de los factores que intervienen en dichos problemas. Como señaló Bernardo (2014), la entrevista semiestructurada, tiene una lista de interrogantes y se puede realizar preguntas adicionales.

En el presente trabajo se utilizó, como instrumento, la guía de entrevista semiestructurada (Anexo 2), con 6 preguntas abiertas, en base a las categorías y subcategorías, precisadas en la matriz de categorización, entrevistando a los tres participantes, con el fin de que absuelvan las premisas y objetivos de la investigación de la matriz de mapeamiento.

Se utilizó también la observación, que es la técnica que permite, interactuar directamente con el escenario de los hechos, donde viene ocurriendo las fallencias o problemas, se puede identificar o indagar en forma personal, que es lo que viene ocurriendo, como indicó Hernández et al (2014), es la técnica que está pendiente de los detalles, momentos, eventos e interacciones, con el fin de entender las relaciones entre personas y situaciones, los sucesos que ocurrieron

en el pasado y los procesos que se desarrollan. Se utilizó la guía de Observación (Anexo 4), con el cual se recepciono la respuesta de los entrevistados.

En el análisis documental, es la revisión de los documentos seleccionados que nos ayudan a entender y comprender el tema objeto de estudio que se ha elegido, el informe del plan de mejora de la aplicación Desing Thinking, en el proyecto Marketplace para que los consumidores realicen en forma virtual sus comprar, informe emitido por la empresa ENCORA (12 de febrero del 2021)

Tabla 3

Descripción del contenido de la entrevista semiestructurada: variable, categoría y cantidad de preguntas

Variable	Categoría	Cantidad de preguntas
Productividad	Marco de trabajo	2
	Metodología	2
	Buenas prácticas	2

En la tabla anterior se detalla las variables, categoría y cantidad de preguntas de la entrevista semiestructurada.

3.6. Procedimiento

Teniendo en cuenta lo precisado para el correcto desarrollo de la investigación, se confecciono la guía de la entrevista, en base a las categorías y subcategorías que han sido seleccionadas, se elaboró un cronograma de entrevistas, según la confirmación de los entrevistados, procediéndose a realizar las entrevistas, se recolecto los datos recabados, suministrados por los entrevistados, se procedió a transcribirlo, en la matriz de desgravación de la entrevista para después crear la matriz de codificación, en la cual se hizo una guía de observación, donde el investigador, observo el desenvolvimiento del entrevistado durante la entrevista.

El análisis documental en el cual se analizó documentos referentes a la problemática en estudio; se utilizó estos instrumentos con el fin de realizar el

análisis de los factores que afectan la productividad en la prestación de servicios en consultoría de sistemas y tecnologías de información.

3.7. Rigor científico.

Hernández, Fernández, Baptista (2014), precisan que, durante todo el proceso de la investigación cualitativa, se tiene que cumplir con el rigor de la metodología de la investigación, de esta manera se lograra un trabajo de calidad con resultados confiables y veraces. A continuación, se describen cuatro principales criterios que cumple la presente investigación:

Dependencia o consistencia lógica. Este criterio considera el nivel de estabilidad de los resultados y hallazgos obtenidos en el presente estudio: “Productividad en la Prestación de Servicios en Consultoría de Sistemas y Tecnologías de la Información – 2021”

Credibilidad: Este criterio es resultado de la observación s y las entrevistas con los participantes del estudio. Se almacenó información auténtica y directa de los informantes, su sentir y lo que ellos piensan; como resultado se logró una imagen real de una situación determinada.

La auditabilidad o confirmabilidad: En la presente investigación se procesaron los datos con la mayor objetividad posible, tanto en la entrevista profunda como en el análisis documental, identificándose las categorías y las categorías emergentes. Transferibilidad o aplicabilidad: Los resultados obtenidos de la investigación cualitativa no son generalizables sino transferibles, para que, a través de un análisis crítico sobre los datos, este trabajo sirva de base para otras investigaciones, pudiendo brindar una solución al mismo problema siendo, lógicamente, interpretadas y aplicadas en otros contextos. El trabajo está basado en una investigación realizada por la propia investigadora, en una esfera donde conoce, por ello ha recopilado datos de tres fuentes importantes como es el conocimiento propio del problema, la recepción de los profesionales de la materia y la revisión de los libros, tesis y revistas indexadas.

3.8. Método de análisis de datos.

Para la presente investigación, se consideró la triangulación de los diferentes tipos de información recepcionada como es el análisis documental, la observación, y la entrevista semiestructurada. La triangulación es una técnica de

confrontación e instrumento de comparación de los diferentes tipos de análisis de datos, esto es una triangulación analística, con la finalidad que contribuya a validar un estudio, otorgar fuerza a las conclusiones, para ello es necesario el conocimiento, tiempo y recursos para efectuarlo en la práctica y una perspicacia para la interpretación de los resultados.

Para Hernández (2014), la triangulación de recolección de datos, es trascendental para la obtención de datos y método para la recolección de datos. En una investigación cualitativa, tiene una mayor riqueza, amplitud y profundidad de datos de los diferentes actores que participan en el proceso, fuente, variedad de recolección.

La codificación es el reconocimiento de la experiencia y definiciones, de acuerdo a los datos, tener acciones sobre las pizas que deben ser categorizadas, codificadas, clasificadas y agrupadas para la adecuación de los parámetros que se utilizaron con la finalidad de la interpretación de los datos.

3.9. Aspectos Éticos

La investigación, se desarrollado teniendo el compromiso de la investigadora de actuar en base a la buena fe y los valores inculcados, se ha respetado las fuentes extraídas, donde los autores están debidamente identificados, bajo la normativa APA. Se utilizó el código de ética de gestión de investigación de la Universidad Cesar Vallejo y la guía de elaboración del trabajo de investigación y tesis para la obtención de grados académicos y títulos profesionales correspondiente al año 2020.

La elaboración del trabajo de investigación solicito la autorización respectiva de la entidad, se adiciona la redacción del documento, donde se declara que es propiedad del autor de la misma que ha sido referencias validadas mediante la aplicación del software turniting, el presente trabajo de investigación, validado en los extremos metodológicos y de discusión respectiva.

IV. RESULTADOS

En esta parte del trabajo de investigación se recepciona el análisis documental, la guía de observación y se describen los resultados obtenidos de la aplicación de la técnica de la entrevista a los conocedores de la problemática objeto de estudio.

La entrevista fue a tres de los participantes, los cuales pertenecen a la esfera de los sistemas y la tecnología de la información, conocen la dinámica y la confección de productos digitales, porque se dedica a prestar servicios de consultoría de sistemas, ingeniería de producto y desarrollo, automatización de pruebas, inteligencia artificial, aplicación de la Metodología *Desing Thinking*, Inteligencia Artificial y *Machine Learning*, Ingeniería Continua, pruebas de Control de Calidad.

La información obtenida de las entrevistas fue la transcrita o desgravada en la matriz de desgravación las entrevistas (Ver Anexo N° 5), después se codifico las entrevistas (Ver Anexo N° 6), y luego se triángulo la información obtenida mediante la codificación de la entrevista, análisis documental y la guía de observación en la matriz de triangulación en el cual se analizó de acuerdo a los objetivos de la presente investigación.

A continuación, se expresan los resultados obtenidos de acuerdo a los objetivos planteados.

Se muestra los resultados del objetivo principal: Determinar cuáles son los factores positivos para la productividad en la prestación de servicios en consultoría de Sistemas y tecnologías de la información.

Figura 1.

Triangulación de resultados correspondiente a los factores positivos para la productividad en la prestación de servicios



Los resultados de la siguiente investigación dieron a conocer las falencias que presenta un sector de las empresas dedicadas al rubro de sistemas, identificando diversos problemas que se viene presentando ya no en la infraestructura o la clientela que recurre a los servicios, sino en la esfera de los recursos humanos.

En la observación se evidencia, esta realidad, porque se han encontrado las fallencias que no son aisladas, sino que se viene presentando en forma recurrente, perjudicando la imagen de la empresa, que el cliente ya no esté fidelizado con la empresa y por lo tanto no recurra a solicitar sus servicios y con ello disminuya la productividad.

La revisión documentaria, precisó, que la pandemia, puso en boga a las empresas de tecnología, en esta demanda, dichas empresas tenían que cumplir, con todos los requerimientos para responder con eficacia, esto es propuestas bien fundamentadas, planes de trabajo, desarrollo exhaustivo de cada paso del prototipo y del software.

La entrevista aplicada a los profesionales o técnicos en sistemas y tecnología, que dominan los sistemas y redes en la esfera digital, quienes son los profesionales que vienen aplicando las tecnologías de información y comunicaciones (TIC) en la solución y mejora de procesos de una organización ya sea privada o pública, se constata que dichos profesionales hacen uso y aplican la tecnología de redes y sistemas operativos, programación, comunicación de datos entre otros. Los entrevistados coinciden en que la pandemia ha tenido un impacto trascendental en la esfera de su rubro, que, a diferencia de otros negocios, se ha incrementado la demanda para la utilización de este tipo de asesorías, como sabemos las empresas privadas y las instituciones, necesitaba todo tipo de producto e infraestructura digital para poder atender las necesidades de los clientes y usuarios.

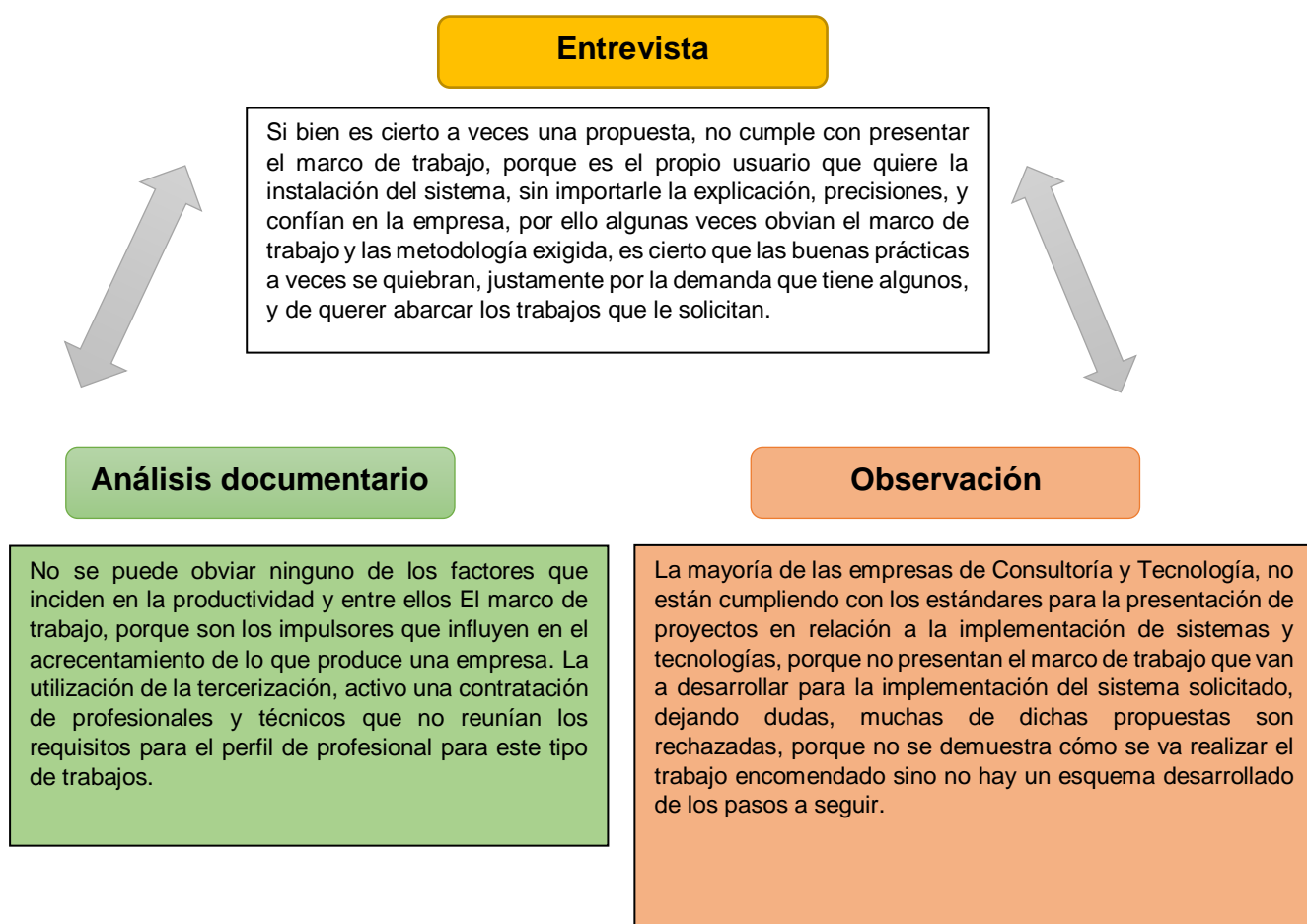
Como bien lo señaló Huanca (2020), que actualmente la principal falla que tienen las empresas en el rubro de sistemas son las fallas de los especialistas los servicios afectando la imagen de las empresas. Coincidimos con la percepción de Zuloeta (2017), que son las empresas las que tienen que utilizar todos los filtros necesarios para una selección del personal que va brindar los servicios, y que ante una demanda si bien es cierto el trabajo aumenta, ello tiene que ir concatenado con el aumento de profesionales, de evaluaciones del cumplimiento de todos los parámetros que tiene que realizar el profesional para desempeñar sus funciones. Compartimos con Córdova (2021), que la tecnología está en su máximo desarrollo y utilización, por esta etapa de pandemia, donde todas las empresas dedicadas a este rubro han

dado un impulso nunca antes visto. Se necesita que las empresas cumplan con todos los requerimientos para responder con eficacia, esto es propuestas bien fundamentadas, planes de trabajo, desarrollo exhaustivo de cada paso del prototipo y del software, que a veces no se cumple, por el accionar del personal especializado, perjudicando a las empresas en su productividad.

A continuación, se muestran los resultados para el objetivo específico 1: Determinar cómo la utilización de un marco de trabajo es un factor positivo en respuestas inmediatas al servicio exigido.

Figura 2.

Triangulación de resultados del marco de trabajo y respuestas inmediatas.



Respecto al marco de trabajo en el Observación, se tuvo conocimiento de un caso concreto en la consultoría para la evaluación de una *“Implementación de un sistema informático, orientado a optimizar la eficiencia en la gestión de emisión del certificado de identificación vehicular de la DIPROVE – PNP, a nivel*

de Lima metropolitana 2020”, que tuvo como objetivo elevar el nivel de eficiencia en el proceso de emisión de certificados de identificación vehicular expedido por la Dirección de propiedad vehicular - (DIPROVE-PNP) – PNP a nivel Lima Metropolitana, que fuera un problema observado en el procedimiento actual para emitir los certificados de identificación vehicular, respondía a un tema de valor público por la necesidad de solucionar la problemática identificada como: “Bajo nivel de eficiencia en el proceso de emisión de certificados de identificación vehicular expedido por la DIPROVE-PNP a nivel Lima Metropolitana en los últimos cinco años”. Es trascendental la utilización de las tecnologías de la información, porque ello permitirá una mejor relación con los usuarios que acuden a dicha dependencia para solicitar el certificado.

En este caso se observa que las empresas de consultoría 11 de las 15, no contaban con un marco de trabajo, presentaban solo su diagnóstico del problema, arquitectura del problema, marco institucional y normativo, el diseño de prototipo en forma sucinta, solo solo dos empresas presentaron en amplitud un plan de trabajo sustentado es experiencias para resolver el desafío de innovación, concepto final de innovación, descripción del concepto final, el proceso de desarrollo del concepto final de innovación, prototipo final de la innovación, la descripción del prototipo final, el proceso innovado. en un análisis de la deseabilidad, factibilidad y viabilidad del prototipo.

Solo una de las empresas propuso el Prototipo final de la innovación, que busca la Modernización digital de la División de Prevención e Investigación de Robo de Vehículos de la Policía Nacional (DIPROVE), que entre los efectos inmediatos será: Análisis de datos a nivel nacional. (Hay una información dispersa y desordenada respecto a los datos de la institución, y los resultados por el trabajo realizado por periodos) Optimizar la organización de los peritos. (Se podrá conocer la ubicación, los datos y programar directamente con los peritos las reuniones para el peritaje respectivo)

En la entrevista como señaló el Ingeniero en sistemas, participante 1, el incremento de solicitud de asesoría de servicios en consultoría de sistemas y tecnología de la información, provoco mayor productividad de los servicios, y mayor necesidad de los profesionales, Hasta antes de la pandemia, solo habían profesionales necesarios para la demanda que existía hasta antes del 2019, y

se comenzó a trabajar en forma digital, las entrevistas y acuerdos a nivel físico se interrumpieron y las diferentes aplicaciones al estado de emergencia, obligaron a trabajar a las empresas acorde a la situación novísima, que se presentó, esto es sin un contacto físico. Desde la óptica de la ingeniera, participante 2, la pandemia ha tenido un impacto trascendental en la esfera de su rubro, que, a diferencia de otros negocios, se ha incrementado la demanda para la utilización de este tipo de asesorías, como sabemos las empresas privadas y las instituciones, necesitaba todo tipo de producto e infraestructura digital para poder atender las necesidades de los clientes y usuarios. El Marco de trabajo es parte de una propuesta, en un consultoría, ella tiene que ser exigida por la empresa, pero por tiempos de pandemia, muchas de las empresas obvian la exigencia de dichos requisito, porque quieren un servicio expedito, pero es la empresa consultora la que tiene que hacer tal labor exigencia que el profesional o técnico en el mundo de la tecnología, cumpla con ese requisito que demuestra los pasos a seguir para logra la meta este la implementación de un sistema que perfeccione el trabajo de la organización y se logre respuestas inmediatas.

Respeto al tema la ingeniera de sistemas participante 2, responde que la pandemia ha tenido un impacto trascendental en la esfera de su rubro, que, a diferencia de otros negocios, se ha incrementado la demanda para la utilización de este tipo de asesorías, como sabemos las empresas privadas y las instituciones, necesitaba todo tipo de producto e infraestructura digital para poder atender las necesidades de los clientes y usuarios. Si se exigen la presentación de un marco de trabajo o especificación de la metodología a utilizar no tiene ningún problema y siempre se ha comportado dentro de los principios de las buenas prácticas, que si bien es cierto algunos de los que se dedican al rubro no tienen muchas veces o no se desempeñan de acuerdo a los valores inculcados, ello, no se puede generalizar, es responsabilidad de la empresa consultora que utiliza muchas veces la tercerización, que lo haga dentro de la formalidad, con los filtros idóneos que tiene que tener cualquier trabajo de consultoría, la exigencia está en las empresas.

El participante 3, Programador de sistemas informáticos, precisa por su parte que, si bien es cierto a veces una propuesta, no cumple con presentar el

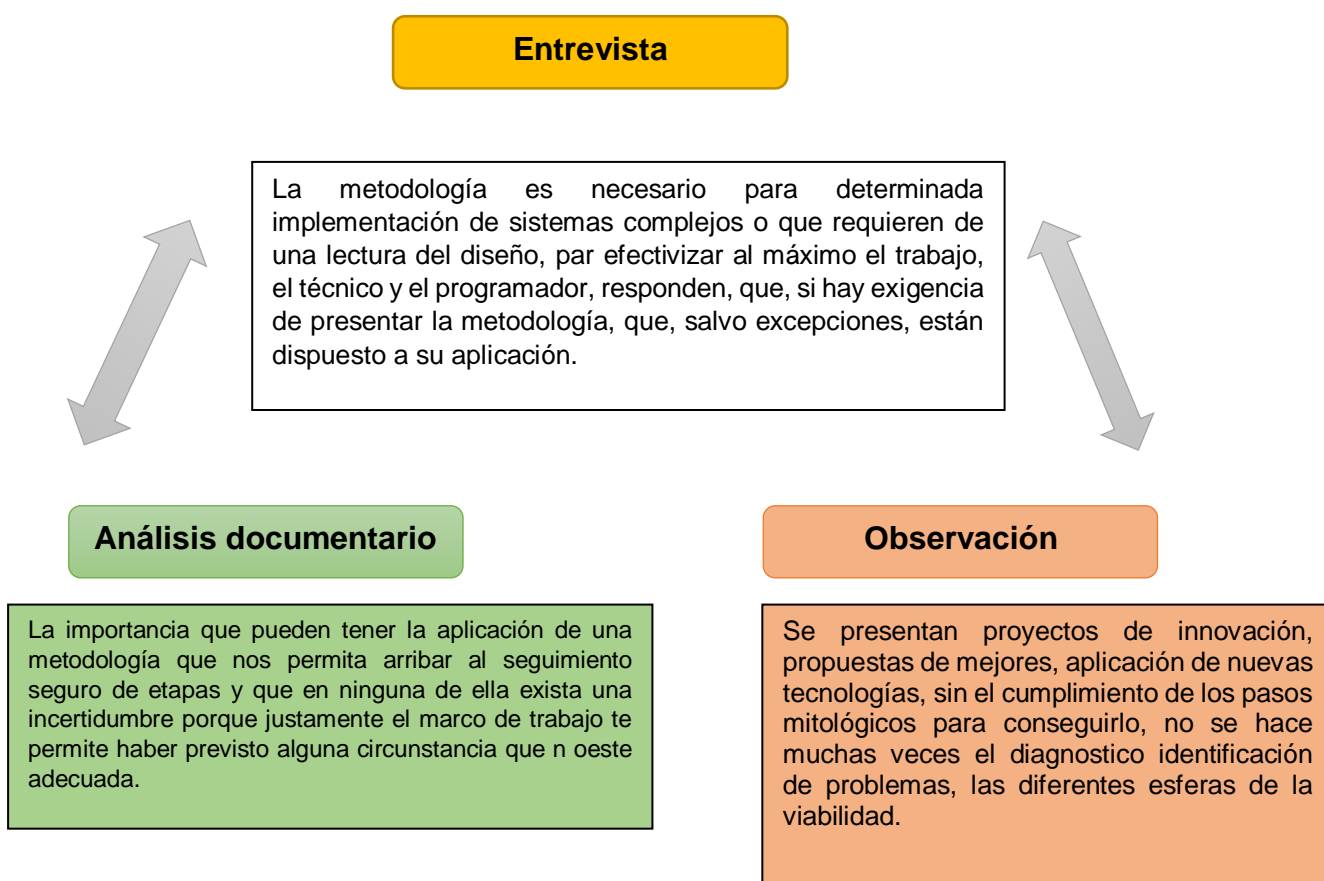
marco de trabajo, porque es el propio usuario que quiere la instalación del sistema, sin importarle la explicación, precisiones, y confían en la empresa, por ello algunas veces obvian el marco de trabajo.

El análisis documental, advirtió, que determinado técnicos o profesionales que realizaban servicios en la modalidad de tercerización, no cumplían con los requerimientos de la política de la empresa, de cumplir con todas las etapas previas, como la presentación del marco de trabajo.

A continuación, se muestran los resultados para el objetivo específico 2: Determinar cómo la utilización de metodologías es un factor positivo en la identificación de problemas del sistema.

Figura 3.

Triangulación de la metodología y la identificación de problemas del sistema.



En el observación se identifican falencias en la propuesta de: "Innovación en el diseño de productos y servicios. Aplicación de la Metodología *Desing Thinking* en el Diseño del Sistema de ahorro del papel bond a través del almacenamiento digital de expedientes en el Módulo Judicial Integrado de

Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar, sede Puruchuco II de la Corte Superior de Justicia de Lima Este – Poder Judicial”. Para dicha labor se presentaron a la buena pro, 8 empresas de consultoría de sistemas, los cuales hicieron su propuesta, el requerimiento fue en corto plazo, en la revisión de sus proyectos, se observa que respecto al costo los montos variaban, pero sin distanciarse mucho, pero se observó que gran parte de los proyectos no manifestaban como hacerlo, esto es utilizar los pasos de *Desing Thinking*, 4 de las propuestas presentadas no contaban con la **metodología**, esto es como aplicar el sistema *Desing Thinking*, que impedía la identificación de problemas del sistema.

Como señala Manchego (2018), el *Desing Thinking* es una metodología para dar respuesta a problemas en una forma innovadora, a través de la utilización de la empatía, definición, imaginación y experimento. Con esta metodología, una entidad u organización, puede ofrecer propuestas innovadoras o afectivas.

Acertadamente solo tres empresas plantearon en forma precisa o amplia la metodología a seguir, de las cuales destaca una de ellas por la forma como aplicaría la metodología: Definir. Conociendo el diagnóstico de la problemática la respuesta o la definición para su solución es la siguiente: Se propone la Implementación de la aplicación de la Metodología *Desing Thinking* en el Diseño del Sistema de ahorro del papel bond a través del almacenamiento digital de expedientes en el Módulo Judicial Integrado de Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar, sede Puruchuco II de la Corte Superior de Justicia de Lima Este – Poder Judicial. Idea. Optimizar dicho servicio mediante la creación de un nuevo sistema metodológico que ayude a reducir el consumo masivo de hojas, a través de la digitalización de las denuncias y escritos. La formación de los nuevos servidores o funcionarios públicos, es objeto de diversas estrategias teniendo como principal presupuesto la modernidad, por ello se han logrado potenciar las dimensiones que están relacionadas con la esfera actitudinal, para que este incida en el contexto administrativo, educativo y operativo. Dichas estrategias innovadoras y modernizadoras se han dado en los procesos eficaces de aprendizaje, calidad del funcionario o servidor público, infraestructura, investigación, se resalta que el trabajo en este caso en el Módulo

Judicial Integrado de Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar, sede Puruchuco II de la Corte Superior de Justicia de Lima Este – Poder Judicial, donde aplicando *Desing Thinking*, se pretende una mejora en la institución porque se viene trabajando con procesos innovadores y se viene potenciando la labor en el módulo judicial. Prototipar. Teniendo en cuenta los pasos anteriores, se ha elaborado un esquema desde el inicio del trámite, hasta el almacenamiento de los documentos que se utilizan en este proceso de violencia familiar, utilizando la tecnología digital. Evaluar. El beneficio es para todos los actores que se desenvuelven en el proceso desde la principal que es la víctima, jueces, especialistas, psicólogos, médicos, asistentes sociales etc.

En las entrevistas, el ingeniero de sistemas participante 1, precisa que la demanda que tuvieron fue alta, y obviamente ello incremento el número de profesionales, pero la demanda siguió, en la medida que el estado de emergencia se iba alargando, entonces algunas empresas por no decir todas recurrieron a contratar más personal a tercerizar, y es en este punto donde radica la problemática, así mismo la metodología es necesario para determinada implementación de sistemas complejos o que requieren de una lectura del diseño, para efectivizar al máximo el trabajo, el técnico y el programador, responden, que, si hay exigencia de presentar la metodología, que, salvo excepciones, están dispuestos a su aplicación. Por su parte el ingeniero de sistemas, participante 2, responde que es un sector gracias a dios minoritario que no compromete a otros profesionales que si hacen uso de las buenas prácticas. Señala así mismo que una propuesta o proyecto o un servicio informático, tiene que tener, los pasos científicos o metodológicos a seguir. Por otro lado, el Diseñador de software, participante 3, al respecto señala que es cuestión de valores, de casa de no tener una buena formación, que hace que tengan malas prácticas. Las falencias encontradas se pueden resolver siempre y cuando las empresas antes de hacer la tercerización hagan el filtro respectivo de los profesionales que contratan, ellos son los que deben velar que no cometan ningún tipo de actos de ineficiencia.

En el análisis documental se observó, que se presentaron casos aislados de técnicos y profesionales de sistemas que trabajaron si la metodología adecuada sobre todo en la aplicación del *Desing Thinking*, ocasionando quejas,

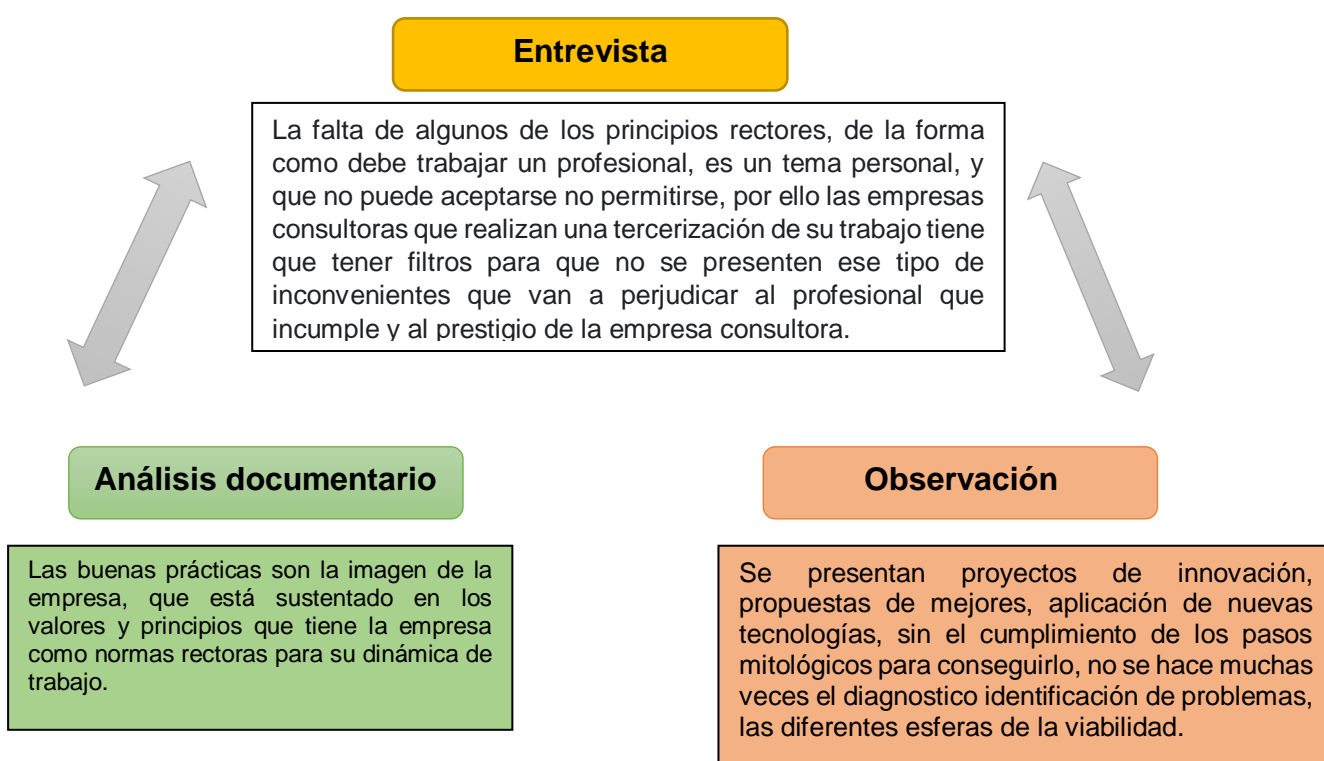
que se logró solucionar en su momento.

Por lo antes mencionado, Nolasco (2020), en respuesta a la demanda, ocasionada por la pandemia, las empresas han empezado aumentar su productividad, el software en la gestión de cualquier institución privada o pública está orientado a apoyar la gestión dentro de la organización, la complejidad de su tecnología dependerá del tamaño de la entidad, sabemos que en el Perú tenemos buenos profesionales para responder tal demanda y aplicar todos los requerimientos de trabajo como es el caso de la presentación de la metodología. Perales (2019) resalta el cumplimiento de todos los procedimientos y en ello el respeto de cada caso, porque una equivocación o una falla perjudica un sistema y de ellos pueden depender toda la empresa. De igual manera se expresa Zuloeta (2017) que analiza, como los procesos influyen en el incremento de la producción de la empresa, destaca el compromiso del trabajador y la utilización de metodologías en el trabajo, que va redundar en un trabajo óptimo, porque se identifica las falencias, se analiza las posibilidades de solución se escoge las más certeras y aplicables y se evalúa el desarrollo del trabajo.

A continuación, se muestran los resultados para el objetivo específico 3: Determinar cómo las buenas prácticas, es un factor positivo en la satisfacción de los resultados óptimos en los servicios de consultoría.

Figura 4.

Triangulación de las buenas prácticas y los resultados óptimos.



Respecto a las buenas prácticas, en el caso de la propuesta de mejora de procesos en atención de pedidos en un Marketplace bajo en el enfoque DMAIC, se buscaba la mejora del abastecimiento y distribución del negocio, se dio prioridad a las actividades que tuvieron un mayor valor por los clientes, gracias a la aplicación de la metodología *Desing Thinking*, lo que se esperaba era poder contar con dicho sistema para poder maximizar las ganancias otorgarle al cliente una mejor atención, en base a la tecnología. El fin del proyecto era otorgar una mejor desenvolvimiento en el ara del abastecimiento y distribución del negocio. Se precisaron las prioridades de esta implementación como es la satisfacción del cliente, el índice de reclamos y los costos operativos del proceso, todo ello para elevar la eficiencia de los procesos que estaban relacionados con la cadena de atención de los pedidos.

En este caso la empresa para realizar dicha labor profesional, se contactó en línea y se tuvo una relación fluida hasta la actuación de los especialista en sistemas, que eran los encargados de aplicar sus conocimientos en esta propuesta, comenzaron a ser impuntuales, con la fechas de visita a la empresa, y después a incumplir con el cronograma de trabajo pactados, se puso en conocimiento en la empresa, y se enviaron a otros dos técnico en la materia, donde persistían las conductas de impuntualidad e incluso de un enfrentamiento con el supervisión del área, por algunas faltas en el área de trabajo, se puso en conocimiento a la empresa que era la contratada para dar dicho servicio, donde se dieron con la sorpresa que las personas no eran trabajadores de la empresa, sino que habían sido contratadas para dar servicios.

Respecto a las entrevistas responde el ingeniero de sistemas, entrevistado 1, que algunas personas no pasen por una rigurosa selección de personal, o la evaluación que se hizo fue endeble, dichos profesionales no cumplían con los estándares de trabajo exigidos para este tipo de servicios, de allí que se inicien trabajos o se envían propuestas sin tener un marco de trabajo, la metodología a utilizar o se tenga buenas prácticas. La falta de algunos de los principios rectores, de la forma como debe trabajar un profesional, es un tema personal, y que no puede aceptarse no permitirse, por ello las empresas consultoras que realizan una tercerización de su trabajo tiene que tener filtros para que no se presenten ese tipo de inconvenientes que van a perjudicar al profesional que incumple y al

prestigio de la empresa consultora.

En esa misma línea la ingeniera, entrevistada 2, sobre las buenas prácticas, respecto a los que no lo practica, responde que es un sector, gracias a dios minoritario, que no compromete a otros profesionales que si hacen uso de las buenas prácticas. Es cierto que veces se quiebran, justamente por la demanda que tiene algunos, y de querer abarcar los trabajos que le solicitan, es cierto que por la demanda de los servicios de índole digital se ha incrementado y el trabajo por ejemplo de los programadores es más rentable y más solicitado, donde se hace un buen trabajo, pero no hay que olvidar que muchos no tienen una formación académica, tiene una formación más experimental.

El especialista, entrevistado 3, nos dice, que es cuestión de valores, de casa de no tener una buena formación, que hace que tengan malas prácticas. Las falencias encontradas se pueden resolver siempre y cuando las empresas antes de hacer la tercerización hagan el filtro respectivo de los profesionales que contratan, ellos son los que deben velar que no cometan ningún tipo de actos de ineficiencia.

En el ámbito del análisis documentario, concordamos Córdova (2021), que las empresas de consultorías como cualquier otra empresa tiene que desenvolverse en la esfera de las buenas prácticas corporativas, respetando los principios, valores que rige cada institución y que tiene que ser aplicados en el desenvolvimiento de la empresa. Fernández (2017), nos habla de las buenas prácticas, de los compromisos corporativos y sobre todo del profesional que va hacer el servicio de innovación de un sistema, donde requiere de cumplir con todos los estándares que se exige para su labor, donde el que lo contrata tiene que tener a su disposición.

V. DISCUSIÓN

Con la presencia de la Pandemia, se transformó el mundo que conocíamos, cambio el panorama en todas sus disciplinas y en todas las esferas, la mortandad a mediados de este 2021, ha superado la peor guerra que haya tenido la humanidad, y nos hemos ido adaptándonos a este panorama, plataformas virtuales que atienden solicitudes y demandas, tramite y seguimiento en línea de los procedimientos, ventas virtuales, contratos electrónicos, educación virtual, teletrabajo entre otros.

La revisión documental, los entrevistados resaltan que la pandemia ha tenido un impacto trascendental en la esfera de las consultorías, sobre todo lo realizado a la digitalización, sistemas, redes entre otros, que, a diferencia de otros negocios, se ha incrementado la demanda para la utilización de este tipo de asesorías, como sabemos las empresas privadas y las instituciones, necesitaban todo tipo de producto e infraestructura digital, para poder atender las necesidades de los clientes y usuarios, se hacía necesario la instalación de sistemas de atención en línea o plataformas virtuales, nuevos softwares, para esta nueva forma de relación empresas-clientes.

Un tema que ha cambiado y se le ha tomado una especial atención, es el nuevo rol que tienen las empresas de consultoría digitales, donde profesionales en la esfera de redes de sistemas y tecnologías de información se han adaptado a las nuevas exigencias de la pandemia, muchos de ellos se han capacitado, actualizado e inclusive han ampliado sus conocimientos en esta etapa de pandemia, porque han visto la presencia de una serie de fallas peculiares detalles que antes no había analizado a profundidad, donde el trabajo ha aumentado en forma desproporcional, exigiendo a las empresas no solo privadas, sino también del Estado, realizar una verdadera transformación digital, esto es una integración de los procesos digitales a distintas áreas de negocios, lo que da otro panorama en la forma como vienen operando, y como le otorga valor a sus usuarios.

La transformación conlleva a un cambio cultural, porque se requiere que el personal tenga una mentalidad, que este acorde con los cambios, que el profesional o técnico tengan un proceso comunicativo eficaz y experimental

dentro de la compañía.

Las empresas que quieren este tipo de consultoría tienen como finalidad obtener una mayor utilidad en sus ganancias, para ello utilizan diferentes métodos, como reducción de costos, mayor publicidad, o el aumento de las ventas con canales digitales, lo que se busca es que la empresa, no queda obsoleta, que este acorde a las nuevas exigencia de ninguna relación física entre empresa y cliente, de allí que se implemente plataformas, servicios en línea entre otros.

En los revisión documental, se resaltan la buenas perspectivas para la esfera de las consultorías de sistemas y tecnología de la información, debido a la pandemia, porque genero nuevas formas de interrelación entre clientes y proveedores, entre institución y usuarios, como sabemos no se podía tener contacto físico, y los estado de emergencia se iban extendiendo, por ello se hacía necesario que dichas empresas inyecten programas, softwares, en los sistemas, para que puedan haber una atención acorde a los tiempos de la pandemia.

La productividad puede ser afectada por diversos motivos, pero en esta oportunidad nos referimos a las empresas de consultoría, de sistemas que muchas veces no utilizan las herramientas, que les permita sobrevivir en la batalla competitiva del mercado.

Coincidimos con lo expuesto por Huanca (2020) que, en el Perú, la mayoría de las empresas de consultoría de sistemas, la facturación ha ido decreciendo progresivamente debido a problemas internos, que van desde, no tener un listado de todos los clientes en cartera, esto incidía, que no se atiende adecuadamente, no se contaba con un control de fecha de cobro por cada cliente y el monto respectivo, entre otros problemas, que han hecho que base su productividad.

La utilización de un idóneo marco de trabajo, una bien implementada metodología y el uso de las buenas prácticas aumentara significativamente la productividad en la prestación de servicios en consultoría de Sistemas y tecnologías de la información, porque dichas empresas se posesionaran como empresas de vanguardia, impactando, manteniendo o cambiando su imagen

para la atracción de una clientela, que estará segura de las respuestas inmediatas al servicio exigido, la identificación de problemas del sistema y la satisfacción de los resultados óptimos en los servicios de consultoría.

Dicha afirmación, lo hacemos por haberse demostrado a través de la recolección de datos a través de las entrevistas, análisis documental y la observación, lo siguiente:

Respecto al marco teórico, desde la observación de la investigadora, la mayoría de las empresas de Consultoría y Tecnología, no están cumpliendo con los estándares para la presentación de proyectos en relación a la implementación de sistemas y tecnologías, porque no presentan el marco de trabajo que van a desarrollar para la implementación del sistema solicitado, dejando dudas, muchas de dichas propuestas son rechazadas, porque no se demuestra cómo se va realizar el trabajo encomendado sino no hay un esquema desarrollado de los pasos a seguir.

El marco de trabajo es un instrumento que va brindar una mirada de la realidad de la institución y entidad, y buscar solucionar soluciones a los servicios que brinda dicha institución.

Para un mejor servicio en este tipo de asesorías, se necesita conocimiento, preparación, capacitación, la misma que motiva una participación más efectiva frente al trabajo conjunto para lograr lo solicitado a la empresa de consultoría de sistemas.

El Marco de trabajo desde la óptica de los entrevistados, es parte de una propuesta, en un consultoría, ella tiene que ser exigida por la empresa, pero por tiempos de pandemia, muchas de las empresas obvian la exigencia de dichos requisito, porque quieren un servicio expedito, pero es la empresa consultora la que tiene que hacer tal labor exigencia que el profesional o técnico en el mundo de la tecnología, cumpla con ese requisito que demuestra los pasos a seguir para logra la meta este la implementación de un sistema que perfeccione el trabajo de la organización.

Se desprende del análisis documental, que la demanda de la prestación de servicio en la esfera digital o sistemas ha aumentado, y mucho más de las consultorías, ellos han enfocados sus esfuerzos atender a esta exigencias y han

reunido a los selecto de los profesionales para dicha labor, lamentablemente hay alguna empresa o profesionales que no están a la altura de dicha exigencia y cometen falencias como la que conocemos, siendo una de ellas la falta de un adecuado marco de trabajo.

Respecto a la metodología, desde la observación de la investigadora, el problema está en la infraestructura digital por lo cual no se da un servicio idóneo en las empresas o instituciones gubernamentales. Entonces se propone la creación de un software que permita la aplicación de un Sistema que pueda cambiar dicha realidad, pero muchas de las empresas no presentan la metodología esto es como se va a trabajar para una digitalización del proceso.

Se destaca la utilización del *Design Thinking*, es uno de los principales instrumentos para la optimización de las empresas, que en esta oportunidad se va aplicar a la gestión pública. En este caso va fomentar la innovación del sistema de atención de una entidad que recepciona diferentes denuncias, quejas, estos es sindicaciones directas en contra de funcionarios públicos dedicadas al quehacer judicial, en un contexto donde una de las políticas del Estado es la lucha anticorrupción, la ética, una eficiente gestión pública, entre otros.

El *Design Thinking*, es uno de los principales instrumentos para la optimización de las empresas, que en esta oportunidad se va aplicar a la gestión pública. En este caso va fomentar la innovación del sistema de atención de una entidad que recepciona diferentes denuncias, quejas, estos es sindicaciones directas en contra de funcionarios públicos dedicadas al quehacer judicial, en un contexto donde una de las políticas del Estado es la lucha anticorrupción, la ética, una eficiente gestión pública, entre otros.

Desde la lectura de los entrevistados, se destaca el ingeniero en sistemas, entrevistado 1, que precisa que la metodología es necesario para determinada implementación de sistemas complejos o que requieren de una lectura del diseño, par efectivizar al máximo el trabajo, el técnico y el programador, responden, que, si hay exigencia de presentar la metodología, que, salvo excepciones, están dispuesto a su aplicación. En esa misma línea responde la ingeniera entrevistada 2, es trascendental el uso de las metodología, antes, durante y al término del servicio en la esfera de sistemas.

Desde la esfera del análisis documental, se resaltó la importancia que pueden tener la aplicación de una metodología que nos permita arribar al seguimiento seguro de etapas y que en ninguna de ella exista una incertidumbre porque justamente el marco de trabajo te permite haber previsto alguna circunstancia que no esté adecuada.

Respecto al buenas prácticas, desde la observación de la investigadora, algunas empresas de consultoría no vienen desempeñándose en base a las buenas prácticas, esto en base a los principios que identifican a la empresa y que tienen que ser aplicadas en todo su trabajo, ello redundando en la desconfianza y reclamos de las empresas, como se ha podido constatar.

Para los entrevistados en relación a las buenas prácticas, la falta de algunos de los principios rectores, de la forma como debe trabajar un profesional, es un tema personal, y que no puede aceptarse ni permitirse, por ello las empresas consultoras que realizan una tercerización de su trabajo tienen que tener filtros para que no se presenten ese tipo de inconvenientes que van a perjudicar al profesional que incumple y al prestigio de la empresa consultora.

En el análisis documental, los valores, principios rectores de cualquier institución o a través de misión y fin de la empresa, que la labor se tiene que desenvolver en base a los principios que tiene que demostrar todo profesional.

Por lo discutido es necesario que se exija a las empresas consultoras el cumplimiento del marco de trabajo y la metodología empleada en los servicios de consultoría, las empresas que hacen servicios y utilizan el fenómeno de la tercerización, tienen que ser exhaustivos con la selección del personal que tiene a su cargo, el incumplimiento de los factores estudiados incide significativamente en la productividad de la empresa.

Estamos ante tres pilares fundamentales para el logro de los objetivos o fines de las empresas que contratan servicios en consultoría de sistemas y tecnología de la información, esto es un idóneo y bien elaborado marco de trabajo, una rigurosa explicación y desarrollo de la metodología a utilizar y unido a la parte trascendental, porque se relaciona con los valores, con lo que debe de ser en un determinado momento, las buenas prácticas.

Se ha establecido que el mundo digital y de los sistemas ha cambiado y que se han intensificado la labor de las empresas que se dedican a este rubro, por lo cual la demanda ha aumentado y el trabajo para los profesionales que se dedican a dicha labor, pero se ha seguido los lineamientos de trabajo de la empresa, esto es la visión o la misión que tiene cada una de ellas, pero hay cierto tipo de profesionales que no demuestra tal labor, afectando a la empresa que trabaja, cada trabajo mal hecho pasa por una etapa de rechazo por parte del cliente y obviamente un cliente insatisfecho, pierde la fidelización que debiera existir.

Los tres pilares que se han precisado esto es un marco de trabajo, metodología y buenas prácticas, tiene que estar presente en toda propuesta o proyecto que sea consultado, no puede poner de pretexto el tiempo o la rapidez que le piden, que haga un servicio, las empresas contratistas tienen que velar para que se cumpla dicho principio, por ello tiene que tener una selección de personal

VI. CONCLUSIONES

Primero:

Se concluye que los factores positivos para la productividad en la prestación de servicios en consultoría de Sistemas y tecnologías de la información, son la utilización de un idóneo marco de trabajo, una bien implementada metodología y el uso de las buenas prácticas, porque dichas organizaciones, se posesionaran como empresas de vanguardia, impactando, manteniendo o cambiando su imagen para la atracción de una clientela, que estará segura de las respuestas inmediatas al servicio exigido, la identificación de problemas del sistema y la satisfacción de los resultados óptimos en los servicios de consultoría.

Segundo:

La utilización de un marco de trabajo impactara en respuestas inmediatas al servicio exigido, porque presenta la estructura y los pasos a seguir para la identificación del problema, hacia donde va encaminada el cambio o la implementación del nuevo prototipo, software, plataforma virtual, el cómo lo van hacer es importante, demostrar la previsión y responsabilidad que tiene que tener este tipo asesorías.

Tercero:

La utilización de metodologías impactara en la identificación de problemas del sistema, porque a través de ella se aplican las reglas científicas (entendido como conjunto de procedimientos) idóneos para identificar, interpretar y entender el problema en toda su magnitud, Toda propuesta de innovación o implementación de un sistema, necesita de la información de los pasos que se va seguir, por ello es necesario que se cumpla con este requisito partiendo de la empresa tercerizadora.

Cuarto:

Las buenas prácticas, serán positivas en la satisfacción de los resultados óptimos en los servicios de consultoría, porque las empresas de servicios en consultoría de sistemas y tecnología de la información deben tener un desenvolvimiento acorde las buenas prácticas, para obtener resultados óptimos, quiere decir que debe aplicar una serie de estrategias, metodologías, herramientas, y técnicas que ya han dado resultados y que sean norma rectoras de la empresa o pueden ser recepcionado de la experiencia comparada.

VII. RECOMENDACIONES

Primero:

Se recomienda a los jefes de área de las empresas de prestación de servicios en consultoría de sistemas y tecnologías de la información, la utilización de un idóneo marco de trabajo, metodologías, buenas prácticas, que deberá ser presentada precio al servicio, cuando sea requerido una prestación de servicios, exigencia que dará de la propia empresa que presta servicios y utiliza la tercerización, todas las empresas que requieren de los servicios de consultoría en la esfera del sistema y tecnologías de la información deben exigir, desde el inicio conocer la forma como va solucionar los problemas de índole tecnológica que se presenten.

Segundo:

Se recomienda a los jefes de área de las empresas de prestación de servicios en consultoría de sistemas y tecnologías de la información, la utilización de un idóneo marco de trabajo, cada profesional o especialista que va ser contratado, tiene que estar a disposición de entregar las pautas y esquema sustentados de cómo va realizar la solución del problema o la innovación que va implementar, por ello es exigible dicho plan de trabajo.

Tercero:

Se recomienda a los jefes de área de las empresas de prestación de servicios en consultoría de sistemas y tecnologías de la información, la utilización de metodologías, su descripción y la forma de cómo va desarrollarse. Es pertinente la aplicación de instrumentos válidos y confiables para la optimización de las empresas. En la utilización de las metodologías se propone el análisis de modos de fallo y efectos, estrategia para identificar los fallos que pueden tener un producto en proceso, por ello hay que incrementar nuevas estrategias, componentes para que ello funcione en forma óptima.

Cuarto:

Se recomienda la sanción a los profesionales o técnicos de prestación de servicios en consultoría de sistemas y tecnologías de la información, que no cumplan con las buenas prácticas, si bien es cierto no ingresamos a la esfera de una sanción penal, se aplicaría una sanción corporativa, como una lista de los profesionales o técnicos que incumplen con las políticas de las empresas donde brindan servicio directo o están relacionada por pertenecer a una tercerización.

REFERENCIAS

- Alcívar, M. (2021) *La gestión por procesos para el mejoramiento de la productividad*. Guayaquil. Universidad Laica Vicente Rocafuerte. Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, <https://www.eumed.net/rev/oel/2020/07/sector-sucroalcoholero-ecuador.pdf>
- Artica, E. (2020). *Implementación de un asistente virtual para la atención al cliente en Electrocentro S.A. de Huancayo*. Huancayo Universidad Continental. (Tesis para obtener el grado de ingeniero) https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8251/2/IV_FIN_103_TE_Artica_Llacta_2020.pdf
- Barragán, X. y Guevara, F. (2016). El gobierno electrónico en Ecuador. Revista Ciencia UNEMI. 9(19), 110-127. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5826/582661268014/582661268014.pdf>
- Berrio, R. (2017) *Productividad laboral sectorial y por tamaño en Chile: resultados a partir de la encuesta longitudinal de empresas*. Santiago. Universidad de Chile. (Seminario para optar al título de Ingeniero Comercial, Mención Economía) <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/144999/Seminario%20de%20t%3%adtulo%20Berrios%20-%20Leiva.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bulnes, A y Galarreta, G y Esquivel L. (2017). Plan agregado para mejorar el planeamiento y control de la producción de la empresa SIMA Metal Mecánica – Chimbote, 2017. Lima. Universidad Señor de Sipan. <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/ING/article/view/858>
- Canales, M. (2018). *Productividad, Tamaño y Empresas Súper-Estrella: Evidencia Microeconómica para Chile*. Santiago. Universidad de Chile. <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/146626>
- Córdova, E (2021). *Propuesta de gestión participativa para mejorar la productividad del personal administrativo de la gerencia territorial Bajo*

Mayo, San Martín 2020. Lima. Cesar Vallejo. (Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad)
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56764?show=full>

Chozo, E. (2016). *Optimización del Planeamiento de la Producción en el Área Láser para incrementar la Productividad en la Empresa Renova S.A.C., Independencia, 2016.* (Tesis para obtener el grado de ingeniero) Lima. Universidad Cesar Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/18533?locale-attribute=es>

De La Hoz, E. y López, L. (2017). Modelo de gestión de relaciones con los clientes de empresas de consultoría. *Investigación e Innovación en Ingenierías.* 5(2), 46-76.
<http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/innovacioning/article/view/2756/3102>

Deza, J (2019) *Análisis de eficiencia y productividad de aeropuertos peruanos durante los años 2014 al 2017.* Lima. Revistas Espacios.
<http://www.revistaespacios.com/a19v40n07/a19v40n07p25.pdf>

Díaz, N. (2018). *ADN organizacional y productividad en las empresas familiares.* Cabimas. Universidad Experimental “Rafael María Barat”
<http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/desarrollogerencial/article/view/2987>

Dides, J. (2018). Productividad en la gran minería del cobre en Chile: Del diagnóstico a los planes de acción. Santiago. Universidad de Chile. (Tesis para obtener el grado de magister en gestión y dirección de empresas)
<http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/167756>

Espinoza, M. y Gallegos, D. (2017). *La industria del Software en Ecuador: Evolución y situación actual.* Revista ESPACIOS, 38(57), 25-31.
<http://www.revistaespacios.com/a17v38n57/a17v38n57p25.pdf>

Fernández, Et Al. (2015) Plan de negocio para la creación de una empresa de servicios de BUSINESS INTELLIGENCE para la pequeña empresa [Tesis de Maestría, Universidad ESAN].

https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1469/matp55201524_R.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Fernández, F. (2017) *Responsabilidad Social implementada por Bear Creek Mining Corporation para elevar la productividad del rubro alpaquero en la Comunidad Campesina de Corani 2014 - 2016*. Lima. Universidad Federico Villareal. (Tesis para obtener el grado de Magister en Gestión)

Figuerola, J. (2019). *Implementación del Sistema de Gestión de Servicio en el proceso de certificación de productos software y hardware en la Subgerencia de Aseguramiento de Entidades Financieras*. Revista Científica EPigmalión, 1(2), 50-54.
<https://doi.org/10.51431/epigmalion.v1i2.541>

Fontalvo, T. (2017) *La productividad y sus factores. Incidencia en el mejoramiento organizacional*. Cartagena. Universidad de Cartagena. (<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6233008>)

Fosso Wamba, S., Gunasekaran, A., Akter, S. Ji-fan Ren, S., Dubey, R. y Childe, S. J. (2017). Big data analytics and firm performance: Effects of dynamic capabilities. En A. Braganza., L. Brooks., D. Nepelski., M. Ali. Y R. Moro (Eds.), *Journal of Business Research* (Vol.70, pp. 328-337). El Sevier. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2016.08.009>

Galarreta, A. (2017). *Plan agregado para mejorar el planeamiento y control de la producción de la empresa SIMA Metal Mecánica – Chimbote, 2017*. Lima. Universidad Señor de Sipan. <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/ING/article/view/858>

Gachancipá Rozo, N. M. (2018). *Diseño de un sistema innovador de información para la gestión del banco de proyectos de tecnologías de la información y las comunicaciones (tic): estudio de caso del departamento del meta*. [Tesis de Maestría, Corporación Universitaria Minuto de Dios - UNIMINUTO].
https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/6925/TEGI_GachancipaRozoNydiaMaritza_2018.pdf?sequence=1

- García, F., Pereira, Z. y Puello, G. (2018). *Análisis del Impacto de las Tecnologías de la Información y Comunicación en las pequeñas y medianas empresas de Cartagena- Colombia*. Dialnet, 13(8), 145-160. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6770957>
- Gremyr, I., Elg, M., Hellström, A., Martin, J. y Witell L. (2019). The roles of quality departments and their influence on business results. *Total Quality Management*, 32(8), 886-897. <https://doi.org/10.1080/14783363.2019.1643713>
- Herrera, Y. (2018) *Satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Huaura*. 2017. Huacho. Universidad José Faustino Sánchez Carrión. (Tesis para optar el grado de licenciado en administración) <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/1870?show=full>
- Huamani R. (2016). *Sistema informático para el control de producción en la empresa Rintusac*. Lima. Universidad Cesar Vallejo. (Tesis para obtener el grado de ingeniero de sistemas) https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/2940/Huamani_LRV.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Huanca, V. (2018) *Sistema web para el control de producción de la empresa Metales Rosa Herrera Verastegui E.I.R.L, 2018*. Lima. Universidad Cesar Vallejo. (Tesis para obtener el grado de ingeniero de sistemas) [file:///C:/Users/Dell/Downloads/Huanca_BVC-Llanos_BE%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Dell/Downloads/Huanca_BVC-Llanos_BE%20(1).pdf)
- Kakabadse, N. K., Kouzmin, A. y Kakabadse, A. K. (2017), *Technostress: Over Identification with Information Technology and Its Impact on Employees and Managerial Effectiveness*. En N. K. Kakabadse, A. K. Kakabadse (Eds.), *Creating Futures: Leading Change Through Information Systems*. Routledge Taylor & Francis Group. <https://doi.org/10.4324/9781315184692>
- López, J. (2021) *La capacidad de respuesta a la necesidad de salud en los pacientes y el derecho fundamental a la salud en el Instituto Nacional de*

- Ciencias Neurológicas*. Lima. 2018. Lima. Universidad de los Andes.
(Tesis para obtener el grado de abogado)
- Loor, G., Delgado, D. y Vega, R. (septiembre 2019). Análisis del plan estratégico de tecnología de la información (PETI) y su contribución para aplicar las PYMES en el sector comercial del Ecuador. Eumed.net.
<https://www.eumed.net/rev/oel/2019/09/pymes-sector-comercial.html>
- Manchego, X. (2018) *Calles para vivir: design thinking aplicado en las calles para recuperar su valor como espacios públicos*. Lima. Pontificia Universidad Católica del Perú.
<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/12095>
- Martínez, R. (2015) *La productividad en las Pymes del sector de servicios*. Barquisimeto. Universidad Centro occidental.
<https://biblat.unam.mx/hevila/Strategos/2016/no16/1.pdf>
- Morales, I. (2015) *Los establecimientos de salud de las direcciones de salud ii lima sur, iv lima este y v lima ciudad, y su transferencia de funciones a la municipalidad metropolitana de lima de acuerdo a la resolución ministerial 399-2011/Minsa*. Lima. Universidad Federico Villareal.
- Maza, Et Al (2017). *Eficiencia y Productividad en la Cobertura de las Universidades Públicas Colombianas*. Bogotá. Universidad.
<https://www.redalyc.org/journal/268/26854666001/html/>
- Mejía, J. (2020) *El Consultor, la consultoría y la pandemia*. Madrid. Woky consultores. <https://wokiconsulting.com/blog/el-consultor-la-consultoria-y-la-pandemia-2/>
- Nolasco (2020) *Análisis de la productividad en una empresa industrial*. Lima. 2019. Lima. Universidad Cesar Vallejo. (Tesis para obtener el grado de Maestro en Administración de Negocios - MBA)
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43055/Diaz_PCE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Páez, 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* [Tesis de Maestría, Universidad Técnica del Norte].

<http://repositorio.utn.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/8273/1/PG%20665%20TESIS.pdf>

Perales, C. (2019). Proyecto de empresa de consultoría en innovación en empresas de Lima Metropolitana. Lima. Universidad de Lima. (Trabajo de investigación para optar el Grado Académico de Maestro en Administración y Dirección de Negocios)
https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/8368/Perales_%20de_%20Freitas_%20Carlos_%20Augusto.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Pilco, C (2020). *Modelo de desarrollo organizacional para mejorar la productividad laboral en la Oficina Desconcentrada de Control Interno San Martín, 2019*. Lima Universidad Cesar Vallejo. (Tesis para optar el grado de Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad)
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46764/Pilco_VC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Proaño, G. (2020) *Mejora de procesos e incrementos de la productividad en la empresa de molinos Miraflores S.A., de la ciudad de Ambato*. Ambato. Universidad Técnica de Ambato. (Tesis para optar el grado de psicólogo industrial)
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31698/1/TESIS-FINAL%20%28GALO%20SEBASTI%c3%81N%20PROA%c3%91O%20ALVEAR%29.pdf>

Quintero, A. (2016). *Diseño de un plan de gestión de servicios en el área de sistemas y tecnologías de información de la gobernación de Santander de acuerdo con las mejores prácticas de ITIL*. [Tesis de Maestría, Universidad Autónoma de Bucaramanga].
https://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/3540/2016_Tesis_Quintero_Ruiz_Alexander.pdf?sequence=1

Ramos, A. (2021) El Covid-19 impulsa el papel de las consultoras en la gestión empresarial. Entrevista en la revista cinco días, de febrero del 2021
https://www.indracompany.com/sites/default/files/cinco_dias_0302.pdf

- Reyes, B. y Ochoa, M. (2019). *Procedimiento sobre gestión ambiental para el Centro de Información y Gestión Tecnológica*. Ciencias Holguin, 25(2), 83-91.
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/1815/181559111007/181559111007.pdf>
- Sánchez, Et al (2019). *Teletrabajo una Propuesta de Innovación en Productividad Empresarial*. Quito Universidad Técnica de Ambato.
 file:///C:/Users/Dell/Downloads/Dialnet-TeletrabajoUnaPropuestaDeInnovacionEnProductividad-7144041%20(1).pdf
- Sierra, M. (2018). Sistema de Gestión de la Productividad del Sector Servicio en el Municipio San Cristóbal del estado Táchira, Venezuela. *Revista Ciencia UNEMI*. 11(26), 63-78.
<http://181.188.214.100/index.php/cienciaunemi/article/viewFile/672/530>
- Simancas, R., Silvera, A., Garcés, L. y Hernández, H. (2018). Administración de recursos humanos: factor estratégico de productividad empresarial en PYMES de Barranquilla. *Revista Venezolana de Gestión*. 32(82), 377-388.
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29056115008/29056115008.pdf>
- Suñé, E. (2016). *Derecho informático de las cosas o de segunda generación: El Derecho de la Informática en la 4ª Revolución Industrial o de la Productividad*. *Ambiente Jurídico* (pp. 163-210). Universidad Complutense de Madrid – España.
<file:///C:/Users/andre/Downloads/Dialnet-DerechoInformaticoDeLasCosasODeSegundaGeneracion-6101305.pdf>
- Tarek, M., Mohamed, E. K. A., Hussain, M. M. y Basuony, M. A. K. (2017). The implication of information technology on the audit profession in developing country: Extent of use and perceived importance. *International Journal of Accounting & Information Management*, 25(2), 237-255.
<https://doi.org/10.1108/IJAIM-03-2016-0022>
- Tello, M. (2017). *Innovación y productividad en la empresa de servicios y manufactureras: el caso del Perú*. *Revista de la CEPAL*. (121), 74-92.

https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/41148/REV121_Tello.pdf

Trejo, A. (2019). Programa para la productividad y competitividad industrial: implementación para el desarrollo de las regiones y el impulso a la manufactura 4.0. [Tesis de Maestría, INFOTEC]. <https://infotec.repositorioinstitucional.mx/jspui/handle/1027/337>

Vargas, Y. (2016). *La planeación y control de producción para incrementar la productividad en el área de fabricación de una Empresa de Tableros Eléctricos, Lima 2016*. Lima. Universidad Cesar Vallejo. (Tesis para obtener el grado de ingeniero industrial) https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/982/Vargas_MYM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Valeriano, L. (2012) La Modernización de la Gestión Pública. Lima. Rev. de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Universidad Nacional Mayor San Marcos. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/8802>

Valderrama, S (2015) *Guía para elaborar una tesis universitaria*. Lima. Editorial San Marcos. https://www.academia.edu/37024919/GU%C3%8DA_PARA_ELABORAR_LA_TESIS_UNIVERSITARIA_ESCUELA_DE_POSGRADO

Vargas, Y. (2016). La planeación y control de producción para incrementar la productividad en el área de fabricación de una Empresa de Tableros Eléctricos, Lima 2016. Lima Universidad Cesar Vallejo. (Tesis para optar el grado de ingeniero empresarial) https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/982/Vargas_MYM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vega, V. (2016). *Sinergia positiva entre la consultoría organizacional y la investigación: caso real*. https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/58323754/SINERGIA_POSITIVA_E

NTRE LA CONSULTORIA ORGANIZACIONAL Y LA INVESTIGACION CASO REAL.pdf

Vicente, D. (2017) *Impacto de las tecnologías de la información en la productividad del establecimiento comercial minorista*. Madrid. Universidad Complutense de Madrid. (Tesis doctoral)
<https://eprints.ucm.es/id/eprint/40852/1/T38264.pdf>

Zelada, S. (2021) Covid-19, un acelerador de la transformación digital. Madrid.
<https://www2.deloitte.com/pe/es/pages/technology/articles/COVID19-un-acelerador-de-la-transformacion-digital.html>

Zuloeta, B. (2017) *Incremento de la productividad en una empresa de hielo purificado utilizando herramientas Lean Manufacturing*. Lima Universidad San Ignacio de Loyola. (Tesis para obtener el título de ingeniero industrial y comercial)
http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3620/3/2017_Zuloeta-Lagos.pdf

Anexo 1. Matriz de categorización de datos

Título: Productividad en la Prestación de Servicios en Consultoría de Sistemas y Tecnologías de la Información – 2021

Autor: Samanamud Wong, Jazmín Catherine

Problema General	Objetivo General	Categorías	Subcategorías	Técnicas	Instrumentos
<p>¿Cuáles son los factores positivos para la productividad en la prestación de servicios en consultoría de Sistemas y tecnologías de la información?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>1. ¿Cómo la utilización de un marco de trabajo es un factor positivo en respuestas inmediatas al servicio exigido?</p> <p>2. ¿Cómo la utilización de metodologías es un factor positivo en la identificación de problemas del sistema?</p> <p>3. ¿Cómo las buenas prácticas, es un factor positivo en la satisfacción de los resultados óptimos en los servicios de consultoría?</p>	<p>Determinar cuáles son los factores positivos para la productividad en la prestación de servicios en consultoría de Sistemas y tecnologías de la información.</p> <p>Objetivo específicos</p> <p>1. Determinar cómo la utilización de un marco de trabajo es un factor positivo en respuestas inmediatas al servicio exigido.</p> <p>2. Determinar cómo la utilización de metodologías es un factor positivo en la identificación de problemas del sistema.</p> <p>3. Determinar cómo las buenas prácticas, es un factor positivo en la satisfacción de los resultados óptimos en los servicios de consultoría.</p>	<p>Productividad</p> <p>prestación de servicios en consultoría</p>	<p>1. Marco de trabajo.</p> <p>2. Metodología.</p> <p>3. Buenas prácticas.</p> <p>1. Respuestas inmediatas.</p> <p>2. Identificación de problemas.</p> <p>3. Resultados óptimos</p>	<p>*Observación</p> <p>*Análisis documentario</p> <p>*Entrevista</p>	<p>*Guía de observación s</p> <p>*Guía de análisis documental</p> <p>*Guía de Entrevista</p> <p>Participantes: Unidad de análisis</p> <p>3entrevistados</p> <p>1. Ingeniero de sistemas.</p> <p>2. Ingeniero de sistemas.</p> <p>3. Programador de sistemas informáticos.</p>

Anexo 2. Matriz de mapeamiento

Título: Productividad en la Prestación de Servicios en Consultoría de Sistemas y Tecnologías de la Información – 2021

Autor: Samanamud Wong, Jazmin Catherine

Variable		Categoría		Sub categoría		Guía de entrevista semiestructurada	
Código	Nombre	Código	Nombre	Código	Nombre	Código	Pregunta
C1	Productividad	C1.1	Marco de trabajo	C1.1.1	Incumplimiento Del Marco De Trabajo	C1.1.1.1	¿El incumplimiento del Marco de trabajo en las propuestas o proyectos de sistemas y tecnología de la información, tiene como excepción la actual coyuntura de la pandemia?
					Respuestas Inmediatas A La Problemática	C1.1.1.2	¿La utilización del marco de trabajo podrá dar respuestas inmediatas a la problemática de la empresa usuaria?
		C1.2	Metodología	C1.1.2	Metodología Indispensable	C1.1.2.3	¿De acuerdo a su experiencia porque cree usted que es indispensable la Metodología?
					Identificación de problemas	C1.1.2.4	¿Para usted la metodología se relaciona significativamente con la Identificación de problemas?
		C1.3	Buenas prácticas		No se hace uso de las buenas prácticas	C1.1.2.5	¿A qué se debe que un sector de profesionales o técnicos no hagan uso de las Buenas prácticas?
					Resultados óptimos del trabajo	C1.1.2.6	¿Las buenas prácticas de los profesionales y técnicos inciden ellos resultados óptimos del trabajo?

Anexo 3. Cronograma de entrevistas

Nro	Nombre y apellidos del entrevistado	Cargo	Fecha	Hora
1	Ing. Antonio Hernán Machicao Derenzin	Ingeniero de sistemas	Viernes 13/08/2021	3:00 p.m.
2	Ing. María Luisa Avendaño López	Ingeniero de sistemas	Jueves 12/08/2021	7:00 p.m.
3	Miguel Eduardo Carhuas Tintaya	Diseñador de software	Viernes, 13/08/2021	6:00 a.m.

Evidencia de la coordinación de entrevista con el Coordinadora y correctora de estilo del área de edición

FOTO DE GRABACIÓN ZOOM DE LAS ENTREVISTAS

Zoom Meeting



ING. HERNANDO ANTONIO MACHICAO DERENZIN

CIP: 194330

CONSENTIMIENTO INFORMADO
Consentimiento para participar en un estudio de investigación

Propósito del Estudio: Lo estamos invitando a participar en un estudio llamado: "Productividad en la Prestación de Servicios en Consultoría de Sistemas y Tecnologías de la Información – 2021".

Procedimientos: Si usted acepta participar en este estudio se procederá de la siguiente modalidad:
1. Se le hace entrega de una serie de premisas en torno al objeto de la investigación.
2. Responderá las premisas planteadas como usted estime conveniente

Riesgos: No existen riesgos por participar en el estudio.

Beneficios: Usted se beneficiará de una evaluación del tema objeto de estudio. Asimismo, logrará conocer cuál es su resultado. La información es de manera personal y confidencial.

Costos e incentivos: Usted no deberá pagar por participar en el estudio. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole, únicamente la satisfacción de colaborar a un mejor entendimiento de la posible despenalización de la eutanasia

Confidencialidad: Nosotros guardaremos su información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este seguimiento son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de las personas que participan en este estudio. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio sin su consentimiento.

Derechos del participante: Usted decide participar o no en el estudio. Si tiene alguna duda adicional, por favor mande un correo, o llamar al 941438986

CONSENTIMIENTO Acepto voluntariamente participar en este estudio, he leído y comprendido el contenido del estudio, también entiendo que soy libre de decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

Lima 13 de agosto del 2021



Firmado digitalmente por:
MACHICAO DERENZIN
Hernando Antonio FAU 20521286760
soft
Motivo: En señal de
conformidad
Fecha: 18/08/2021 13:03:18-0500

HERNANDO ANTONIO MACHICAO DERENZIN

DNI: 40357145



ING.MARIA LUISA AVENDAÑO LOPEZ

CONSENTIMIENTO INFORMADO
Consentimiento para participar en un estudio de investigación

Propósito del Estudio: Lo estamos invitando a participar en un estudio llamado: "Productividad en la Prestación de Servicios en Consultoría de Sistemas y Tecnologías de la Información – 2021".

Procedimientos: Si usted acepta participar en este estudio se procederá de la siguiente modalidad:

1. Se le hace entrega de una serie de premisas en torno al objeto de la investigación.
2. Responderá las premisas planteadas como usted estime conveniente

Riesgos: No existen riesgos por participar en el estudio.

Beneficios: Usted se beneficiará de una evaluación del tema objeto de estudio. Asimismo, logrará conocer cuál es su resultado. La información es de manera personal y confidencial.

Costos e incentivos: Usted no deberá pagar por participar en el estudio. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole, únicamente la satisfacción de colaborar a un mejor entendimiento de la posible despenalización de la eutanasia

Confidencialidad: Nosotros guardaremos su información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este seguimiento son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de las personas que participan en este estudio. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio sin su consentimiento.

Derechos del participante: Usted decide participar o no en el estudio. Si tiene alguna duda adicional, por favor mande un correo, o llamar al 941438986

CONSENTIMIENTO Acepto voluntariamente participar en este estudio, he leído y comprendido el contenido del estudio, también entiendo que soy libre de decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

Lima 13 de agosto del 2021



MARIA LUISA AVENDAÑO LÓPEZ

DNI: 41996030



BACHILLER. MIGUEL EDUARDO CARHUAS TINTAYA

CONSENTIMIENTO INFORMADO
Consentimiento para participar en un estudio de investigación

Propósito del Estudio: Lo estamos invitando a participar en un estudio llamado: "Productividad en la Prestación de Servicios en Consultoría de Sistemas y Tecnologías de la Información – 2021".

Procedimientos: Si usted acepta participar en este estudio se procederá de la siguiente modalidad:

1. Se le hace entrega de una serie de premisas en torno al objeto de la investigación.
2. Responderá las premisas planteadas como usted estime conveniente

Riesgos: No existen riesgos por participar en el estudio.

Beneficios: Usted se beneficiará de una evaluación del tema objeto de estudio. Asimismo, logrará conocer cuál es su resultado. La información es de manera personal y confidencial.

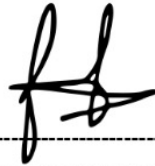
Costos e incentivos: Usted no deberá pagar por participar en el estudio. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole, únicamente la satisfacción de colaborar a un mejor entendimiento de la posible despenalización de la eutanasia

Confidencialidad: Nosotros guardaremos su información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este seguimiento son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de las personas que participan en este estudio. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio sin su consentimiento.

Derechos del participante: Usted decide participar o no en el estudio. Si tiene alguna duda adicional, por favor mande un correo, o llamar al 941438986

CONSENTIMIENTO Acepto voluntariamente participar en este estudio, he leído y comprendido el contenido del estudio, también entiendo que soy libre de decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

Lima 13 de agosto del 2021



MIGUEL EDUARDO CARHUAS TINTAYA

DNI: 41185070

Anexo 4. Preguntas para la entrevista semi estructurada

Preguntas para la entrevista semi estructurada

Productividad en la Prestación de Servicios en Consultoría de Sistemas y Tecnologías de la Información – 2021

La presente entrevista se realizará, con el objetivo de: Determinar cuáles son los factores positivos para la productividad en la prestación de servicios en consultoría de Sistemas y tecnologías de la información.

Indicaciones:

- Responda de forma breve y con sus propias palabras.
- Los datos recopilados son para fines de investigación.
- La información expuesta es

confidencial.Nombre y apellidos:

Cargo:

Fecha y hora:

Responder las siguientes preguntas:

1. ¿El incumplimiento del Marco de trabajo en las propuestas o proyectos de sistemas y tecnología de la información, tiene como excepción la actual coyuntura de la pandemia?

2. ¿De acuerdo a su experiencia porque cree usted que es indispensable la Metodología?

3. ¿A qué se debe que un sector de profesionales o técnicos no hagan uso de las Buenas prácticas?

4. ¿La utilización del marco de trabajo podrá dar respuestas inmediatas a la problemática de la empresa usuaria?

5. ¿Para usted la metodología se relaciona significativamente con la Identificación de problemas?

6. Las buenas prácticas de los profesionales y técnicos inciden en los resultados óptimos del trabajo?

Anexo 5. Matriz de desgravación de la entrevista.

N°	Preguntas	Entrevistado 1. Ingeniero de sistemas
1	¿El incumplimiento del Marco de trabajo en las propuestas o proyectos de sistemas y tecnología de la información, tiene como excepción la actual coyuntura de la pandemia?	El incremento de solicitud de asesoría de servicios en consultoría de sistemas y tecnología de la información, provoco mayor productividad de los servicios, y mayor necesidad de los profesionales, Hasta antes de la pandemia, solo habían profesionales necesarios para la demanda que existía hasta antes del 2019, y se comenzó a trabajar en forma digital, las entrevistas y acuerdos a nivel físico se interrumpieron y las diferentes aplicaciones al estado de emergencia, obligaron a trabajar a las empresas acorde a la situación novísima, que se presentó, esto es sin un contacto físico.
2	¿De acuerdo a su experiencia porque cree usted que es indispensable la Metodología?	La demanda que tuvieron fue alta, y obviamente ello incremento el número de profesionales, pero la demanda siguió, en la medida que el estado de emergencia se iba alargando, entonces algunas empresas por no decir todas recurrieron a contratar más personal a tercerizar, y es en este punto donde radica la problemática.
3	¿A qué se debe que un sector de profesionales o técnicos no hagan uso de las Buenas prácticas?	Que algunas personas no pasen por una rigurosa selección de personal, o la evaluación que se hizo fue endeble, dichos profesionales no cumplían con los estándares de trabajo exigidos para este tipo de servicios, de allí que se inicien trabajos o se envíen propuestas sin tener un marco de trabajo, la metodología a utilizar o se tenga buenas prácticas.
4	¿La utilización del marco de trabajo podrá dar respuestas inmediatas a la problemática de la empresa usuaria?	El Marco de trabajo es parte de una propuesta, en un consultoría, ella tiene que ser exigida por la empresa, pero por tiempos de pandemia, muchas de las empresas obvian la exigencia de dichos requisito, porque quieren un servicio expedito, pero es la empresa consultora la que tiene que hacer tal labor exigencia que el profesional o técnico en el mundo de la tecnología, cumpla con ese requisito que demuestra los pasos a seguir para logra la meta este la implementación de un sistema que perfeccione el trabajo de la organización.
5	¿Para usted la metodología se relaciona significativamente con la Identificación de problemas?	La metodología es necesario para determinada implementación de sistemas complejos o que requieren de una lectura del diseño, par efectivizar al máximo el trabajo, el técnico y el programador, responden, que, si hay exigencia de presentar la metodología, que, salvo excepciones, están dispuesto a su aplicación.

6	¿Las buenas prácticas de los profesionales y técnicos inciden en los resultados óptimos del trabajo?	Que algunas personas no pasen por una rigurosa selección de personal, o la evaluación que se hizo fue endeble, dichos profesionales no cumplían con los estándares de trabajo exigidos para este tipo de servicios, de allí que se inicien trabajos o se envíen propuestas sin tener un marco de trabajo, la metodología a utilizar o se tenga buenas prácticas. La falta de algunos de los principios rectores, de la forma como debe trabajar un profesional, es un tema personal, y que no puede aceptarse ni permitirse, por ello las empresas consultoras que realizan una tercerización de su trabajo tienen que tener filtros para que no se presenten ese tipo de inconvenientes que van a perjudicar al profesional que incumple y al prestigio de la empresa consultora.
---	--	--

N°	Preguntas	Entrevistada 2
1	¿El incumplimiento del Marco de trabajo en las propuestas o proyectos de sistemas y tecnología de la información, tiene como excepción la actual coyuntura de la pandemia?	La pandemia ha tenido un impacto trascendental en la esfera de su rubro, que, a diferencia de otros negocios, se ha incrementado la demanda para la utilización de este tipo de asesorías, como sabemos las empresas privadas y las instituciones, necesitaba todo tipo de producto e infraestructura digital para poder atender las necesidades de los clientes y usuarios.
2	¿De acuerdo a su experiencia porque cree usted que es indispensable la Metodología?	Se ha exigido una mayor trabajo para todos los que se dedican al ámbito de sistemas, programaciones, analistas, sobre todo resolver problemas ser un <i>problem solving</i> , entonces requieren sus servicios, y son las empresas de consultorías que contratan a los técnicos para que realicen determinados servicios, algunas empresas exigen la metodología a trabajar, otras mandan hacer el servicio, y dejan una libre autonomía para desarrollar el trabajo.
3	¿A qué se debe que un sector de profesionales o técnicos no hagan uso de las Buenas prácticas?	Bueno es un sector, gracias a dios minoritario, que no compromete a otro profesionales que si hacen uso de las buenas prácticas.
4	¿La utilización del marco de trabajo podrá dar respuestas inmediatas a la problemática de la empresa usuaria?	Si se exigen la presentación de un marco de trabajo o especificación de la metodología a utilizar no tiene ningún problema y siempre se ha comportado dentro de los principios de las buenas prácticas, que si bien es cierto algunos de los que se dedican al rubro no tienen muchas veces o no se desempeñan de acuerdo a los valores inculcados, ello, no se puede generalizar, es responsabilidad de la empresa consultora que utiliza muchas veces la tercerización, que lo haga dentro de la formalidad, con los filtros idóneos que tiene que tener cualquier trabajo de consultoría, la exigencia está en las empresas.
5	¿Para usted la metodología se relaciona significativamente con la Identificación de problemas?	Totalmente porque una propuesta o proyecto o un servicio informático, tiene que tener, los pasos científicos o metodológicos a seguir.
6	¿Las buenas prácticas de los profesionales y técnicos	Es cierto que las buenas prácticas a veces se quiebran, justamente por la demanda que tiene algunos, y de querer

	inciden ellos resultados óptimos del trabajo?	abarcen los trabajos que le solicitan, es cierto que por la demanda de los servicios de índole digital se ha incrementado y el trabajo por ejemplo de los programadores es más rentable y más solicitado, donde se hace un buen trabajo, pero no hay que olvidar que muchos no tienen una formación académica, tiene una formación más experimental.
--	---	--

N°	Preguntas	Entrevistado 3, Diseñador de software
1	¿El incumplimiento del Marco de trabajo en las propuestas o proyectos de sistemas y tecnología de la información, tiene como excepción la actual coyuntura de la pandemia?	Si bien es cierto a veces una propuesta, no cumple con presentar el marco de trabajo, porque es el propio usuario que quiere la instalación del sistema, sin importarle la explicación, precisiones, y confían en la empresa, por ello algunas veces obvian el marco de trabajo
2	¿De acuerdo a su experiencia porque cree usted que es indispensable la Metodología?	Totalmente de acuerdo la metodología es indispensable porque va unida la consultoría en sistema, es parte de ella y no se pueden separarlo.
3	¿A qué se debe que un sector de profesionales o técnicos no hagan uso de las Buenas prácticas?	Es cuestión de valores, de casa de no tener una buena formación, que hace que tengan malas prácticas.
4	¿La utilización del marco de trabajo podrá dar respuestas inmediatas a la problemática de la empresa usuaria?	Si definitivamente.
5	¿Para usted la metodología se relaciona significativamente con la Identificación de problemas?	Si definitivamente
6	¿Las buenas prácticas de los profesionales y técnicos inciden ellos resultados óptimos del trabajo?	Las falencias encontradas se pueden resolver siempre y cuando las empresas antes de hacer la tercerización hagan el filtro respectivo de los profesionales que contratan, ellos son los que deben velar que no cometan ningún tipo de actos de ineficiencia.

Anexo 6. Matriz de entrevistados y conclusiones

N°	Preguntas	Entrevistado 1 – Ingeniero de sistemas	Entrevista 2 Ingeniero de sistemas	Entrevista 3 Diseñador de software	Similitud	Diferencias	Conclusión
1	¿El incumplimiento del Marco de trabajo en las propuestas o proyectos de sistemas y tecnología de la información, tiene como excepción la actual coyuntura de la pandemia?	<ul style="list-style-type: none"> - La pandemia ha activado una demanda de los servicios de consultoría - Uso de la tercerización. - No se toma en cuenta el marco de trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> -La pandemia ha tenido un impacto significativo - La sumariedad o diligencia del servicio hace que se obvие muchas veces el marco de trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> - Se realiza lo exigido por la empresa, los contratos son para dar el servicio con carácter de urgencia y se obvian los marcos de trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> -E1, E2 y E3 coinciden que por la pandemia los servicios de consultoría han aumentado. -E1 y E2 coinciden que deben ser según su necesidad y/o consumo. 	<ul style="list-style-type: none"> -E2 considera que la sumariedad o diligencia hace que obvие el marco de trabajo. 	Si bien es cierto a veces una propuesta, no cumple con presentar el marco de trabajo, porque es el propio usuario que quiere la instalación del sistema, sin importarle la explicación, precisiones, y confían en la empresa, por ello algunas veces obvian el marco de trabajo.
2	¿De acuerdo a su experiencia porque cree usted que es indispensable la Metodología?	<ul style="list-style-type: none"> - Es medular para la aplicación de un prototipo, sistema o redes. - Es parte del trabajo del sistema. 	<ul style="list-style-type: none"> -Es el motor del trabajo en la Prestación de Servicios en Consultoría de Sistemas y Tecnologías de la Información 	<ul style="list-style-type: none"> -Es el conductor del servicio de sistemas -Necesario para la evaluación constante del trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> -E2 y E3 coinciden que es trascendental en el proceso del servicio 	<ul style="list-style-type: none"> -E1 E1 considera que es medular para el trabajo relacionado con sistemas -E1 E2 considera que es el motor del trabajo -E1 E3 es trascendental. 	La metodología es necesario para determinada implementación de sistemas complejos o que requieren de una lectura del diseño, par efectivizar al máximo el trabajo, el técnico y el programador, responden, que, si hay exigencia de presentar la metodología, que, salvo excepciones, están dispuesto a su aplicación.
3	¿A qué se debe que un sector de profesionales o técnicos no hagan uso de las Buenas prácticas?	<ul style="list-style-type: none"> -Personal tercerizado no cumple con los principios y valores de la empresa. -Hay un uso indiscriminado de la tercerización. 	<ul style="list-style-type: none"> -El problema está en la tercerización. -Se carece de filtros para la selección del personal 	<ul style="list-style-type: none"> - Es responsabilidad de cada profesional o técnico -so caso aislados 	<ul style="list-style-type: none"> -E1, E2 y E3 coinciden en que el problema está en la tercerización sin filtros. 	<ul style="list-style-type: none"> -E1 considera que la tercerización es perjudicial -E2 considera que la falta de filtros en la tercerización en el problema. -E3 indica que los casos son aislados y ellos deben responder. 	Existen dificultades en la selección del personal cuando se tercerizan los servicios, porque no se puede seleccionar al personal idóneo.
4	¿La utilización del marco de trabajo podrá dar respuestas inmediatas a la problemática de la empresa usuaria?	<ul style="list-style-type: none"> - Totalmente de acuerdo - Se debe exigir a la empresa tercerizadora 	<ul style="list-style-type: none"> - Es trascendental, pero se puede obviar. - Se debe exigir a la empresa tercerizadora 	<ul style="list-style-type: none"> - Totalmente de acuerdo -A veces la empresa no lo exige. 	<ul style="list-style-type: none"> -E1, E2 y E3 coinciden que Se debe exigir a la empresa tercerizadora 	<ul style="list-style-type: none"> --E1 considera que se debe exigir a la empresa tercerizadora. -E2 considera que se puede obviar. -E3 indica que a veces no se exige. 	Es trascendental, pero se puede obviar es la empresa tercerizadora que tiene que velar por su cumplimiento, Se debe exigir a la empresa tercerizadora
5	¿Para usted la metodología se relaciona significativamente con la Identificación de problemas?	<ul style="list-style-type: none"> -Totalmente 	<ul style="list-style-type: none"> -Es justamente la función de la metodología 	<ul style="list-style-type: none"> De acuerdo 	<ul style="list-style-type: none"> -E1, E2, E3 coinciden 	<ul style="list-style-type: none"> -E2, Resalta que es justamente la función de la metodología 	La metodología se relaciona significativamente con la Identificación de problemas.

6	<p>¿Las buenas prácticas de los profesionales y técnicos inciden ellos -en su totalidad resultados óptimos del trabajo?</p>	<p>-Si, y debe ser puesta en práctica por todos los actores que participan en los servicios</p>	<p>-Correcto.</p>	<p>-E1 y E2 coinciden que debe ser puesta en práctica por todos los actores que participan en los servicios</p>	<p>-E1 indica en su totalidad -E2 menciona que debe ser puesta en práctica por todos los actores que participan en los servicios</p>	<p>Si, se tienen que respetar las buenas prácticas de los profesionales y técnicos inciden ellos resultados óptimos del trabajo</p>
---	---	---	-------------------	---	--	---

Anexo 7. Ficha de observación

N°	Sobre servicios realizados (2020-2021)	Comentario
1	Implementación de un sistema informático, orientado a optimizar la eficiencia en la gestión de emisión del certificado de identificación vehicular de la DIPROVE – PNP, a nivel de Lima metropolitana 2020”,	Se describe el prototipo final, que busca la Modernización digital de la División de Prevención e Investigación de Robo de Vehículos de la Policía Nacional (DIPROVE), que entre los efectos inmediatos será: Análisis de datos a nivel nacional. (Hay una información dispersa y desordenada respecto a los datos de la institución, y los resultados por el trabajo realizado por periodos) Optimizar la organización de los peritos. (Se podrá conocer la ubicación, los datos y programar directamente con los peritos las reuniones para el peritaje respectivo)
2	Innovación en el diseño de productos y servicios. Aplicación de la Metodología Desing Thinking en el Diseño del Sistema de ahorro del papel bond a través del almacenamiento digital de expedientes en el Módulo Judicial Integrado de Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar, sede Puruchuco II de la Corte Superior de Justicia de Lima Este – Poder Judicial”.	Para dicha labor se presentaron a la buena pro, 8 empresas de consultoría de sistemas, los cuales hicieron su propuesta, el requerimiento fue en corto plazo, en la revisión de sus proyectos, se observa que respecto al costo los montos variaban, pero sin distanciarse mucho, pero se observó que gran parte de los proyectos no manifestaban como hacerlo, esto es utilizar los pasos de Desing Thinking, 4 de las propuestas presentadas no contaban con un plan de trabajo, esto es como aplicar el sistema Desing Thinking
3	Propuesta de mejora de procesos en atención de pedidos en un Marketplace bajo	En este caso la empresa para realizar dicha labor profesional, se contactó en línea y se tuvo una relación fluida hasta la actuación de los especialista en sistemas, que eran los encargados de aplicar sus conocimientos en esta propuesta, comenzaron a ser impuntuales, con la fechas de

	en el enfoque DMAIC.	visita a la empresa, y después a incumplir con el cronograma de trabajo pactados, se puso en conocimiento en la empresa, y se enviaron a otros dos técnico en la materia, donde persistían las conductas de impuntualidad e incluso de un enfrentamiento con el supervisión del área, por algunas faltas en el área de trabajo, se puso en conocimiento a la empresa que era la contratada para dar dicho servicio, donde se dieron con la sorpresa que las personas no eran trabajadores de la empresa, sino que habían sido contratadas para dar servicios.
--	----------------------	---

Anexo 8. Análisis documental

Empresa	Empresa ENCORA
Ubicación	Av. Aviación, Lima.
Documento	Informe del plan de mejora de la aplicación Desing Thinking, en el proyecto Marketplace para que los consumidores realicen en forma virtual sus comprar, informe emitido por la empresa ENCORA (12 de febrero del 2021)
Observador	Samanamud Wong, Jazmín Catherine

Antecedentes: Se observado que, debido a la pandemia, los diferentes centros comerciales han digitalizado su atención, y han utilizado diferente medios para atender a sus clientes, pero hablamos de los supermercados, pero no de los comercios que están en las urbanizaciones y que atienden al vecino local.

Aplicación Desing Thinking: Este 2021, la investigadora, pudo ser parte de la implementación de un sistema de atención que permita una transacción más ágil. Se desarrolló un Marketplace para que los consumidores puedan encontrar productos, al mejor precio e integrando la solución de entrega a domicilio según la necesidad del cliente. Se desarrollo un sistema de abastecimiento, planificación, control y entrega de pedidos de compra que se generan mediante el Marketplace. Este sistema no funciono porque carecía de un marco de trabajo y la completa aplicación de la metodología, para ello, la empresa contratante, elevo su queja a la empresa ENCORA, que emitió un plan de mejora de la aplicación Desing Thinking.

Aplicación del plan de mejora de la aplicación Desing Thinking,

Se aplico la mejora de procesos para el servicio de atención mediante el enfoque DMAIC utilizando también herramientas complementarias de Design Thinking con la finalidad de mejorar el proceso de abastecimiento y distribución de este negocio. Se priorizaron las actividades que son valoradas por los clientes gracias a la aplicación de herramientas del Design Thinking que es una metodología ágil enfocada en el usuario. Con estas mejoras se lograron obtener mejores resultados a los valores actuales (Satisfacción del usuario, Índice de reclamos y los costos operativos del proceso) y así elevar eficiencia de los procesos implicados en la cadena de atención de pedidos.

Conclusiones:

- La tecnología está en su máximo desarrollo y utilización, por esta etapa de pandemia, donde todas las empresas dedicadas a este rubro han dado un impulso nunca antes visto. Se necesita que las empresas cumplan con todos los requerimientos para responder con eficacia, esto es propuestas bien fundamentadas, planes de trabajo, desarrollo exhaustivo de cada paso del prototipo y del software, que a veces no se cumple, por el accionar del personal especializado, perjudicando a las empresas en su productividad. En este caso los técnicos contratados por la empresa, no cumplieron con los estándares de trabajo para la aplicación del Design Thinking.
- No se puede obviar ninguno de los factores que inciden en la productividad y entre ellos El marco de trabajo, porque son los impulsores que influyen en el acrecentamiento de lo que produce una empresa. La utilización de la tercerización, activo una contratación de profesionales y técnicos que no reunían los requisitos para el perfil de profesional para este tipo de trabajos. No se cumplió con la presentación del marco de trabajo, para la aplicación del Design Thinking.
- La importancia que pueden tener la aplicación de una metodología que nos permita arribar al seguimiento seguro de etapas y que en ninguna de ella exista una incertidumbre porque justamente el marco de trabajo te permite haber previsto alguna circunstancia que no esté adecuada. No se cumplió con la presentación de metodologías para la aplicación del Design Thinking.
- Las buenas prácticas son la imagen de la empresa, que está sustentado en los valores y principios que tiene la empresa como normas rectoras para su dinámica de trabajo.