



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN  
ADMINISTRACIÓN**

Programa “MITS” en la calidad de servicios en los trabajadores de  
una empresa de tecnologías de información de Lima, 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Doctor en Administración

**AUTOR:**

Sánchez Malpica, Juan José (ORCID: 0000-0001-6058-1925)

**ASESORA:**

Dra. Neyra Huamani, Lidia (ORCID: 0000-0001-6261-2190)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Modelos y herramientas gerenciales

LIMA - PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A Dios por bendecirme con salud y el de mi familia, a mi esposa Delsy por ser la fuente de inspiración para salir adelante y que sin su apoyo nada sería posible. A mi madre María Luisa por enseñarme que el conocimiento es el mejor regalo de todos.

## **Agradecimiento**

A la Universidad Cesar Vallejo por ser fuente de conocimiento en el desarrollo intelectual y personal.

A mi Familia que son el eje motivador para salir adelante.

A mi asesora la Dra. Lidia Huamani que gracias a sus asesorías y dedicación se logró el termino de este estudio.

A mis compañeros de estudio que juntos logramos esta meta en común.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Sommario.....	ix
I. Introducción.....	1
II. Marco teórico.....	6
III. Metodología.....	22
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	22
3.2. Variables y operacionalización.....	24
3.3. Población, muestra y muestreo.....	26
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	27
3.5. Procedimientos.....	30
3.6. Método de análisis de datos.....	30
3.7. Aspectos éticos.....	31
IV. Resultados.....	32
V. Discusión.....	47
VI. Conclusiones.....	55
VII. Recomendaciones.....	57
Referencias.....	59
Anexos.....	68

## Índice de tablas

Tabla 1: diseño de investigación pre experimental.....	22
Tabla 2: Operacionalización de la variable dependiente .....	25
Tabla 3: Evaluación de juicio de expertos .....	29
Tabla 4: Resultados del análisis de confiabilidad .....	30
Tabla 5: Calidad de servicios en los trabajadores antes y después de la aplicación del programa “MITS” .....	32
Tabla 6: Tangibilidad de la calidad de servicios en los trabajadores antes y después de la aplicación del programa “MITS” .....	32
Tabla 7: Fiabilidad de la calidad de servicios en los trabajadores antes y después de la aplicación del programa “MITS” .....	33
Tabla 8: Capacidad de respuesta de la calidad de servicios en los trabajadores antes y después de la aplicación del programa “MITS” .....	33
Tabla 9: Seguridad de la calidad de servicios en los trabajadores antes y después de la aplicación del programa “MITS” .....	34
Tabla 10: Empatía de la calidad de servicios en los trabajadores antes y después de la aplicación del programa “MITS” .....	34
Tabla 11: Prueba de normalidad de shapiro-wilk .....	41
Tabla 12: Prueba de wilcoxon sobre la hipótesis general .....	42
Tabla 13: Prueba de wilcoxon sobre la hipótesis específica 1 .....	43
Tabla 14: Prueba de wilcoxon sobre la hipótesis específica 2 .....	43
Tabla 15: Prueba de wilcoxon sobre la hipótesis específica 3 .....	44
Tabla 16: Prueba de wilcoxon sobre la hipótesis específica 4 .....	45
Tabla 17: Prueba de wilcoxon sobre la hipótesis específica 5 .....	46

## Índice de figuras

Figura 1: Diagrama de cajas y bigotes sobre los puntajes de la variable calidad de servicios en los trabajadores antes y después de la aplicación del programa “MITS” .....	35
Figura 2: Diagrama de cajas y bigotes sobre los puntajes de la dimensión tangibilidad en los trabajadores antes y después de la aplicación del programa “MITS” .....	36
Figura 3: Diagrama de cajas y bigotes sobre los puntajes de la dimensión fiabilidad en los trabajadores antes y después de la aplicación del programa “MITS” .....	37
Figura 4: Diagrama de cajas y bigotes sobre los puntajes de la dimensión capacidad de respuesta en los trabajadores antes y después de la aplicación del programa “MITS” .....	38
Figura 5: Diagrama de cajas y bigotes sobre los puntajes de la dimensión seguridad en los trabajadores antes y después de la aplicación del programa “MITS” .....	39
Figura 6: Diagrama de cajas y bigotes sobre los puntajes de la dimensión empatía en los trabajadores antes y después de la aplicación del programa “MITS” .....	40

## Resumen

El objetivo de esta investigación fue determinar la influencia del programa "MITS" en la calidad de servicios en los trabajadores de una empresa de tecnologías de información de Lima, 2021. En base a las problemáticas de esta entidad se desarrollaron soluciones que dieron pase al presente estudio.

El enfoque utilizado en esta investigación fue cuantitativo, de tipo aplicada, experimental de diseño preexperimental. Se aplicó el instrumento SERVQUAL en dos tiempos de medición pre test y post test a un mismo grupo experimental. Asimismo, el instrumento utilizado pasó por método de validez mediante juicio de expertos y el nivel de confiabilidad con el estadístico Alfa de Cronbach, que dio el resultado de 0.945 evidenciando que el instrumento es confiable. La población de estudio estuvo compuesta por 40 trabajadores y la muestra por 23 trabajadores. El resultado obtenido indica luego de aplicado el programa "MITS", la calidad de servicios paso de un nivel mayoritario de 82,6% en nivel bajo a un nivel alto de 100,0%; asimismo se contrastó la hipótesis que mostró un valor de Wilcoxon de  $p < 0,001$ . Concluyendo que el programa "MITS" influye en la calidad de servicios, en los trabajadores de una empresa de tecnologías de información de Lima, 2021, con un nivel de significancia menor a 0,05.

**Palabras clave:** Calidad, servicios, seguridad, tangibilidad, empatía.

## **Abstract**

The objective of this research was to determine the influence of the "MITS" program on the quality of service in the workers of an information technology company in Lima, 2021. Based on the problems of this entity, solutions were developed that led to this study.

The approach used in this research was quantitative, applied, experimental, pre-experimental design. The SERVQUAL instrument was applied in two pre-test and post-test measurement periods to the same experimental group. Likewise, the instrument used underwent a method of validity by means of expert judgment and the level of reliability with Cronbach's Alpha statistic, which gave a result of 0.945, showing that the instrument is reliable. The study population consisted of 40 workers and the sample consisted of 23 workers. The results obtained indicate that after applying the "MITS" program, the quality of services went from a majority level of 82.6% at a low level to a high level of 100.0%; likewise, the hypothesis was contrasted, which showed a Wilcoxon value of  $p < 0.001$ . It was concluded that the "MITS" program influences the quality of service in the workers of an information technology company in Lima, 2021, with a significance level of less than 0.05.

**Key words:** Quality, service, security, tangibility, empathy.



## Resumo

O objetivo desta pesquisa foi determinar a influência do programa "MITS" na qualidade de serviço dos funcionários de uma empresa de tecnologia da informação em Lima, 2021. Com base nos problemas desta empresa, foram desenvolvidas soluções que levaram ao presente estudo.

A abordagem utilizada nesta pesquisa foi quantitativa, aplicada, experimental, de projeto pré-experimental. O instrumento SERVQUAL foi aplicado em dois períodos de medição pré-teste e pós-teste para o mesmo grupo experimental. Da mesma forma, o instrumento utilizado foi submetido a um método de validade por meio de julgamento especializado e o nível de confiabilidade com a estatística Alfa do Cronbach, que deu o resultado de 0,945, mostrando que o instrumento é confiável. A população do estudo era composta de 40 trabalhadores e a amostra era composta de 23 trabalhadores. O resultado obtido indica que após a aplicação do programa "MITS", a qualidade dos serviços passou de um nível majoritário de 82,6% a um nível baixo para um nível alto de 100,0%; a hipótese também foi contrastada, que mostrou um valor Wilcoxon de  $p < 0,001$ . Concluiu-se que o programa "MITS" influencia a qualidade do serviço nos trabalhadores de uma empresa de tecnologia da informação em Lima, 2021, com um nível de significância inferior a 0,05.

**Palavras-chave:** Qualidade, serviço, segurança, tangibilidade, empatia.

## I. Introducción

El COVID-19 enfermedad causada por el virus coronavirus conocido como SARS-COV-2 fue identificada en Wuhan, china a inicios del año 2020 y se expandió rápidamente a más de 180 países y es catalogada como una pandemia global (Smith & DO, 2020). Esta enfermedad afectó sectores empresariales a nivel nacional e internacional, generando nuevas modalidades de trabajo y obligando a las organizaciones al uso de las tecnologías de sistemas con el propósito de evitar el contagio.

Según Tarazona & Ochoa (2020) las empresas que brindan servicios de tecnologías tienen un papel importante pues sirven de soporte a los ciudadanos a utilizar recursos tecnológicos que les permita tener la seguridad de poder desarrollar sus actividades en lugares libres de infección y que se han visto impedidos de salir y salvaguardar la salud. Estos servicios deben de ser de igual o mayor calidad y brindar una experiencia satisfactoria a los usuarios y clientes.

Por tal motivo gestionar la calidad de servicios ha sido un tema frecuentemente abordado como factor de diferenciación de las organizaciones (Calarge et al., 2016). Debido a esto las empresas han tomado mayor interés en mejorar la calidad de servicios, en especial aquellas en brindar servicios de tecnologías, que es el rubro que ha tomado mayor importancia en el avance de este mundo globalizado.

En este contexto Rojas-Martínez et al. (2020) consideró que a nivel mundial las organizaciones están orientadas a brindar servicios de calidad, convirtiéndose en la tarea más importante en ejecutar, además que se ha transformado en un proceso arduo en aplicar dentro de la organización dedicado al rubro del servicio. Las empresas dedicadas a brindar servicios han encontrado que la principal forma de diferenciarse de sus competidores es brindando servicios diferenciados de mayor calidad.

Al respecto Bernal-Jiménez & Rodríguez-Ibarra (2019) consideraron que en la actualidad la globalización ha exigido que las empresas incrementen los niveles de competitividad, buscando generar productos y servicios de calidad, que le permita posicionarse en el mercado internacional y nacional,

implementando estrategias diferentes con la finalidad de mejorar su productividad y optimizar los procesos.

Sin embargo Balmori & Flores (2017) señalaron que las empresas no solo deben enfocar sus esfuerzos en el nivel de satisfacción del cliente con el propósito de lograr entre otras razones la fidelidad, sino que debe centrarse también en el usuario interno o trabajador. Respecto a lo antes señalado la mejor estrategia que han encontrado las organizaciones para mejorar y diferenciarse de otras es capacitando y mejorar los procesos que involucran al personal de la empresa. En este mismo orden de ideas tenemos a Parra-penagos & Rodríguez-fonseca (2016) quienes señalan que se deben proporcionar medios y herramientas a los empleados de manera que puedan desarrollar, adquirir conocimiento y habilidades de forma rápida y concreta, esto es necesario para que puedan desempeñar eficazmente sus funciones en la organización.

Ante ello, la presente investigación abarcó su estudio en una empresa dedicada a brindar servicios de tecnologías de información tales como soporte, consultoría y desarrollo de tecnologías que presentó problemas en la fidelización de los clientes debido a las constantes quejas de los servicios, tiempos de atención, falta de empatía, las respuestas a las atenciones no mostraban confiabilidad, la atención no personalizada mostraban la falta de seguridad en la atención, estos factores fueron causantes que los clientes busquen otras opciones en el mercado. Ante ello se tomó la decisión de mejorar la calidad de los servicios en los trabajadores, que representan el activo más importante de la organización y juegan un papel fundamental y brindarle las herramientas y metodologías como acción de mejora, Según Montoya & Boyero (2016) Actualmente las empresas buscan que los trabajadores laboren en un ambiente que pueda sentirse reconocidos y valorados asimismo que logren disponer de los instrumentos primordiales para llevar a cabo sus funcionalidades correctamente

Con el presente programa llamado metodologías e instrumentos de tecnologías de servicios (MITS) aplicado al personal de la empresa mediante el uso del programa zoom se realizaron capacitaciones y talleres que apuntan al desarrollo de capacidades para el logro de las metas planteadas, se mejoró la

calidad de servicios de los trabajadores aplicando una serie aplicativos, metodologías e instrumentos tecnológicos logrando satisfacer las necesidades, comunicación, tiempo de atención, confiabilidad y así lograr un impacto positivo en los trabajadores de la empresa.

Por ello se planteó el siguiente problema principal: ¿En qué medida influye el programa "MITS" en la calidad de servicios en los trabajadores de una empresa de tecnologías de información de Lima? Los problemas específicos (a) ¿En qué medida influye el programa "MITS" en la Tangibilidad de la calidad de servicios en los trabajadores de una empresa de tecnologías de información de Lima?; (b) ¿En qué medida influye el programa "MITS" en la Fiabilidad de la calidad de servicios en los trabajadores de una empresa de tecnologías de información de Lima?; (c) ¿En qué medida influye el programa "MITS" en la Capacidad de respuesta de la calidad de servicios en los trabajadores de una empresa de tecnologías de información de Lima?; (d) ¿En qué medida influye el programa "MITS" en la Seguridad de la calidad de servicios en los trabajadores de una empresa de tecnologías de información de Lima?; (e) ¿En qué medida influye el programa "MITS" en la Empatía de la calidad de servicios en los trabajadores de una empresa de tecnologías de información de Lima?

Asimismo el estudio tiene una justificación práctica que basa su alcance en identificar las falencias que aquejan a los trabajadores de la organización y para lograr contrarrestar estos problemas que perjudiquen a la imagen, competitividad y calidad de servicios, se aplicó un estudio de propuesta el programa "MITS" como opción de solución, para mejorar de la calidad de servicios, la cual se reflejó con un mejor trabajo en equipo, satisfacción de trabajadores, y varios beneficios con relación a la calidad que la organización requerida.

De la misma forma la presente investigación tiene una justificación metodológica que aportó el programa "MITS" para la mejora de la calidad de servicios adaptando el instrumento de (Badri et al., 2005) y se orientó a una nueva población, los trabajadores de una empresa de tecnologías de información, se aplicó a una muestra representativa e intencional. Este instrumento está basado en las 22 preguntas de SERVQUAL.

En el mismo orden la justificación teórica que basa su importancia en las teorías con las que se ha tratado la mejora de calidad de servicios han sido diversas y la más usada es la teoría del marketing de servicios que tiene como finalidad identificar las necesidades de las personas. Tal como lo indica (Valenzuela et al., 2019) el servicio es la realización de un acto que es intangible que es utilizado para satisfacer las necesidades. Además, debe generar rentabilidad en la empresa. La presente investigación ayudó a desarrollar y apoyar esta teoría aportando mediante el programa "MITS" nuevos conocimientos para la mejora de la calidad de servicios.

En el presente estudio se planteó el siguiente objetivo general: Determinar la influencia del programa "MITS" en la calidad de servicios en los trabajadores de una empresa de tecnologías de información de Lima. Como objetivos específicos

(a) Determinar la influencia del programa "MITS" en la tangibilidad de la calidad de servicios en los trabajadores de una empresa de tecnologías de información de Lima; (b) Determinar la influencia del programa "MITS" en la confiabilidad de la calidad de servicios en los trabajadores de una empresa de tecnologías de información de Lima; (c) Determinar la influencia del programa "MITS" en la capacidad de respuesta de la calidad de servicios en los trabajadores de una empresa de tecnologías de información de Lima; (d) Determinar la influencia del programa "MITS" en la seguridad de la calidad de servicios en los trabajadores de una empresa de tecnologías de información de Lima; (e) Determinar la influencia del programa "MITS" en la empatía de la calidad de servicios en los trabajadores de una empresa de tecnologías de información de Lima.

Finalmente se plantearon las hipótesis, la hipótesis general: El programa "MITS" influye en la calidad de servicios en los trabajadores de una empresa de tecnologías de información de Lima. Además las hipótesis específicas: (a) El programa "MITS" influye en la tangibilidad de la calidad en los trabajadores de una empresa de tecnologías de información de Lima; (b) El programa "MITS" influye en la confiabilidad de la calidad de servicios en los trabajadores de una empresa de tecnologías de información de Lima; (c) El programa "MITS" influye en la capacidad de respuesta de la calidad de servicios en los trabajadores de una empresa de tecnologías de información de Lima; (d) El programa "MITS"

influye en la seguridad de la calidad de servicios de los trabajadores de una empresa de tecnologías de información de Lima; (e) El programa "MITS" influye en la empatía de la calidad de servicios en los trabajadores de una empresa de tecnologías de información de Lima.

## II. Marco teórico.

En el plano nacional Hernandez (2017) desarrolló una investigación en un hotel de Miraflores del centro de Lima, fue de tipo transversal y de diseño no experimental. Los resultados obtenidos fueron las siguientes en la estadística descriptiva, el mayor porcentaje obtenido en la variable calidad de servicios fue de 79% en el nivel regular. Del mismo modo en la dimensión empatía se obtuvo como resultado mayor 66.8% en el nivel regular. Seguido en la dimensión seguridad se obtuvo como resultado mayor 45.8% en el nivel regular. En el mismo orden la dimensión capacidad de respuesta su resultado mayor fue de 55.7% en el nivel regular. Asimismo en la dimensión confiabilidad se obtuvo como resultado mayor 62.7% en el nivel regular. Finalmente en la dimensión elementos tangibles se obtuvo como resultado 72.3% en el nivel regular.

Atocha (2017) realizó una investigación sobre la calidad de servicios, donde aplicó el enfoque cuantitativo, utilizando una estadística descriptiva inferencial. El método de investigación aplicado fue hipotético deductivo y de estudio aplicado. El diseño de estudio fue no experimental y de corte transversal o transaccional. La muestra fue distribuida en 234 usuarios externos de 2 gerencias. La técnica de recolección usada fue la encuesta y el instrumento usado fue el cuestionario. Se obtuvo como resultado la siguiente información primero en la variable calidad de servicios 68.38% indicando un nivel alto. Del mismo modo en la dimensión elemento tangible se observó que el resultado fue de 41.88% en el nivel alto y 41.88% en el nivel medio. En la dimensión fiabilidad se obtuvo un nivel alto el 70.09%. Asimismo en la dimensión capacidad de respuesta obtuvo 71,79% en nivel alto. Evidencio en la dimensión seguridad se obtuvo un valor de 60.68% en el nivel alto. Finalmente en la dimensión empatía se obtuvo un resultado de 53.85% en el nivel ato.

Chinchayán (2018) realizó una investigación cuyo enfoque de estudio fue cuantitativo, de tipo básica llamada también teórica, pura o fundamental. El método de investigación aplicado fue deductivo y descriptivo. El diseño fue no experimental de corte transversal. Tuvo como resultado descriptivo en la variable calidad de servicios donde el mayor porcentaje se encuentra en el nivel bueno con 60.1%. Del mismo modo en la dimensión empatía se obtuvo como resultado

mayor el valor de 54.8% en el nivel muy bueno. En el mismo orden en la dimensión seguridad se obtuvo como mayor resultado 44.5% en el nivel bueno. En la dimensión capacidad de respuesta se obtuvo como resultado mayor 45.2% en el nivel. En la dimensión fiabilidad se obtuvo como resultado mayor 40.2% en el nivel regular. En la dimensión elementos tangibles se obtuvo como resultado mayor 49.8% en el nivel regular.

Uribe (2018) ejecutó su investigación en el puesto migratorio de Lima, cuya metodología utilizada es del tipo básica, a su vez de tipo no experimental, transversal y descriptivo. El diseño de investigación fue descriptivo y correlacional. La cantidad de encuestados fue de 300 usuarios. Tuvo como resultado mayor en la variable calidad de servicios que el mayor porcentaje se encuentra en el nivel regular con un 53.33%. En la dimensión seguridad se obtuvo como mayor resultado 40.67% en el nivel regular. En la dimensión capacidad de respuesta se obtuvo como resultado mayor 66% en el nivel regular.

Rengifo (2019) desarrolló una investigación cuya metodología utilizada se basó en un tipo no experimental, transversal y descriptivo. El diseño de investigación fue descriptivo y correlacional. La cantidad de encuestados fue de 119 usuarios. Obtuvo como resultado final en la variable calidad de servicios el mayor porcentaje y se encontró en el nivel regular con un 68.1%. Del mismo modo en la dimensión empatía se obtuvo como resultado mayor 63.9% regular. En la dimensión seguridad se obtuvo como resultado mayor 62.2% en el nivel regular. En la dimensión fiabilidad se obtuvo como resultado mayor 66.4% en el nivel regular. En la dimensión elementos tangibles se obtuvo como resultado mayor 67.2% en el nivel regular.

Gaytan (2020) realizó un estudio cuya investigación es cuantitativa de corte transversal y descriptivo. El diseño de investigación es no experimental descriptiva. Tuvo como resultado que la variable calidad de servicios el mayor porcentaje se encuentra en el nivel medio con un 48%. En la dimensión seguridad el resultado mayor fue de 47% en el nivel medio. En la dimensión capacidad de respuesta se obtuvo como resultado mayor 47% en el nivel medio. En la dimensión fiabilidad se obtuvo como resultado mayor 50% en el nivel



medio. En la dimensión elementos tangibles se obtuvo como resultado 53% en el nivel medio.

Vásques (2020) en su estudio realizado, cuya metodología fue básica, cuantitativa y de tipo correlacional. El diseño de la investigación fue no experimental. La muestra de estudio estuvo conformada por 269 usuarios. El muestreo fue de tipo probabilístico y se utilizó como técnica la encuesta. Obtuvo como resultado 74,3% usuarios consideran buena la calidad de servicios seguido de un 9,3% como regular y 16,4% de calidad baja. En la dimensión fiabilidad el nivel de significancia fue 0,0000 con un valor  $R^2=0,606$ , en su dimensión capacidad de respuesta el nivel de significancia fue de 0,0000 con un valor de  $R^2=492$ , en la dimensión seguridad el nivel de significancia fue de 0,0000 con un valor de  $R=569$ . En la dimensión empatía el nivel de significancia fue de 0,0000 con un valor de  $R=578$ , en la dimensión aspectos tangibles el nivel de significancia fue de 0,0000 con un valor de  $R=520$  existiendo una correlación significativa en todas.

Neyra-Huamani et al. (2021) realizaron un estudio de tipo cuantitativo que se circunscribe en el paradigma positivista. El tipo de investigación es básica y de diseño descriptivo. Tuvo como resultado que la variable calidad de servicios el mayor porcentaje se encuentra en el nivel alto con un 66.9%. Del mismo modo en la dimensión empatía se obtuvo como resultado mayor 59.2% en el nivel alto. En la dimensión seguridad se obtuvo como mayor resultado 60.6% en el nivel alto. En la dimensión capacidad de respuesta se obtuvo como mayor resultado 62% en el nivel alto. En la dimensión fiabilidad se obtuvo como mayor resultado 71.1% en el nivel alto. En la dimensión tangibilidad se obtuvo como mayor resultado 52.1% en el nivel medio.

Asimismo los antecedentes internacionales tal como: Álvarez et al. (2017) en su tesis basada dentro de la capacitación y el cómo afecta está en la productividad del colaborador de las organizaciones chilenas, cuyo objetivo general es medir la impacto de la capacitación empresarial en la productividad del colaborador de las organizaciones chilenas en el lapso del año 2015, la conclusión más importante ha sido que si hay una diferencia fundamental de desempeño gremial en medio de las organizaciones que capacitaron a su personal y las que no han

realizado capacitación, por tal esta indagación nos posibilita reconocer que la capacitación al personal es primordial para obtener superiores resultados en el desempeño gremial.

Valencia et al. (2018) realizaron una investigación cuya aplicación del modelo Servqual en una institución infantil de Colombia. Presenta un enfoque cuantitativo, además su alcance fue de tipo descriptivo. La muestra utilizada fue de 46 usuarios de una población de 588 usuarios. Se dedujo de la investigación un nivel de satisfacción de 0,85. Se obtuvo como resultado que se logró influenciar la satisfacción de manera significativa.

Matacano (2019) en su investigación aplicó modelos para evaluar la calidad de servicios en Angola, la población utilizada fue de 280,000 personas. Utilizaron la herramienta Servqual para medir la calidad de servicios Se obtuvo como resultado que la calidad de servicios obtuvo un 70.85% en nivel bueno, mientras que un 15.55% en un nivel malo y un 13.62% de nivel muy bueno. A nivel de la dimensión de tangibilidad el mayor porcentaje obtenido es de 71.7% como nivel bueno.

Jines (2019) en su investigación en la evaluación de la calidad de servicio en una entidad bancaria, fue mediante los enfoques cuantitativos y cualitativos utilizando la recolección de datos con el objetivo de determinar la satisfacción entre las expectativas y percepciones. El diseño de investigación fue de tipo no experimental que se realiza sin manipular ninguna variable. El instrumento utilizado para la recolección de datos fue el cuestionario. La población utilizada fue de 384 personas. Obtuvo como resultado con la expectativa más alta es la fiabilidad fue de 4.82 siendo la más próxima a 5, seguida de la dimensión capacidad de respuesta 4.78, luego la dimensión tangibilidad 4.77 seguido de la dimensión seguridad 4.75 finalmente la dimensión empatía con 4.66.

Mosquera et al. (2019) en su artículo científico en un centro de acondicionamiento físico a partir del modelo SERVQUAL, el estudio fue de alcance descriptivo donde el muestreo fue de tipo no probabilístico y seleccionado a conveniencia, entre los criterios de exclusión se tenía no ser usuario frecuente de los centros de acontecimiento, el cuestionario está conformado por 20 ítems, adaptados a partir de los 22 contemplados por el

modelo Servqual. La muestra estuvo compuesta por 279 usuarios. Dentro los resultados obtenidos muestran que la dimensión seguridad tiene una alta fiabilidad de 0.793 el cual demuestra un alto interés por parte personal de apoyo. La dimensión tangibilidad mostró una fiabilidad de 0.803, además de la empatía 0.785 lo que reflejó el cumplimiento de expectativas y resolución de necesidades de los usuarios tienden a estar más satisfechos.

Mburu et al. (2020) en su investigación sobre la calidad de servicio enfocada en el sector hotelero en las empresas Nuru Palace y Legacy Hotel en Nakuru - Kenia, se fija como objetivo central el de examinar cómo la interacción entre empleador - empleado influye en la calidad de servicio realizando una encuesta detallada y utilizando cuestionarios y entrevistas a 55 trabajadores y 18 supervisores, se ha demostrado que la formación, la tutoría y la confianza entre los trabajadores y los mejores entre los más altos influye positivamente en la calidad de servicios prestado mediante la formación de sus asistentes y la prestación de soporte técnico, así como promover y generar confianza entre gerencia y asistentes.

Bermúdez et al. (2021) en su estudio propuesto de satisfacción al usuario en emergencias médicas realizado en Colombia, su estudio fue tipo cualitativo exploratorio basado en el modelo Servqual, la muestra utilizada fue de 511 personas, seleccionada mediante muestreo no probabilístico basado en criterios. Los resultados obtenidos para cada dimensión propuesto son las siguientes: Los coeficientes de fiabilidad (alfa de Cronbach) obtenidos para cada factor del modelo propuesto son los siguientes 0,935 confiabilidad, 0,830 empatía, 0,901 tangibles/infraestructura, 0,872 capacidad de respuesta y 0,941 seguridad. Con base en lo anterior, los resultados de dicho análisis confirmatorio indican la existencia de un modelo factorial sostenible que puede ayudar a identificar los factores que influyen en la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios de emergencia en Medellín.

Sobre la calidad Bustamante et al. (2020) expresaron que la calidad puede ser definida al uso que espera el cliente respecto al producto o servicios. Una definición más adecuada hace referencia a que la calidad es la suma de las características y rasgos de un producto o servicios que tiene sustento en la

habilidad de satisfacer las expectativas y necesidades de los clientes o empleados.

Asimismo Bustamante et al. (2020) señaló que el servicio es definido como la agrupación de prestaciones adjuntas a la prestación principal, la cual puede ser un producto tangible. En conclusión, los servicios son acciones, ejecuciones y procesos de las empresas asimismo deben estar enfocados en prestar importancia a los servicios que están entregando, estos servicios deben ser diferenciados y marcar la satisfacción de los usuarios

Para Jemes et al. (2019) la calidad de servicios se entiende como la interacción recíproca de satisfacción y expectativas entre un comprador y la organización que sacia sus necesidades. Cuantificar la calidad de servicios es una labor compleja.

De igual manera Duque Oliva & Gómez (2014) el término de calidad de servicio fue concebido por diversos autores y a partir de diferentes perspectivas, sin embargo, parte de la definición elemental de calidad que da la RAE: un grupo de características inherentes a algo, que nos permiten juzgar su costo; De lo anterior tienen la posibilidad de resaltar 2 recursos: las características y el juicio de costo que tienen la posibilidad de ofrecer dichas características.

En esa misma línea Neyra-Huamani et al. (2021) nos señalan si bien la calidad de servicios se considera como la medida en que un servicio puede satisfacer las necesidades o perspectivas de los clientes. Por lo tanto, la calidad de servicios en las organizaciones se fundamenta en ayudar a los clientes a satisfacer una necesidad y además en facilitar el cumplir las expectativas particulares.

Respecto al modelo SERVQUAL McCollin et al. (2011) indicó que se ha usado para examinar la calidad de servicios en muchas empresas a lo largo de los últimos 30 años. El cuestionario original ha sido examinado, criticado y adaptado a las necesidades y propiedades de los diferentes sectores.

En el mismo orden para Juran (1990) estima dos conceptos diferentes: La primera, La calidad se basa en esas propiedades de producto que se fundamentan en las necesidades del comprador y que por esa razón brindan

satisfacción del producto. O sea, dirigida a las ganancias, estima las propiedades del producto que satisfacen las necesidades del consumidor. La segunda, calidad se apoya en independencia luego de las deficiencias. O sea, dirigida a los precios, dirigida a la falta de fallas y deficiencias, o sea mejor calidad vale menos. Jair & Oliva (2005) citando a (Ishikawa, 1986) estima que De forma somera calidad significa calidad del producto. Más específico, calidad es calidad del trabajo, calidad de servicios, calidad de la información, calidad de proceso, calidad de la población, calidad del sistema, calidad de la compañía, calidad de fines, etcétera. Ishikawa estaba más orientado a los individuos que a las estadísticas. Su primordial objetivo ha sido implicar a todo el planeta en el desarrollo de la calidad, y no solo a la dirección. Sus aportaciones más relevantes son: El Diagrama de Ishikawa o 7 herramientas de la calidad o Círculos de Calidad.

La calidad de servicios en el contexto de las tecnologías de información, nos dice Jiang et al. (2015) es el nivel con el cual las características propias de TI satisfacen las necesidades de los clientes, los usuarios y proveedores deben poder contar con una herramienta de trabajo para poder medir, definir, mejorar y controlar los servicios prestados. Estas herramientas fueron implementadas y desarrolladas por el programa "MITS" los cuales lograron satisfacer las necesidades de los usuarios.

Para Alcas et al. (2019) el poder contar con indicadores que nos permita la medición de la calidad de servicios desarrollada e implementada en una institución es una labor de vital importancia ya que nos permitirá evaluar las mejoras a tomar en cuenta en el futuro. Tal como indica Alcas gracias a los indicadores se podrá demostrar que la calidad de servicios en base a los instrumentos y metodologías servirán en la validación de las mejoras.

La calidad de servicios, como un constructo de 5 magnitudes consistentes, a saber: recursos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, estabilidad y empatía; magnitudes que, paralelamente, permanecen constituidas por 22 ítems, por medio de los cuales se alimenta el modelo y se establece el gap o brecha en medio de las 2 valoraciones con el objetivo de facilitar la puesta en marcha (Parasuraman et al., 1988).

Tangibilidad: Según Hamzah et al. (2019) se trata del atractivo físico de un servicio que se ve reflejado en la presentación de sus instalaciones, equipos, materiales utilizados y apariencia de los empleados. Es el estado de las instalaciones físicas, equipos y apariencia del personal. (Parasuraman et al., 1988). Hablar de tangibilidad es referirse a los productos físicos de la organización, también a la apariencia del personal. Diferente a la intangibilidad referida a los servicios que se brindan, ambos forman parte en la atención del cliente. Esta dimensión hace referencia a la apariencia de las instalaciones físicas, personal, equipos, dispositivos de comunicaciones entre otros (Quilamán & Chacur, 2008). La apariencia de la empresa es de suma importancia, crea ventajas ante la competencia tales como modernidad, limpieza y comodidad asimismo hace referencia a las herramientas que permiten la comunicación de los miembros de la organización.

Fiabilidad: Según Hamzah et al. (2019) es la capacidad de la organización de prestar servicios precisos sin cometer errores en el momento adecuado, guardar las notas o documentos sin errores. Es la confiabilidad y precisión de poder llevar a cabo una tarea específica. (Parasuraman et al., 1988). Es la capacidad de proporcionar un servicio según el requerimiento y alcance solicitado, sin que se presenten errores. Se define también como la habilidad de desempeñar el servicio según lo prometido de forma precisa y fiable (Quilamán & Chacur, 2008). Es de vital importancia y sirve como referencia a los clientes para futuras compras o servicios solicitados valorando los tiempos oportunos, las soluciones brindadas de forma inmediata servirá como base de conocimiento a futuros problemas que puedan presentarse.

Capacidad de respuesta: Según Hamzah et al. (2019) es la disposición y capacidad de los empleados de brindar apoyo a los clientes o trabajadores en el suministro de información de servicio y la resolución de problemas. Predisposición de atención a los usuarios en los requerimientos y de brindar un servicio de calidad y de forma inmediata (Parasuraman et al., 1988). Esta dimensión hace referencia a la disposición de atender el requerimiento de la persona o trabajador que solicita el servicio, brindando soluciones a los problemas presentados, respondiendo a las interrogantes o quejas que se presenten. Definida también como la respuesta al cliente, proporcionando un

servicio de forma oportuna. (Quilamán & Chacur, 2008). Esta dimensión sirve de indicador de la calidad de servicio, evaluando la rapidez en las soluciones de las necesidades o problemáticas permitiendo que la empresa mejore la calidad de servicios y a su vez destaque ante la competencia.

Seguridad: Según Hamzah et al. (2019) es la forma de comportarse de los empleados para fomentar la confianza de los clientes y trabajadores hacia la empresa. La habilidad y conocimiento de los servidores de inspirar confianza sobre lo que están realizando (Parasuraman et al., 1988). Esta dimensión se basa en inspirar confianza a los clientes o trabajadores de acuerdo con los conocimientos técnicos de los servicios y productos brindados. Similar definición al de Quilamán & Chacur, (2008) indicando que es la percepción de los empleados respecto al desempeño y la habilidad que poseen los miembros de la organización para generar confianza. El recurso humano mediante las habilidades y destrezas y el correcto uso de las tecnologías, generan seguridad en una organización. El cliente o trabajador al tener conocimiento del buen servicio brindado, en los tiempos de entrega ofrecido y con la calidad diferenciada percibirá la seguridad de la organización.

Empatía: Según Hamzah et al. (2019) lo definió cómo la habilidad que la empresa entiende los problemas de los usuarios y como actúa en interés de estos, ofreciendo una atención individual, comprendiendo la necesidad de los clientes. La capacidad de poder comprender y reconocer los requerimientos, mediante la percepción de estos y la atención individualizada a la persona usuaria (Parasuraman et al., 1988). Identificar los problemas y necesidades de los clientes o trabajadores y la atención de forma individual, colocándose en la realidad de este permite lograr la empatía. Quilamán & Chacur, (2008) lo define como la capacidad de comprender y sentir los deseos de otras personas, en este proceso se identifica el proceso de atención de forma individual del cliente. Lograr la empatía asegura la fidelización del cliente o trabajador, ellos perciben la prioridad y atención personalizada e importancia que se les brinda.

Respecto al programa "MITS" el almacenamiento en la red: Vázquez-Moctezuma (2015) definió el almacenamiento conectado en red señalando que es un dispositivo o equipo conectado a la red y proporciona un almacén de datos que

permite a varios equipos acceder a la misma ubicación de almacenamiento a través de una red IP. El almacenamiento NAS (del acrónimo inglés Network Attached Storage) tiene como beneficio brindar la facilidad de comunicación entre una computadora y el sistema de almacenamiento. Este dispositivo trabaja como una sola fuente de almacenamiento generando menos errores en el trabajo de mantener copias de seguridad, además que permite en lugar de almacenar la información en un solo disco lo realiza en varios de ellos que funcionan como uno solo.

Seguridad de la información: Según Quissanga & Fernandes (2020) definió sobre la seguridad en la información en las organizaciones de tecnologías de información, como el objetivo de proponer medidas de seguridad para proteger el tráfico de información y sirven como medida de contingencia de la información. Los equipos cortafuegos son dispositivos físicos o virtuales que apoyan a la seguridad de información asimismo sirven en gran medida como una barrera de protección entre la red interna y la red que no sea de confianza.

Redes privadas virtuales: Según Zapata et al. (2017) las redes privadas virtuales o VPN permiten a las organizaciones la comunicación privada a través de una infraestructura de red pública entre sitios o lugares geográficamente distintos, esto permite a la red garantizar la fiabilidad y seguridad de la información. El uso de estas redes permite trabajar de una manera eficiente, fiable y son totalmente escalables, son utilizadas para la comunicación de diferentes redes entre el usuario y la organización.

Computación en la nube: Respecto a la computación en la nube Quissanga & Fernandes (2020) señala como el uso de recursos compartidos que son provistos por un tercero y por tratarse de un recurso compartido tiene como principal característica ser de bajo costo, uno de los principales proveedores de brindar este servicio en Amazon web services y es el que tiene mayor participación en el mercado. Para nosotros los usuarios comunes el uso de Gmail, Hotmail o cualquier uso de correo electrónico, ya no es necesario instalar aplicaciones en nuestros ordenadores.

Respecto al ERP: Respecto al sistema de planificación de recursos empresariales o ERP Guerrero et al. (2018) indica que Surgió en los 90 y ofrece



funcionalidades en las diferentes áreas de administración de almacenes, comercial, compras, finanzas, administración de calidad, este sistema permite también reducir costos, mejorar el servicio al cliente y al trabajador, aumentar las habilidades del personal además aumentar la seguridad de la información. En esta misma línea Govea (2021) indicó que las investigaciones han evidenciado la existencia de una influencia favorable del ERP sobre la motivación laboral del trabajador además de su influencia favorable en los procesos de negocio de las organizaciones.

Sistema mesa de ayuda o Help Desk: Para Rodríguez et al. (2017) definió al sistema de mesa de ayuda o Help Desk este sistema proporciona la ayuda y contacto entre el usuario y proveedor para brindar apoyo en el uso de las tecnologías de información, el poder contar con esta herramienta permite solucionar incidentes tecnológicos y evitar que las funciones de las áreas se vean afectadas en la continuidad de sus labores. El objetivo principal es brindar servicios eficientes y de forma oportuna de tecnologías de información a las empresas, a través de un espacio físico sencillo, línea telefónica (Andrews et al., 2016). El usuario o trabajador ajeno en conocimiento de las tecnologías de información puede que no identifique en primera instancia la clase o categoría del incidente que se le presente, por tal motivo es necesario poder contar con el apoyo de un área especializada que apoye en las solicitudes que se le presente.

El acceso remoto: Los programas de acceso remoto se usan para brindar apoyo a los trabajadores o usuarios, evitar costes de presencialidad que exigieran trasladarse de un lugar a otro, aumentando la productividad del personal empleando las mismas horas de trabajo con menos esfuerzo (Rodríguez, 2018). De igual forma Capterra (2020) indicó que los programas de asistencia remota permiten la asistencia informática remota de los profesionales de tecnologías de información a los usuarios de la red interna, herramientas como pantallas compartidas, chat de texto, compartir archivos, ayudan en la asistencia como si estuvieran sentados frente al ordenador. El uso de los programas de asistencia remota ha sido de gran ayuda a los sistemas de mesa de ayuda y los cuales permiten mejorar la atención del usuario o trabajador, ofreciendo una adecuada asistencia interna permitiéndole la continuidad de sus labores. Además, permite que el usuario o trabajador tenga la seguridad de que

está siendo correctamente asistido brindándole fiabilidad en la atención y en un menor tiempo de respuesta.

ITIL y la gestión de incidentes: Para Loayza (2016) quien definió ITIL y la gestión de incidentes señala que ITIL es el marco y fuente que contienen las mejores prácticas en la gestión de servicio, permite establecer y mejorar las capacidades del área de tecnologías de información, permite también mejorar las prácticas que son aplicables a todo tipo de organizaciones que prestan servicio a una organización. Una incidencia es definida como la interrupción inesperada de un servicio, reduciendo la calidad de este o cualquier evento que no haya afectado todavía el servicio para el cliente o para el usuario (Tapia-Guarnizo & Campoverde-Molina, 2019). El proceso de incidencias está encargado de administrar los requerimientos de los servicios e incidencias que se brindan en la organización, la intención es dejar en evidencia los servicios ofrecidos inmediatamente (Almaguer-Perez, 2016). Está compuesto en la identificación de la ocurrencia o incidente, seguidamente se le asigna un número especial por cada suceso tomando la mayor información, detalles de la incidencia y la fecha (Jiménez, 2018). La gestión de los incidentes es una herramienta que ayuda a gestionar los incidentes de la empresa, además de que permite al usuario controlar los tiempos de atención, brinda fiabilidad y seguridad de que su incidencia está en proceso de ser atendido según el nivel de urgencia se le dará la prioridad que ameriten.

La ofimática: Respecto a la ofimática Bailón-Lourido et al. (2021) definió la ofimática como el conjunto de herramientas, aplicaciones y técnicas informáticas utilizadas en la empresa para mejorar, optimizar y automatizar los procedimientos o tareas, además permite idear, crear, manipular transmitir y almacenar la información que sea necesaria. En el mismo orden Jaramillo et al. (2019) lo definió como una recopilación de programas usados en oficinas que permiten múltiples funciones respecto archivos y documentos, son ampliamente usados en paquetes en mercado como Microsoft Office, existiendo versiones libres también OpenOffice, la funcionalidad principal es simplificar las tareas de la oficina. Office 365 es una herramienta ofimática web que permite el uso en la nube de los distintos productos Microsoft de una forma flexible y cómoda facilita además la gestión de los usuarios brindando una mayor seguridad y

administración (Assessment, 2020). La Ofimática web como el office 365 nos permite una serie de recursos en la nube, brindando mayor seguridad en la información, evitando la pérdida de la información, así como una conectividad en el uso de la documentación desde cualquier dispositivo, móvil, ordenador entre otros.

Google Docs: Según Pastor (2009) definió Google Docs. Como un software que pertenece al entorno de Google, este nos permite crear y compartir documentos de texto, cálculo entre otros. Esta plataforma nos permite la creación de formularios que trabajan en conjunto con las hojas de cálculo, este servicio es de gran utilidad porque permite interactuar de forma rápida y sencilla. Google ha implementado una variedad de herramientas entre ellas la creación de formularios llamado Google form, estos permiten planificar enviar una encuesta, hacer preguntas a cierto público o recopilar información de una forma eficiente y fácil (Leyva et al., 2018). Esta herramienta es de suma ayuda en la investigación ya que gracias a estos cuestionarios se puede recolectar la información acorde al escenario que se aplique, obteniendo los resultados de una manera virtual en una hoja de cálculo para su uso y almacenamiento en la nube.

Dispositivos móviles y Apps: Respecto a los dispositivos móviles y APPS Romero-Rodríguez et al. (2021) indicó que los dispositivos móviles son herramientas utilizadas en nuestro día a día, por sus reducidas dimensiones y por las prestaciones que brindan convirtiéndolo en un recurso que desarrolla actividades múltiples. Los dispositivos móviles son aparatos pequeños, que pueden ser desde un teléfono hasta tabletas o portátiles, dentro de sus características principales se encuentran la movilidad, el reducido tamaño, comunicación inalámbrica y la capacidad de poder interactuar con otras personas. En esa misma línea Marín & López (2019) dentro de las características de los dispositivos móviles es que permiten la instalación de diversos programas que ofrecen una serie de utilidades incrementando las operaciones llamadas aplicaciones o apps, estas aplicaciones pueden ser desarrolladas por el fabricante del dispositivo o por un tercero. Gracias a los dispositivos móviles y aplicaciones es posible utilizar un sinnúmero de programas que permiten aprovechar toda clase de herramientas gratuitas o de paga, estos son de gran apoyo a los

trabajadores en el acceso y portabilidad desde cualquier región geográfica y permitiendo la disponibilidad en cualquier momento.

Sistema de alimentación ininterrumpida: Alcalá-Rodríguez et al. (2019) nos señaló sobre la fuente de alimentación ininterrumpida o UPS, es un equipo que permite garantizar y mantener la alimentación y calidad de la red eléctrica por un periodo definido mediante una fuente de almacenamiento que generalmente son baterías en caso una anomalía en la red eléctrica por una tensión o baja eléctrica. Este equipo sirve de protección a los dispositivos que se encuentren conectados y permite el funcionamiento entre cortes breves de la red eléctrica. Este equipo sirve para la protección de servidores, computadoras personales entre otros. Gracias a que este dispositivo funciona con un inversor como fuente de respaldo ante un corte eléctrico se enciende sólo cuando falla la energía.

Trabajo en Equipo: Respecto al trabajo en equipo Alvarado (2021) indicó que es fundamental para las organizaciones debido a que permite solucionar problemas debido a que los trabajadores desempeñan un puesto laboral, logrando cumplir satisfactoriamente de forma y tiempo correcta, logrando la comparación entre los trabajadores facilitando la solución de las tareas de mayor dificultad. De manera similar el trabajo equipo es efectivo en las empresas debido a que permite la unión y transformación, es sinónimo de el logro de objetivos, competitividad, productividad, basándose en el mejoramiento continuo para dar cumplimiento a la misión y visión establecida al fin de alcanzar la mayor calidad (Ayoví-Caicedo, 2019). Dentro de las ventajas del trabajo en equipo se encuentra que cada integrante se auto lidere, trabaje de manera responsable y eficiente, cada integrante es indispensable para el alcance de las metas, requieren de un líder que incentive, organice, motive y respete a los demás integrantes, requiere de personas dispuestas a despojarse de los intereses personales y alinearse al objetivo en común, además aumenta de manera considerable la satisfacción y rendimiento del personal mejorando el clima laboral (Reynosa, 2016).

Servicio de videoconferencia: Respecto al servicio de video conferencia Tayro (2020) lo definió qué es un sistema de comunicación que transmite de manera simultánea señales de imagen, audio, imagen y datos entre dos o más

sitios remotamente ubicados, en tiempo real, además este medio tiene la bondad de que estas conferencias queden registrados o grabados permitiendo que se puedan reproducir con la misma fidelidad de la reunión. Dentro de las aplicaciones de videoconferencia tenemos el meet de Google y el Zoom que son aplicaciones con herramientas sencillas para la grabación, se puede grabar un archivo al finalizar la sesión, se puede programar las reuniones y compartir pantallas con facilidad (Barrera, 2020).

### **Teoría relacionada a la investigación**

La Teoría general de los sistemas: Según Peralta (2016) la teoría general de los sistemas implica un cambio en el paradigma respecto a la imposibilidad de comprender que se debe analizar el sistema como un todo y no solo de manera aislada o por partes individuales. Esto implica en que la organización o empresa debe ser considerada como un sistema inmerso donde interactúan permanentemente múltiples actores y que estos poseen una dinámica que conforman la empresa.

En el campo de la administración esta teoría nos muestra la diferencia de las mayorías de las organizaciones basadas en teorías clásicas, dando oportunidad a nuevos enfoques. Concuerta que los problemas deben ser planteados como parte de un todo y no de manera aislada, por lo que se planteó sistemas que integren a su vez otros subsistemas o procesos a través de ellos se estudió la influencia de todos aquellos que lo rodean y forman parte de su entorno.

Aplicando la teoría general de sistemas en la presente investigación se ha demostrado que las áreas de la organización están dinámicamente interrelacionadas, llegando a la conclusión que la particularidad afecta el sistema general de la organización abordando solución al problema inicialmente planteado. Se ha hecho uso de diferentes softwares logrando mejoría en los servicios brindados. Inicialmente se procedió a recoger la información de la calidad de servicios brindados, a continuación se desarrolló la aplicación del programa de esta manera mejorar la aplicación de los procesos que existen entre ellos.

La teoría de Marketing Servicios: El marketing y sus estrategias se define como la herramienta más importante para la mejora de posicionamiento en el mercado, gracias a las ventajas competitivas que puede ofrecer para el crecimiento y fortaleza de la empresa. Asimismo, las estrategias de marketing se definen como el punto de partida para el posicionamiento e importancia de la marca (León et al., 2019).

El marketing ayuda alcanzar la meta para establecer una dirección que sirva de guía para las grandes y pequeñas empresas del rubro de servicios, apoyándose en la elaboración de un plan de marketing. Las medianas y pequeñas empresas deben de contar con planes y herramientas para la satisfacción de los clientes y usuarios de la organización (Orlando et al., 2019).

La proporción de un servicio a los clientes implica el cómo y cuándo hacerlo, el crecimiento del internet y las redes sociales han obligado a las estrategias del marketing de servicio pongan atención en el tiempo y lugar en la que se realizara un servicio (Lovelock & Wirtz, 2009).

El Marketing de servicios tiene relación con utilizar de una forma adecuada los procesos que permitan paralelamente ofrece diferentes servicios a los consumidores o trabajadores de una compañía, con el fin de no solo saciar los requerimientos de los usuarios, sino que además conseguir las expectativas, comparativamente con las organizaciones del mismo rubro (Mesa, 2015).

Muñiz (2015) nos indica que el marketing de servicios debe de entenderse de manera más amplia de lo que se conoce de forma tradicional. Es definido por el autor como el proceso de intercambiar entre los clientes llamados consumidores y la empresa llamada también organización, la cual brinda el servicio, tiene como finalidad satisfacer las necesidades de los clientes, por tal motivo debe de adecuarse a los requerimientos del sector o nicho de mercado.

Este tipo de marketing es aplicado a rubros como el sector de turismo, seguros, consultoras de tecnologías, entre otras. Finalmente esta teoría es de vital importancia para la investigación debido a que ha generado una mejor utilidad de los servicios brindados, mejorando la percepción del trabajador quien identifica el valor y utilidad de la aplicación del programa "MITS" en la solución de las diferentes falencias de la empresa.

### III. Metodología

La presente investigación pertenece al paradigma post positivista, tiene como meta el control y la predicción, indicando que la realidad no puede ser totalmente aprendida (Hernández & Mendoza, 2018).

El enfoque de esta investigación es de tipo cuantitativo, el cual representa un conjunto de procesos de manera secuencial y organizada que comprueba ciertas suposiciones, nos ayuda a estimar las magnitudes u ocurrencias de los fenómenos y probar la hipótesis (Hernández & Mendoza, 2018).

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación en este estudio es aplicada, debido a que busca generar conocimiento hallando solución a problemas reales de la sociedad, una vez encontrada las respuestas se pueda aplicar a similares situaciones (Hernández & Mendoza, 2018). De modo que la presente investigación se centró en mejorar la variable calidad de servicios mediante la variable independiente programa “MITS” y determinó su influencia en la calidad de servicios de una empresa de tecnologías de información.

En el presente estudio se aplicó el método hipotético-deductivo, según Sánchez (2019) su finalidad es comprender los fenómenos y dar explicación a las causas y origen que las generan asimismo predice y controla las aplicaciones más importantes sustentado en teorías científicas y leyes.

El diseño de la presente investigación es de tipo preexperimental, este diseño trabaja con un solo y único grupo, aplicando una prueba antes (Pre test) y después (Post test) de la aplicación de un estímulo (Hernández & Mendoza, 2018). Tal como se muestra en la tabla 1.

**Tabla 1:**

*Diseño de investigación pre experimental*

	1. Pre-test	2. Programa	3. Post-test
Grupo experimental	x	x	x

Fuente: Adaptado de Muijs (2011)

En este estudio el pre test se realizó al inicio del trabajo de investigación al grupo muestra conformado por 23 trabajadores, el cuestionario aplicado estuvo conformado por 22 ítems según el cuestionario SERVQUAL y las 5 dimensiones que lo conforman vía Google Forms (Formulario de Google).

Seguido se desarrolló el programa de “MITS” aplicado durante 15 sesiones realizándose durante 1 hora cada sesión de manera interdiaria, mediante plataforma zoom. Se inició el programa con tres sesiones que se centraron en la dimensión de tangibilidad aplicando el uso de la computación en la nube, programas de acceso remoto y red privada virtual las tres sesiones siguientes se trabajó la dimensión de fiabilidad apoyándose del uso Ofimática web, almacenamiento conectado en la red y sistemas ERP donde se busca la calidad esperada en el momento y lugar justo, las sesiones siete, ocho y nueve se continúa con la dimensión de capacidad de respuesta, las herramienta utilizada para mejorar fueron ITIL y gestión de incidentes, servicio de videoconferencias y sistema de ayuda o Help Desk. Las sesiones de diez, once y doce, son sesiones que van a mejorar la seguridad utilizando herramientas como las fuentes de alimentación ininterrumpida, cloud computing y seguridad de información. Y las tres últimas sesiones corresponden a la dimensión de empatía, donde las herramientas Google docs, trabajo en equipo y dispositivos móviles.

Durante el desarrollo de las sesiones se utilizó diferentes dinámicas y herramientas para el mejor aprendizaje y ser aplicadas en la mejora de la calidad de servicios, dichas actividades comprenden materiales prácticos e informativos, incentivando la investigación mediante hojas de trabajo y prácticas, además el método utilizado fue el interactivo del aprendizaje donde permite desarrollar habilidades y competencias y la participación activa de los trabajadores o grupo experimental, lo que ha permitido el logro de la mejora de la variable dependiente calidad de servicio luego de la aplicación del programa de “MITS”.

Finalmente se aplicó el post test, culminando en la sesión N° 15.



### **3.2. Variables y operacionalización**

La variable calidad de servicios fue definida conceptualmente por Jemes et al. (2019) como la interacción recíproca de satisfacción y expectativas entre un comprador y la organización que sacia sus necesidades.

Por otro lado, la definición operacional de la variable calidad de servicios señala que es el comportamiento anhelado del consumidor después de haber adquirido el producto o servicio. (Zeithnalm, 2000).

Asimismo Parasuraman et al ( 1988) señalo que está conformado por 5 dimensiones: 01.- Tangibilidad, 02.- Fiabilidad, 03.- Capacidad de respuesta, 04.- Seguridad, 05.- Empatía. Está compuesta por 22 preguntas. El cuestionario SERVQUAL utiliza la escala psicométrica de Likert presentando cinco alternativas con puntaje del uno al cinco: 1 Totalmente desacuerdo; 2 En desacuerdo; 3 Ni en acuerdo ni desacuerdo; 4 De acuerdo; y 5 Totalmente de acuerdo, tal como se muestra en la tabla 2.

**Tabla 2:***Operacionalización de la Variable dependiente*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala y valores</b>	<b>Niveles y rangos</b>
Tangibilidad	Instalación Física	2,4		
	Medios de Comunicación	1		Bajo (22-51)
Fiabilidad	Apariencia personal	3	Totalmente	Medio (52-81)
	Cumplimiento de servicios	5	desacuerdo=1	Alto (82-110)
	Atención al reclamo	6	Desacuerdo=2	
			Ni de acuerdo ni en	
			desacuerdo=3	
			De acuerdo=4	
Capacidad de respuesta	Inspira Confianza	7,9	Totalmente de acuerdo	
	Información Oportuna	8	= 5	
	Expectativas satisfechas	10		
	Rapidez en el servicio	11		
Seguridad	Disposición	12		
	Atención oportuna	13		
	Confianza	14		
	Seguridad de la transacción	15		
	Experiencia en atención	16		
Empatía	Conocimiento de los procesos de atención	17		
	Horario de atención	18		
		20		
	Atención personalizada	19		
	Preocupación de los intereses del cliente	21		
	Comprensión al cliente	22		

Fuente: Adaptado de Parasuraman et al 1985.

### **Variable Independiente:** Programa “MITS”

Es un programa que se ha desarrollado mediante el uso de herramientas de tecnologías de información a nivel hardware y software, así como metodologías para mejorar la calidad de servicios de los trabajadores. Las dimensiones del programa aplicado son: Almacenamiento conectado en red, seguridad de Información, red privada Virtual o VPN (Virtual Private Network), computación en la nube (Cloud computing), sistema de planificación de recursos empresariales o ERP (Enterprise Resource Planning), sistema de mesa de ayuda o Help Desk, programas de acceso remoto, ITIL y gestión de incidentes, Ofimática web, Google Docs. y formularios en línea, Dispositivos móviles y APPS, fuente de alimentación ininterrumpida o UPS, trabajo en equipo, Servicio de videoconferencia basado en la nube.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

La población según Bernal (2006) se considera al total de individuos o elementos que poseen características similares y son consideradas como el total de las unidades de muestreo, también llamados unidad de análisis. De igual modo para Hernández & Mendoza (2018) la población es definida como el conjunto de casos que poseen una serie de características similares. La población para la presente investigación estuvo conformada por 40 trabajadores que pertenecen a una empresa de tecnologías de información en Lima.

Según Hernández & Mendoza (2018) la muestra es una parte o subgrupo de la población de interés del investigador, sobre quienes se recolectan datos representativos, después de seleccionada la muestra, se elige la estrategia de muestreo y seleccionar la unidad de análisis representativa probabilística o no probabilística.

La muestra del presente estudio fue de tipo no probabilístico unilateral, ya que la población es pequeña, se eligieron a 23 trabajadores de la compañía.

Para Arias et al. (2016) el criterio de inclusión son las características únicas que debe tener el sujeto de estudio para formar parte de la investigación. Asimismo el criterio de exclusión se refiere a las características que presenta el

sujeto de estudio que pueden modificar los resultados y no son elegibles para la investigación.

Criterios de inclusión: Trabajadores del área administrativa que laboran directamente en una empresa de tecnologías de información.

Criterios de exclusión: Trabajadores que no trabajan en el área administrativa que laboran en una empresa de tecnologías de información.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

El presente estudio utilizó como técnica de medición la encuesta, para Bernal (2006) la encuesta está fundamentada en la recolección de información que en la actualidad es la más usada.

Según Hernández & Mendoza, (2018) el cuestionario es el instrumento utilizado con mayor frecuencia para la recolección de los datos, este consiste en un grupo de preguntas respecto a una o más variables y deben ser congruentes con los problemas e hipótesis planteados en la investigación. El contenido de las preguntas está conformado en dos tipos, cerrados y abiertos, la primera contiene respuestas delimitadas previamente que son más fáciles de contestar y la segunda son de utilidad cuando no hay suficiente información debido a que no delimitan las respuestas.

En la presente investigación tuvo como técnica de medición de las variables la encuesta, asimismo se utilizó como instrumento el cuestionario, utilizando el cuestionario SERVQUAL para la medición de la calidad de servicios. Este cuestionario posee una escala de medición con relación a la calidad percibida en un servicio, formado a partir de las dimensiones de calidad. Cuenta con 5 dimensiones: Tangibilidad, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y empatía. Además con 22 ítems. Este instrumento es aplicado a los trabajadores de una organización de tecnologías de información de Lima para dictaminar la percepción de la calidad de servicio en un pre test y posteriormente en la prueba del post test.

Se les pidió a los trabajadores ver las percepciones del servicio en una escala de Likert de 1 a 5. Siendo 1 la puntuación más baja y 5 la puntuación más alta. La puntuación mínima en este estudio fue de 22 y la puntuación máxima de

110. Los datos fueron recogidos por medio del instrumento SERVQUAL adaptado, los enunciados de este instrumento se adaptaron para que pueda reflejar la realidad de la calidad de servicios en una compañía de tecnologías de información y servir para el objetivo de este estudio.

Respecto a la ficha técnica del instrumento, fue de la siguiente manera:

Diseñado por : Parasuraman et al. (1988).

Instrumento : SERVQUAL.

Lugar : EE. UU.

Fecha de aplicación inicial : 1988.

Fecha de aplicación actual : 2021.

Adaptado : Badri et al. (2005)

Objetivo : Medición de la variable calidad de servicios.

Administración : Via virtual mediante google form.

Duración de la evaluación : 30 min.

### **Validez**

Para Hernández & Mendoza (2018) La validez es el nivel en que una herramienta mide de forma exacta la variable que pretende estudiar, se debe tener la certeza de medir el objeto de estudio para evidenciar la validez requerida.

En el desarrollo de la presente investigación, el instrumento fue validado mediante el proceso de juicio de expertos, de la misma forma que su nombre lo sugiere, se apoya en controlar el instrumento a juicio o crítica de 3 o más profesionales de medición para evaluar en la recolección de datos. Ellos analizan el instrumento bajo 3 conceptos: constructo, criterio y contenido. Si el instrumento cumple con las 3 condiciones, el experto firmará un certificado que de validez al instrumento indicando que "Hay Suficiencia". A continuación se muestra la tabla 3 para mayor detalle.

**Tabla 3:***Evaluación de juicio de expertos.*

	APELLIDOS Y NOMBRES	INSTRUMENTO			APLICABILIDAD
		Pertinencia	Relevancia	Claridad	
		Si	Si	Si	Si
<b>1</b>	Dra. Salvador García, Claribel Rosario	X	X	X	X
<b>2</b>	Dra. Miranda Guevara, Gladys Bertha	X	X	X	X
<b>3</b>	Dra. Neyra Huamani, Lidia	X	X	X	X

Fuente: Ficha de Validación de Expertos

**Confiabilidad**

Para Hernández & Mendoza (2018) la confiabilidad o también llamada fiabilidad se define al grado en que se repite la aplicación a un mismo individuo o muestra produciendo resultados iguales, estos deben ser coherentes y consistentes. Similar definición nos menciona Bernal (2006) la confiabilidad es la consistencia de la obtención de los puntos por las misma unidad de análisis, cuando es examinado en distintas ocasiones, es decir las mediciones deben ser congruentes aplicada una o dos veces en condiciones parecidas.

Después de calculado la fiabilidad del instrumento este muestra un valor numérico, que expresa un número decimal positivo que va de 0,00 a 1,00 que representa la falta de fiabilidad hasta una perfecta fiabilidad cuando se aproxima al valor 1 (Rodríguez & Reguant, 2020).

En el presente estudio la confiabilidad se midió mediante una prueba piloto conformada por 23 trabajadores de una empresa del mismo rubro y con características similares a nuestra muestra. Mediante la aplicación del Alfa de Cronbach se obtuvo el resultado de 0.945 al cuestionario aplicado que mide la variable dependiente calidad de servicios, cuestionario con escala ordinal que comprobó mediante el resultado que la variable es confiable para la aplicación de la muestra de estudio. A continuación se muestra la tabla 4 para mayor detalle.

**Tabla 4:**

*Resultados del análisis de confiabilidad*

Variable	Número de ítems	Coeficiente de confiabilidad
		Prueba
Calidad de servicios	22	0,945

### **3.5. Procedimientos**

Para el presente estudio primero se procedió a solicitar la autorización de la aplicación del programa “MITS” en una empresa de tecnologías de información mediante una carta de autorización. Luego de obtener el permiso se procedió a enviar un formulario via google form detallando el consentimiento informado a los trabajadores que participaron en el programa experimental en dos tiempos antes (pre test) y después (post test) del programa. El programa fue ejecutado durante los meses de junio y julio del 2021. Finalmente terminado los talleres se aplicó el post test a los trabajadores. La información obtenida es tabulada mediante la hoja de datos Excel y el paquete estadístico SPSS 27, obteniendo resultados, seguidamente fueron interpretados, realizando las conclusiones y recomendaciones para los próximos estudios

### **3.6. Método de análisis de datos**

Después de realizar la recolección de la data mediante la encuesta a los participantes del programa “MITS”, paso siguiente se procede a ingresar la información en la hoja de datos Excel exportando la información de los registros del form de google. La data obtenida es ordenada y clasificada en las columnas correspondientes para ser tabuladas y exportadas al programa SPSS verificando los parámetros de la información, se realiza el análisis estadístico que se divide en dos: análisis descriptivo y análisis inferencial. Según Flores et al. (2017) el análisis estadístico es de vital importancia para el investigador debido a que sirve para la comprobación de hipótesis su uso debe ser de acuerdo al objetivo y diseño de la investigación. Según Torres (2020) las herramientas que nos brinda la estadística, por un lado las descriptivas que permiten resumir manifestar el comportamiento particular de la muestra identificando las tendencias y patrones

que son aplicadas en la muestra de estudio, asimismo también se requiere deducir el comportamiento de manera general a partir de la información recolectada por lo que es necesario las herramientas inferenciales. Siguiendo el paso se haya la normalidad de la muestra de estudio, según Flores & Flores (2021) el test a emplear para un tamaño de muestra menor a 50 es Shapiro-Wilk, este método consiste en ordenar de mayor a menor valor de esta manera obtener el nuevo vector muestral, procediendo al cálculo de la media y la varianza muestral. Finalmente para la contratación de la hipótesis se aplica la prueba de Wilcoxon, que es una prueba no paramétrica que realiza la comparación de dos muestras relacionadas. De este modo la información obtenida, procesada y los resultados dieron a reflejar la influencia del programa “MITS” sobre la variable dependiente calidad de servicios.

### **3.7. Aspectos éticos**

El estudio desarrollado, ha tenido en consideración el respeto como principio ético. Principio que se mantuvo durante todo el proceso, respetando la información y privacidad de los trabajadores participantes. El programa “MITS” fue aplicado sin realizar distinción, sin exclusión o daño aplicando a todos por igual para lograr el objetivo planteado.

El presente estudio es un trabajo de autoría original, por lo tanto no se ha incurrido en plagio. Se tuvo pleno entendimiento sobre las fronteras legales y morales. Por tal motivo las fuentes que se utilizaron están reflejadas en las referencias que a su vez fueron citadas respetando las normas APA 7ma. Edición, respetando la autoría intelectual de esta manera servir de ayuda a la réplica de indagación de las fuentes. Finalmente hay que mencionar que la población del presente trabajo estuvo informada de cada una de las respuestas brindadas y que estas son de uso confidencial sólo del investigador y anónimas, que solo serán de uso exclusivo para la indagación del estudio realizado.



#### IV. Resultados

Se presentan los resultados descriptivos obtenidos de la variable de estudio calidad de servicios:

**Tabla 5:**

*Calidad de servicios en los trabajadores antes y después de la aplicación del programa "MITS"*

Nivel	Pretest		Postest	
	f	%	f	%
Bajo	19	82,6%	0	0,0%
Medio	4	17,4%	0	0,0%
Alto	0	0,0%	23	100,0%
Total	23	100,0%	23	100,0%

De acuerdo con la tabla 5 el nivel de la calidad de servicios en los trabajadores se aprecia que, antes de la aplicación del programa "MITS" de forma mayoritaria, el 82,6% tuvo nivel bajo; seguido por el 17,4% que tuvo nivel medio. Por el contrario; después de la aplicación del programa "MIS" se aprecia que el 100,0% de los trabajadores tuvo una calidad de servicios de nivel alto.

**Tabla 6:**

*Tangibilidad de la calidad de servicios en los trabajadores antes y después de la aplicación del programa "MITS"*

Nivel	Pretest		Postest	
	f	%	f	%
Bajo	6	26,1%	0	0,0%
Medio	16	69,6%	0	0,0%
Alto	1	4,3%	23	100,0%
Total	23	100,0%	23	100,0%

En la tabla 6, se aprecia que, antes de la aplicación del programa "MITS" de manera mayoritaria, el 69,6% de los trabajadores señaló que hubo un nivel medio de la tangibilidad de la calidad de servicios. Le continúa el 26,1% que indicó que hubo un nivel bajo de tangibilidad y el restante 4,3% indicó que hubo un nivel alto de tangibilidad. Por otro lado, después de la aplicación del programa "MITS" se aprecia que el 100,0% de los trabajadores consideró que hubo un nivel alto de la tangibilidad de la calidad de servicios.

**Tabla 7:**

*Fiabilidad de la calidad de servicios en los trabajadores antes y después de la aplicación del programa “MITS”*

Nivel	Pretest		Postest	
	f	%	f	%
Bajo	5	21,7%	0	0,0%
Medio	17	73,9%	12	52,2%
Alto	1	4,3%	11	47,8%
Total	23	100,0%	23	100,0%

Según la tabla 7 se evidencia que predominantemente, el 73,9% de los trabajadores antes de la aplicación del programa “MITS” tuvo nivel medio de fiabilidad de la calidad de servicios. Le sigue el 21,7% que tuvo nivel bajo de fiabilidad; mientras que el restante 4,3% tuvo nivel alto de fiabilidad. De otro lado, después de la aplicación del programa “MITS” se observa que un poco más de la mitad de los trabajadores, el 52,2% tuvo nivel medio de fiabilidad; seguido por el 47,8% que tuvo nivel alto de fiabilidad.

**Tabla 8:**

*Capacidad de respuesta de la calidad de servicios en los trabajadores antes y después de la aplicación del programa “MITS”*

Nivel	Pretest		Postest	
	f	%	f	%
Bajo	8	34,8%	0	0,0%
Medio	14	60,9%	0	0,0%
Alto	1	4,3%	23	100,0%
Total	23	100,0%	23	100,0%

De acuerdo con la tabla 8 se observa que, antes de la aplicación del programa “MITS” principalmente el 60,9% de los trabajadores tuvo nivel medio de capacidad de respuesta de la calidad de servicios que proporciona. Le continúa el 34,8% que tuvo nivel bajo de capacidad de respuesta; y el 4,3% que tuvo nivel alto de capacidad de respuesta. Por el contrario, después de la aplicación del programa “MITS” se observa que el 100,0% de los trabajadores tuvo nivel alto de capacidad de respuesta.

**Tabla 9:**

*Seguridad de la calidad de servicios en los trabajadores antes y después de la aplicación del programa “MITS”*

Nivel	Pretest		Postest	
	f	%	f	%
Bajo	8	34,8%	0	0,0%
Medio	14	60,9%	0	0,0%
Alto	1	4,3%	23	100,0%
Total	23	100,0%	23	100,0%

En la tabla 9, se muestra que, antes de la aplicación del programa “MITS” mayoritariamente, el 60,9% de los trabajadores presentó nivel medio seguridad de la calidad de servicios. Mientras que el 34,8% presentó nivel bajo de seguridad; y el restante 4,3% presentó nivel alto. De otro lado, se muestra que, después de la aplicación del programa “MITS”, el 100,0% de los trabajadores presentó nivel alto de seguridad de la calidad de servicios.

**Tabla 10:**

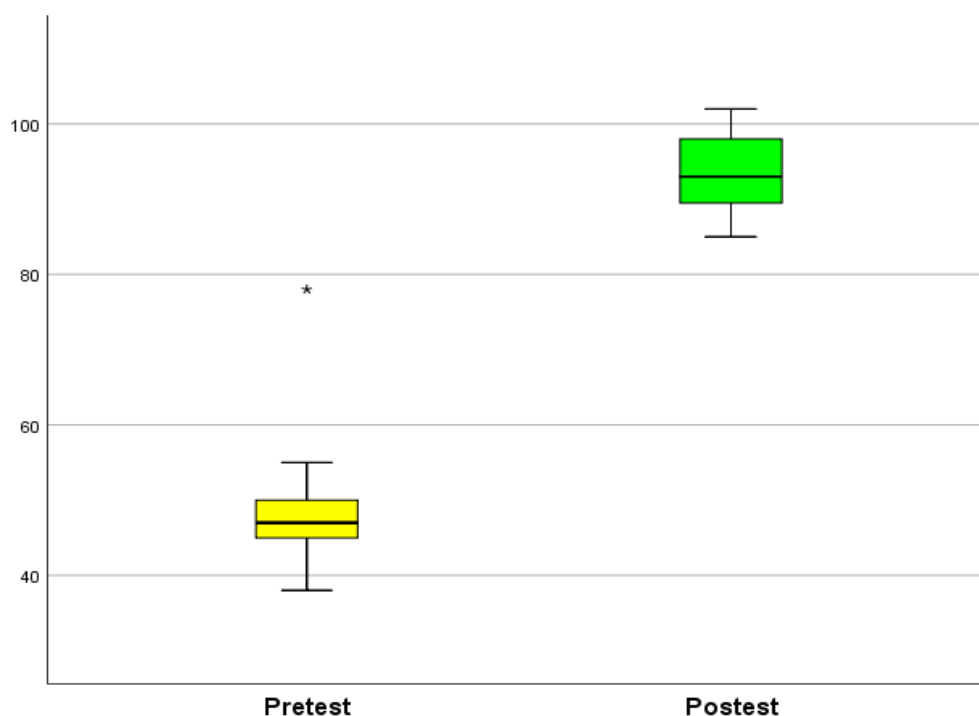
*Empatía de la calidad de servicios en los trabajadores antes y después de la aplicación del programa “MITS”*

Nivel	Pretest		Postest	
	f	%	f	%
Bajo	4	17,4%	0	0,0%
Medio	18	78,3%	0	0,0%
Alto	1	4,3%	23	100,0%
Total	23	100,0%	23	100,0%

Tal como se observa en la tabla 10, se registró que, de forma mayoritaria, antes de la aplicación del programa “MITS” el 78,3% de los trabajadores tuvo nivel medio de empatía sobre la calidad de servicios que muestra. Le continúa el 17,4% que tuvo nivel bajo de empatía; mientras que el restante 4,3% tuvo nivel bajo. Por su parte, de acuerdo con lo registrado, después de la aplicación del programa “MITS” el 100,0% de los trabajadores tuvo nivel alto de la empatía de la calidad de servicios que muestra.

**Figura 1:**

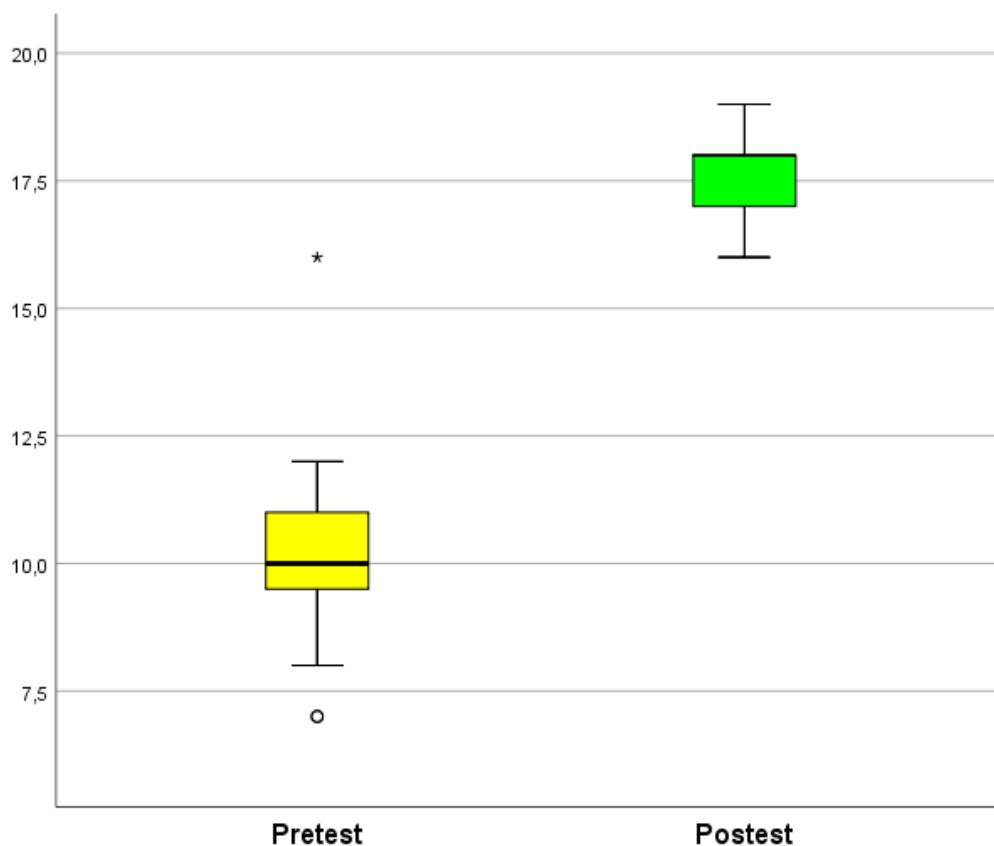
*Diagrama de cajas y bigotes sobre los puntajes de la variable Calidad de servicios en los trabajadores antes y después de la aplicación del programa “MITS”*



En la figura 1 se visualiza que antes de la aplicación del programa “MITS”, los valores sobre la variable Calidad de servicios tuvieron una distribución que empezó con un valor mínimo de 38 y un máximo extremo de 78. Asimismo, los valores estuvieron acumulados principalmente entre el primer cuartil y el segundo cuartil, es decir entre los valores de 45 y 47 respectivamente. A su vez se observa que después de la aplicación del programa “MITS” los valores sobre la Calidad de servicios tuvieron un valor mínimo de 85 y un máximo de 102. Esta distribución tuvo un mayor acumulamiento también entre el primer y el segundo cuartil, es decir entre los valores de 89 a 93 respectivamente.

**Figura 2:**

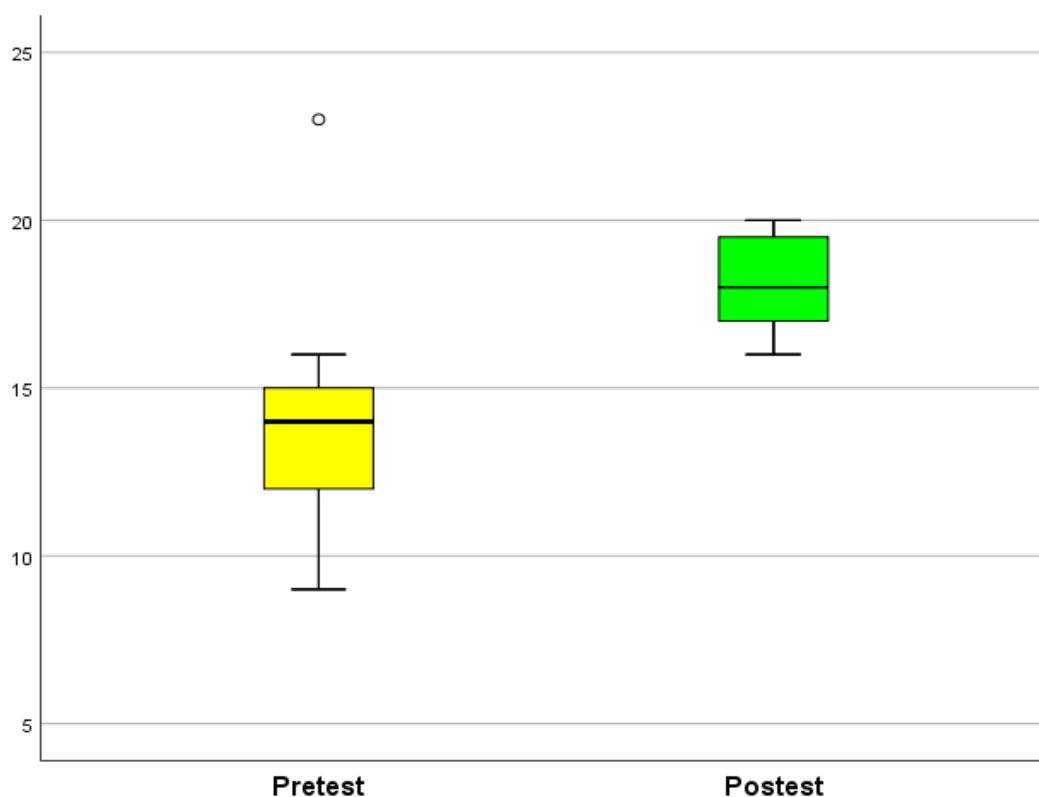
*Diagrama de cajas y bigotes sobre los puntajes de la dimensión Tangibilidad en los trabajadores antes y después de la aplicación del programa “MITS”*



En la figura 2 se visualiza, que antes de la aplicación del programa “MITS”, los valores sobre la dimensión Tangibilidad tuvieron una distribución que comenzó con un valor mínimo atípico de 7 y un máximo extremo de 16. A su vez, los valores se concentraron principalmente entre el primer cuartil y el segundo cuartil, es decir entre los valores de 9 y 10 respectivamente. Por el contrario, se evidencia que después de la aplicación del programa “MITS” los valores sobre Tangibilidad tuvieron un valor mínimo de 16 y un máximo de 19. Asimismo, la mayor concentración de los valores se dio entre el segundo y el tercer cuartil, es decir en el valor de 18.

**Figura 3:**

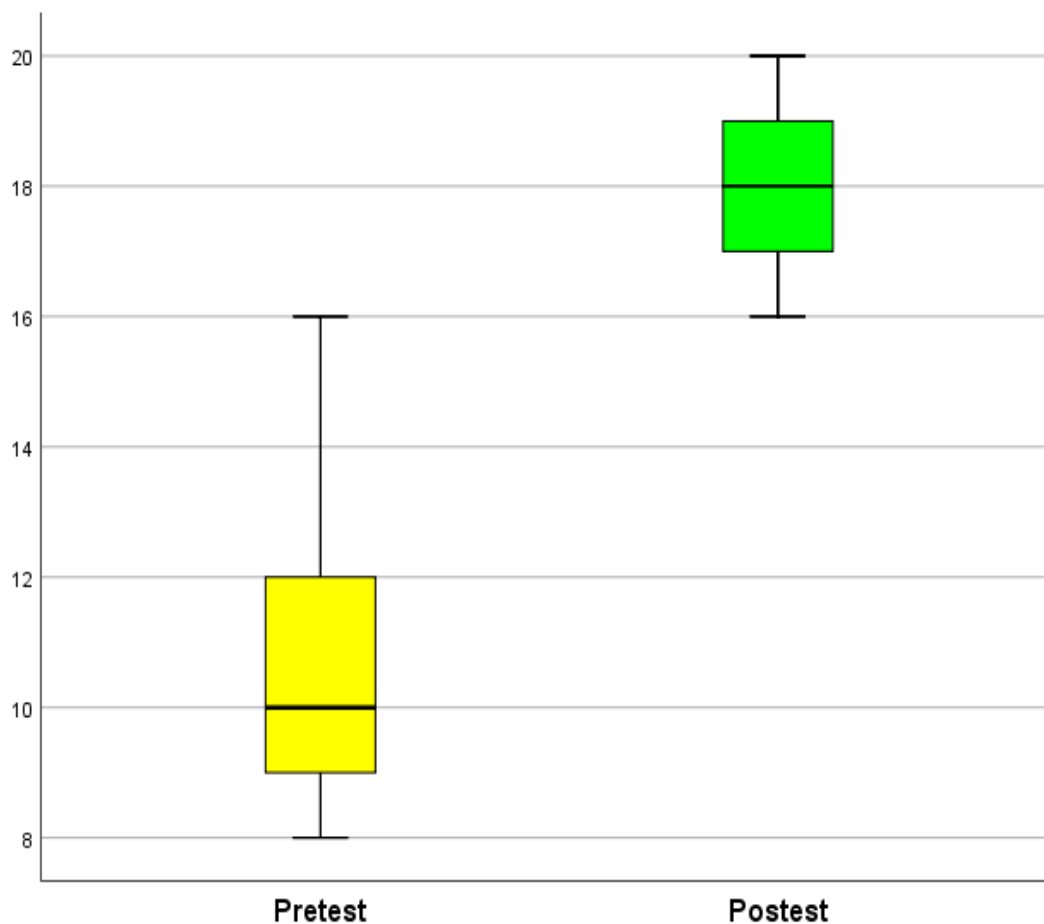
*Diagrama de cajas y bigotes sobre los puntajes de la dimensión Fiabilidad en los trabajadores antes y después de la aplicación del programa “MITS”*



Tal como se aprecia en la figura 3, antes de la aplicación del programa “MITS”, los valores acerca de la dimensión Fiabilidad tuvieron una distribución que empezó con un valor mínimo de 9 y un máximo atípico de 23. También se muestra que los valores estuvieron acumulados mayoritariamente entre el segundo y el tercer cuartil (valores de 14 y 15 respectivamente) y el tercer cuartil y el valor máximo no atípico (valores de 15 y 16 respectivamente). Por otro lado, se observa que después de la aplicación del programa “MITS” los valores sobre la Fiabilidad tuvieron un valor mínimo de 16 y un máximo de 20. Asimismo, esta distribución tuvo un mayor acumulamiento entre el tercer cuartil y el valor mayor, es decir, entre el valor de 19 y 20

**Figura 4:**

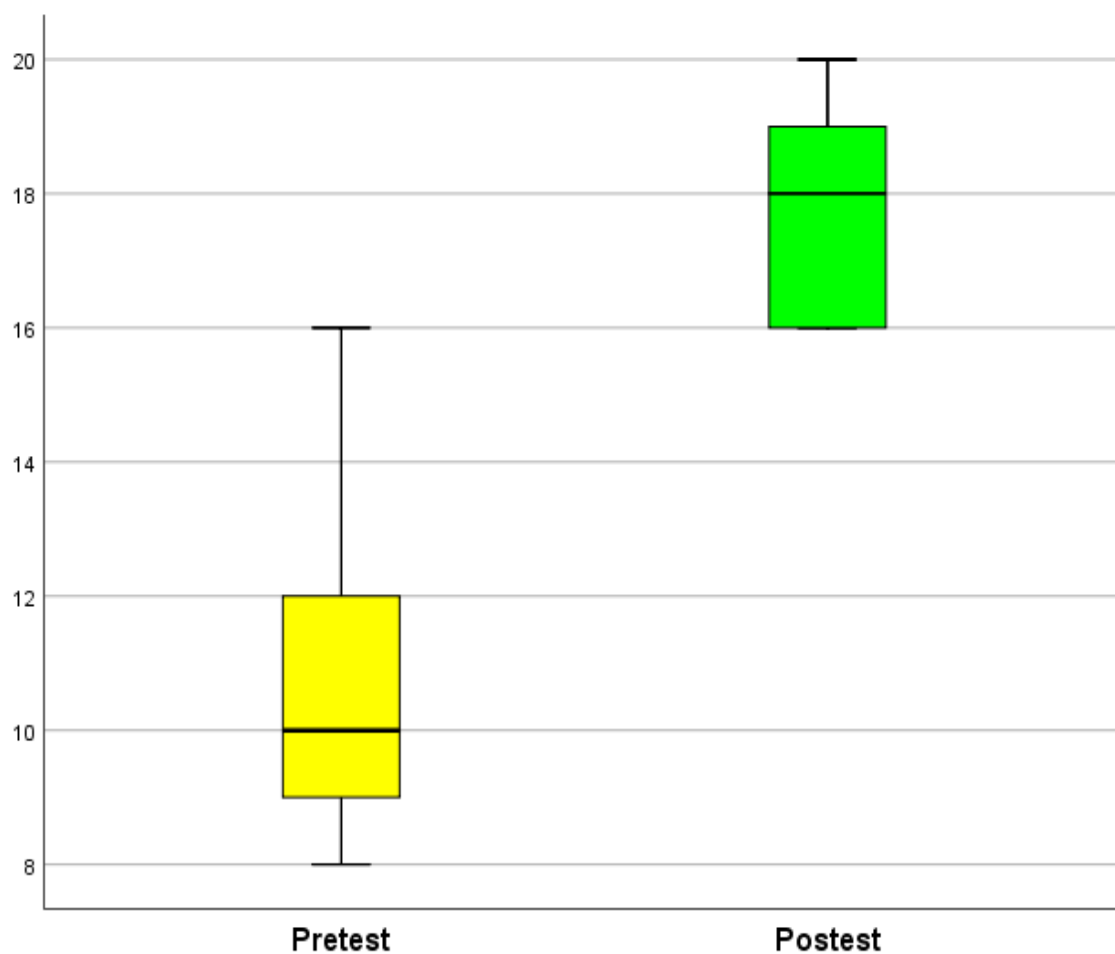
*Diagrama de cajas y bigotes sobre los puntajes de la dimensión Capacidad de respuesta en los trabajadores antes y después de la aplicación del programa “MITS”*



Tal como se aprecia en la figura 4, antes de la aplicación del programa “MITS”, los valores sobre la dimensión Capacidad de respuesta, tuvieron una distribución que comenzó con un valor mínimo atípico de 8 y un máximo de 16. A su vez, los valores se concentraron principalmente entre el valor mínimo y el primer cuartil (8 y 9 respectivamente), y el primer cuartil y el segundo cuartil (9 y 10 respectivamente). Por el contrario, se evidencia que después de la aplicación del programa “MITS” los valores sobre Capacidad de repuesta tuvieron un valor mínimo de 16 y un máximo de 20. Asimismo, las concentraciones de los valores se distribuyeron uniformemente entre cada cuartil.

**Figura 5:**

*Diagrama de cajas y bigotes sobre los puntajes de la dimensión Seguridad en los trabajadores antes y después de la aplicación del programa “MITS”*

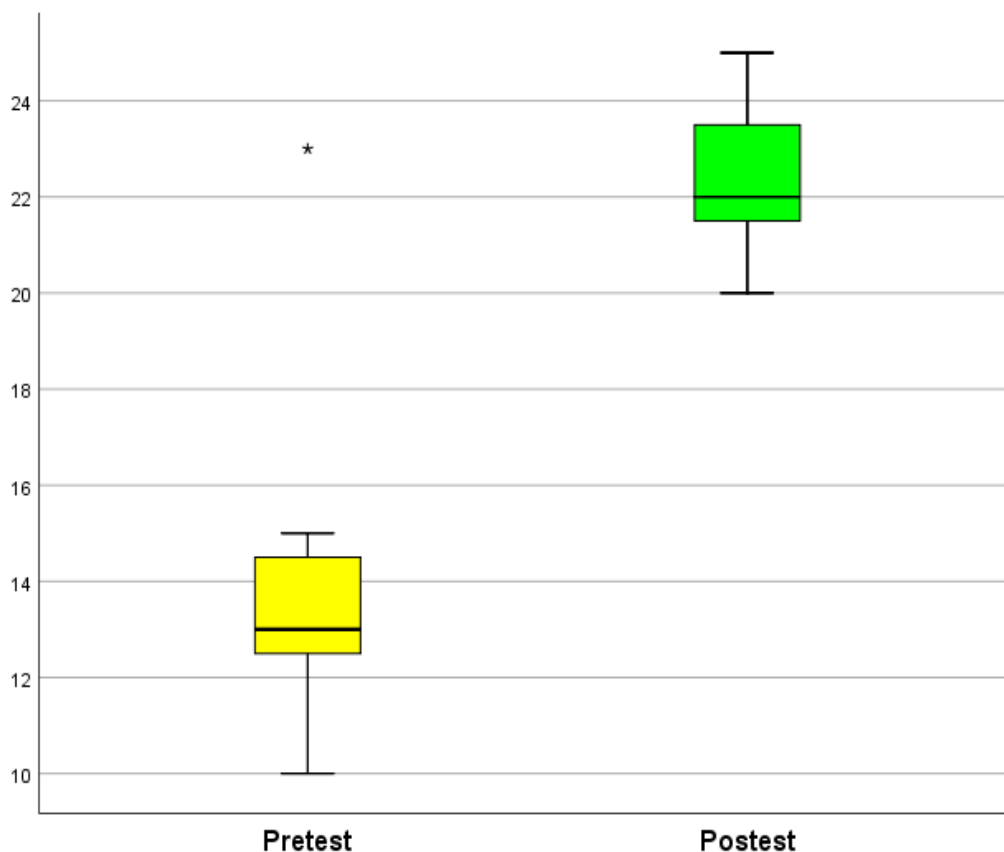


De acuerdo con la figura 5, antes de la aplicación del programa “MITS”, los valores acerca de la dimensión Seguridad tuvieron una distribución que empezó con un valor mínimo de 8 y un máximo de 16. También se muestra que los valores estuvieron acumulados mayoritariamente entre el valor mínimo y el primer cuartil (valores de 8 y 9 respectivamente) y el primer cuartil y el segundo cuartil (valores de 9 y 10 respectivamente). Por el contrario, se observa que después de la aplicación del programa “MITS” los valores sobre la dimensión Seguridad tuvieron un valor mínimo de 16 y un máximo de 20. Asimismo, los valores principalmente se acumularon entre el valor mínimo y el primer cuartil, es decir, en el valor de 16.



**Figura 6:**

*Diagrama de cajas y bigotes sobre los puntajes de la dimensión Empatía en los trabajadores antes y después de la aplicación del programa “MITS”*



Tal como se aprecia en la figura 6, antes de la aplicación del programa “MITS”, los valores sobre la dimensión Empatía, tuvieron una distribución que comenzó con un valor mínimo de 10 y un máximo extremo de 23. A su vez, los valores se concentraron principalmente entre el primer cuartil y el segundo cuartil (valor 12,5 y 13 respectivamente) y el tercer cuartil y el valor mayor no atípico (14,5 y 15 respectivamente). Por el contrario, se evidencia que después de la aplicación del programa “MITS” los valores sobre Empatía tuvieron un valor mínimo de 20 y un máximo de 25. Asimismo, los valores se concentraron principalmente entre el primer y el segundo cuartil (21,5 y 22 respectivamente).

## Prueba de normalidad

Ha. La distribución de valores sobre la variable Calidad de servicios o las dimensiones no posee normalidad.

Ho La distribución de valores sobre la variable Calidad de servicios o las dimensiones posee normalidad.

## Nivel de significancia o margen de error

Se consideró el nivel de 0,05, o margen de error de 5%.

## Prueba de Shapiro-Wilk

**Tabla 11:**

*Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk*

		Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Valor p
Variable: Calidad de servicios	Pretest	0,763	23	0,000
	Postest	0,952	23	0,322
Dimensión 1: Tangibilidad	Pretest	0,843	23	0,002
	Postest	0,858	23	0,004
Dimensión 2: Fiabilidad	Pretest	0,85	23	0,003
	Postest	0,859	23	0,004
Dimensión 3: Capacidad de respuesta	Pretest	0,887	23	0,013
	Postest	0,921	23	0,069
Dimensión 4: Seguridad	Pretest	0,887	23	0,013
	Postest	0,863	23	0,005
Dimensión 5: Empatía	Pretest	0,748	23	0,000
	Postest	0,894	23	0,019

Para evaluar si existe distribución normal en la variable o dimensiones de estudio se empleó la prueba de Shapiro-Wilk al estar utilizando una muestra menor a 50 datos. De esta manera en la tabla 11 se muestra que solamente en el postest de la variable Calidad de servicios, se obtuvo un valor p superior a 0,05. Por lo cual, únicamente esta variable posee distribución normal. En cambio, todas las demás distribuciones de valores presentaron valores de p inferiores a 0,05. De manera que estas distribuciones de valores no poseen normalidad. En vista de estos resultados es adecuado emplear la prueba no paramétrica de Wilcoxon para realizar la contrastación de las hipótesis de investigación.

## Hipótesis general

Ha. El Programa “MITS” influye en la calidad de servicios en los trabajadores de una empresa de tecnologías de información de Lima, 2021.

Ho. El Programa “MITS” no influye en la calidad de servicios en los trabajadores de una empresa de tecnologías de información de Lima, 2021.

## Nivel de significancia o margen de error

Se consideró el nivel de 0,05, o margen de error de 5%.

## Prueba de Wilcoxon

### Tabla 12:

*Prueba de Wilcoxon sobre la hipótesis general*

	Calidad de servicios
Z	-4,508 <sup>b</sup>
Valor p	0,000

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

En vista que el valor p de 0,000 en la tabla 12 resultó ser menor que el nivel de significancia de 0,05, se rechazó la hipótesis nula a favor de la hipótesis alterna. Ello se comprueba analizando que el valor de Z calculado de Wilcoxon fue de -4,508, lo cual es menor que el Z crítico de -1,96. En conclusión se permite indicar que el Programa “MITS” influye en la calidad de servicios en los trabajadores de una empresa de tecnologías de información de Lima, 2021.

## Hipótesis específica 1

Ha. El Programa “MITS” influye en la Tangibilidad de la calidad de servicios en los trabajadores de una empresa de tecnologías de información de Lima, 2021.

Ho. El Programa “MITS” no influye en la Tangibilidad de la calidad de servicios en los trabajadores de una empresa de tecnologías de información de Lima, 2021.

## Nivel de significancia o margen de error

Se consideró el nivel de 0,05, o margen de error de 5%.

## Prueba de Wilcoxon

**Tabla 13:**

*Prueba de Wilcoxon sobre la hipótesis específica 1*

	Tangibilidad
Z	-4,315 <sup>b</sup>
Valor p	0,000

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

De acuerdo con la tabla 13 se aprecia que el valor p fue de 0,000; el cual fue menor que el nivel de significancia de 0,05. De manera que se rechazó la hipótesis nula a favor de la hipótesis alterna. Esto se comprueba evaluando que el valor de Z calculado de Wilcoxon fue de -4,315, el cual fue menor que el Z crítico de -1,96. En conclusión se permite indicar que el Programa “MITS” influye en la Tangibilidad de la calidad de servicios en los trabajadores de una empresa de tecnologías de información de Lima, 2021.

## Hipótesis específica 2

Ha. El Programa “MITS” influye en la Fiabilidad de la calidad de servicios en los trabajadores de una empresa de tecnologías de información de Lima, 2021.

Ho. El Programa “MITS” no influye en la Fiabilidad de la calidad de servicios en los trabajadores de una empresa de tecnologías de información de Lima, 2021.

## Nivel de significancia o margen de error

Se consideró el nivel de 0,05, o margen de error de 5%.

## Prueba de Wilcoxon

**Tabla 14:**

*Prueba de Wilcoxon sobre la hipótesis específica 2*

	Fiabilidad
Z	-3,035 <sup>b</sup>
Valor p	0,002

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

Dado que el valor p fue de 0,002 resultó ser menor que el nivel de significancia de 0,05, se rechazó la hipótesis nula a favor de la hipótesis alterna. Asimismo, se observó que en la tabla 14 que el valor de Z calculado de Wilcoxon fue de -3,035, lo cual es menor que el Z crítico de -1,96. En conclusión se permite indicar que el Programa “MITS” influye en la Fiabilidad de la calidad de servicios en los trabajadores de una empresa de tecnologías de información de Lima, 2021.

### Hipótesis específica 3

Ha. El Programa “MITS” influye en la Capacidad de Respuesta de la calidad de servicios en los trabajadores de una empresa de tecnologías de información de Lima, 2021.

Ho. El Programa “MITS” no influye en la Capacidad de Respuesta de la calidad de servicios en los trabajadores de una empresa de tecnologías de información de Lima, 2021.

### Nivel de significancia o margen de error

Se consideró el nivel de 0,05, o margen de error de 5%.

### Prueba de Wilcoxon

#### Tabla 15:

*Prueba de Wilcoxon sobre la hipótesis específica 3*

	Capacidad de respuesta
Z	-4,261 <sup>b</sup>
Valor p	0,000

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

Tal como se muestra en la tabla 15 se el valor p fue de 0,000; el cual fue inferior que el nivel de significancia de 0,05. Lo cual indica que se debe rechazar la hipótesis nula a favor de la hipótesis alterna. Esto se comprueba evaluando que el valor de Z calculado de Wilcoxon de -4,261 fue menor que el Z crítico de -1,96. En conclusión se permite indicar que el Programa “MITS” influye en la Capacidad de Respuesta de la calidad de servicios en los trabajadores de una empresa de tecnologías de información de Lima, 2021.

#### **Hipótesis específica 4**

Ha. El Programa “MITS” influye en la Seguridad de la calidad de servicios en los trabajadores de una empresa de tecnologías de información de Lima, 2021.

Ho. El Programa “MITS” influye en la Seguridad de la calidad de servicios en los trabajadores de una empresa de tecnologías de información de Lima, 2021.

#### **Nivel de significancia o margen de error**

Se consideró el nivel de 0,05, o margen de error de 5%.

#### **Prueba de Wilcoxon**

##### **Tabla 16:**

*Prueba de Wilcoxon sobre la hipótesis específica 4*

	Seguridad
Z	-4,261 <sup>b</sup>
Valor p	0,000

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

De acuerdo con la tabla 16 se muestra que el valor p fue de 0,000; es decir, resultó ser menor que el nivel de significancia de 0,05. Por lo cual se rechazó la hipótesis nula a favor de la hipótesis alterna. Asimismo, se observó que el valor de Z calculado de Wilcoxon fue de -4,261, lo cual es menor que el Z crítico de -1,96. En conclusión se permite indicar que el Programa “MITS” influye en la Seguridad de la calidad de servicios en los trabajadores de una empresa de tecnologías de información de Lima, 2021.

#### **Hipótesis específica 5**

Ha. El Programa “MITS” influye en la empatía de la calidad de servicios en los trabajadores de una empresa de tecnologías de información de Lima, 2021.

Ho. El Programa “MITS” no influye en la empatía de la calidad de servicios en los trabajadores de una empresa de tecnologías de información de Lima, 2021.

#### **Nivel de significancia o margen de error**

Se consideró el nivel de 0,05, o margen de error de 5%.

## Prueba de Wilcoxon

**Tabla 17:**

*Prueba de Wilcoxon sobre la hipótesis específica 5*

	Empatía
Z	-4,400 <sup>b</sup>
Valor p	0,000

- a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon
- b. Se basa en rangos negativos.

De acuerdo de la prueba de Wilcoxon se evidencia que el valor p fue de 0,000; el cual fue menor que el nivel de significancia de 0,05. De manera que se rechazó la hipótesis nula a favor de la hipótesis alterna. Esto se comprueba evaluando que el valor de Z calculado de Wilcoxon fue de -4,400, el cual fue menor que el Z crítico de -1,96. En conclusión se permite indicar que el Programa “MITS” influye en la empatía de la calidad de servicios en los trabajadores de una empresa de tecnologías de información de Lima, 2021.

## V. Discusión

Los resultados obtenidos en el presente estudio luego de la aplicación del programa “MITS”, respecto a la variable dependiente calidad de servicios se evidencia la mejora de un nivel bajo de 82.6% y un nivel medio de 17.4% a un nivel alto de 100 % de mejora considerado por los trabajadores que representó 23 trabajadores de la muestra de estudio. Ninguno en el nivel bajo y medio, lo que comprobó una influencia positiva del programa “MITS” en la variable dependiente calidad de servicios indicando una percepción positiva como lo mencionó Jiang et al. (2015) luego de la aplicación de las herramientas implementadas y desarrolladas se evidencia la satisfacción de las necesidades de los trabajadores. Asimismo tal como indica Peralta (2016) en la teoría general de sistemas la aplicación de nuevos programas permitió la interacción de los trabajadores viendo las problemáticas como un todo y no solo de manera particular, evidencio la influencia de la mejora de la calidad de servicios.

El resultado obtenido es superior al estudio de Rengifo (2019) de calidad de servicios y satisfacción del usuario en un consultorio odontológico del Hospital II-E, Lamas donde el mayor porcentaje se encuentra en el nivel regular con un 68.1% que representó 81 usuarios encuestados quien evidencio que existió carencias de algunos aspectos el entorno y la satisfacción lo que repercute en la insatisfacción del paciente. Seguido de 17.6% en el nivel bueno que representó 21 usuarios encuestados. 14.3% en el nivel malo que representa 17 usuarios encuestados.

Este resultado superó también al estudio de Gaytan (2020) donde la percepción de los usuarios en la calidad de servicios de una empresa de transporte urbano evidenció que el mayor porcentaje se encuentra en el nivel medio con un 48% que representa 183 usuarios encuestados que demostró la importancia que tiene el consumidor y las expectativas altas sobre el servicio y siempre está en búsqueda de la mejora de la calidad. Seguido de 40% en el nivel bajo que representa 153 usuarios encuestados. 12% en nivel alto que representa 49 usuarios encuestados.

Asimismo el resultado obtenido fue superior al resultado de Chinchayán (2018) donde la percepción de la calidad de servicios en el registro Nacional de Identificación y estado Civil, donde el mayor porcentaje se encontró en el nivel



bueno con un 60.1% que representó 169 usuarios encuestados, seguido de 29.9% en el nivel muy bueno que representó 84 usuarios encuestados. 10% en el nivel malo que representó 28 usuarios encuestados.

Por otro lado el resultado obtenido se asemeja al estudio de Calidad de servicios en tiempos Covid-19 en estudiantes universitarios donde el diseño fue no experimental, descriptiva de tipo básica y enfoque cuantitativo tuvo como resultado que la variable calidad de servicios el mayor porcentaje se encuentra en el nivel alto con un 66.9% que representó 95 usuarios encuestados. Seguido de 33,1% en el nivel medio que representó 47 usuarios encuestados. Ninguno en nivel bajo (Neyra-Huamani et al., 2021). De igual forma el resultado obtenido en el presente estudio fue superior resultado de calidad de servicios que obtuvo Matacano (2019) donde obtuvo 70.85% en nivel bueno, mientras que un 15.55% en un nivel malo y un 13.62% de nivel muy bueno.

De igual forma, se pudo validar gracias a la contrastación de hipótesis según los resultados obtenidos mediante la prueba de Wilcoxon cuyo valor fue de  $p < 0,001$ , permitió aceptar la hipótesis alterna, haciendo referencia al programa "MITS" influyo de forma positiva en la variable dependiente calidad de servicios con un nivel de significancia de 0,05 calculando que el valor Z de Wilcoxon fue de -4,508, observándose que el resultado es menor al valor Z crítico de -,1.96. Resultado similar se obtuvo en la investigación de Valencia et al. (2018) donde obtuvo como resultado un valor menor al  $p < 0,05$ , este resultado permitió concluir que el programa influye positivamente en la institución infantil. Resultado similar se obtuvo en el estudio Mosquera et al. (2019) en el cual la variable calidad de servicios mostró una correlación de resultado significativo positivamente alta con la satisfacción del usuario en 0,803 El nivel de calidad de servicios obtuvo un resultado que demostró que influyo de manera positiva en la percepción del usuario.

En el desarrollo de la investigación se alcanzaron resultados en relación con la influencia del programa "MITS" en la dimensión tangibilidad en la calidad de servicios, antes de la aplicación del programa "MITS", el nivel de tangibilidad de servicios se aprecia que de forma mayoritaria tiene un nivel medio del 69.6%, seguido del 26,1% que indicó que hubo un nivel bajo de tangibilidad y el restante 4,3% medio. Por otro lado, después de la aplicación del programa "MITS" se

aprecia que el 100% de los trabajadores consideró que hubo un nivel alto de la tangibilidad de la calidad de servicios tal como lo indico Quilamán & Chacur (2008) la dimensión tangibilidad del servicio crea competencia ante los demás, la modernidad la comodidad así como los medios de comunicación son características importante que mejoran la percepción del cliente y trabajador.

Superior al resultado del estudio de Hernandez (2017) donde obtuvo como mayor resultado 72.3% en el nivel regular además indicó que los aspectos modernos como la comunicación y la apariencia de los trabajadores son indicadores que se debe tomar. Asimismo, se evidencia en el estudio de Uribe (2018) un resultado similar en el cual, el mayor porcentaje se encuentra en el nivel regular con un 53.33% que representó 160 usuarios encuestados. Seguido de 35% en el nivel bueno que representó 21 usuarios encuestados. 14.3% en nivel malo que representa 35 usuarios encuestados. Resultado similar el mayor porcentaje se encuentra en el nivel medio con un 48% que representó 183 usuarios encuestados. Seguido de 40% en el nivel bajo que representa 153 usuarios encuestados. 12% en nivel malo que representa 49 usuarios encuestados (Gaytan, 2020). El presente estudio supero también el resultado por Chinchayán (2018) quien en la dimensión tangibilidad obtuvo como resultado 49.8% en el nivel regular representado por 140 usuarios encuestados, seguido de 40.2% en el nivel malo representado por 113 usuarios y 10% en el nivel bueno representado por 28 usuarios encuestados.

Por otro lado, después de contrastar la hipótesis mediante los resultados obtenidos en la prueba de Wilcoxon donde el valor  $p < 0,001$ , rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna, demostrando que el programa "MITS" influye de manera positiva en la dimensión Tangibilidad con un nivel de significancia de 0,05. El valor Z obtenido fue -4,315 el cual es menor al valor del Z crítico de -1,96 Valor similar al estudio realizado por Mosquera et al. (2019) donde el valor de la correlación de la dimensión tangibilidad es positiva y alta con un valor representativo de 0,800 entre la calidad de servicio y tangibilidad en un centro de acondicionamiento físico, evidenciando que los usuarios valoran los elementos tangibles y tienen gran relevancia en los usuarios.

En la dimensión fiabilidad inicialmente antes de la aplicación del programa “MITS” se tuvo como resultado el 73.9% de los trabajadores un nivel medio de fiabilidad de la calidad de servicios. Le sigue el 21.7% que tuvo nivel bajo de fiabilidad; mientras que el restante 4.3% tuvo nivel alto de fiabilidad. Luego de la aplicación del programa se aprecia que el 100% tal como menciona Hamzah et al. (2019) la capacidad de la organización de brindar servicios sin cometer errores en el momento de la atención mejora la percepción de la fiabilidad. Otro resultado a destacar es el de Rengifo, (2019) quien obtuvo menor resultado en la dimensión fiabilidad de 66.4% en el nivel regular que representa 74 usuarios encuestados. Seguido de 21.8% en el nivel malo que representa 27 usuarios encuestados. 11.8% en el nivel bueno que representa 18 usuarios encuestados.

Asimismo Superior resultado también en la dimensión fiabilidad se obtuvo como resultado 50% en el nivel medio que representa 192 usuarios encuestados. Seguido de 41% en el nivel bajo que representa 159 usuarios encuestados. 9% en el nivel alto que representa 34 usuarios encuestados (Gaytan, 2020). Del mismo modo superior al resultado de Mburu et al. (2020) quien obtuvo un 45% de aceptación en esta variable. Mayor resultado al de la dimensión fiabilidad se obtuvo como resultado 40.2% en el nivel buena que representa 113 usuarios encuestados. Seguido de 39.9% en el nivel malo que representa 112 usuarios encuestados. 19.9% en el nivel bueno que representa 56 usuarios encuestados (Chinchayán, 2018). Superior al resultado obtenido por Neyra-Huamani et al. (2021) en la dimensión fiabilidad se obtuvo como resultado 71.1% en el nivel alto que representa 101 usuarios encuestados. Seguido de 28.2% en el nivel medio que representa 40 usuarios encuestados. 0.7% en el nivel bajo que representa 1 usuario encuestados quien indicó que las personas encargadas de atender los requerimientos deben responder con prontitud y el estudiante debe percibir el interés genuino por solucionar su problema presentado. Superior también a Hernandez (2017) en la dimensión fiabilidad se obtuvo como resultado mayor 62.7% en el nivel regular quien resaltó que se debe mantener la ausencia de los errores para así mantener un valor de porcentaje alto.

Por otro lado, después de contrastar la hipótesis mediante los resultados obtenidos en la prueba de Wilcoxon donde el valor p fue 0,002, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna, demostrando que el programa

“MITS” influye de manera positiva en la dimensión Fiabilidad con un nivel de significancia de 0,05. El valor Z obtenido fue -3,035 el cual es menor al valor del Z crítico de -1,96 Valor similar al estudio realizado por Mosquera et al. (2019) donde el valor de la correlación de la dimensión fiabilidad es positiva y alta con un valor representativo de 0,793 entre la calidad de servicio y fiabilidad en un centro de acondicionamiento físico, evidenciando que los usuarios valoran fiabilidad y tienen gran relevancia en los usuarios.

En la dimensión capacidad de respuesta se evidencia que antes de la aplicación del programa “MITS” se evidenció que el 60.9% de los trabajadores tuvo un nivel medio de capacidad de respuesta de la calidad de servicios, seguido de 34.8% de un nivel bajo y 4.3% de nivel alto de capacidad de respuesta. Por el contrario luego de la aplicación del programa “MITS” se obtuvo un nivel alto el 100% de mejora considerado por los trabajadores que representa 23 usuarios de la muestra de estudio. Ninguno en el nivel medio y bajo tal como indica Valencia et al. (2018) quien indicó que esta dimensión es de suma importancia debido a que apoya al seguimiento y evaluación del efecto de la satisfacción de los usuarios a través del tiempo. El presente estudio superó al de Rengifo (2019) quien obtuvo 58.8% en el nivel regular que representa 70 usuarios encuestados. Seguido de 22.7% en el nivel malo que representa 27 usuarios encuestados. 18.5% en el nivel bueno que representa 22 usuarios encuestados, constata que se deben aclarar completamente las dudas, realizar revisiones minuciosas así agilizar el trabajo con la oportunidad de responder algún reclamo. Asimismo la presente investigación fue superior al estudio de (Uribe, 2018) quien obtuvo como resultado 66% en el nivel regular que representó 198 usuarios encuestados. Seguido de 32.67% en el nivel malo que representó 98 usuarios encuestados. 1.33% en el nivel bueno que representa 4 usuarios encuestados, estos resultados hacían referencia a una mala capacidad de servicio electrónico, por tal motivo debe de cumplirse los plazos y no aumentar la insatisfacción del usuario.

En la misma proporción la presente investigación obtuvo un resultado superior al estudio de Atocha (2017) quien en la dimensión capacidad de respuesta de la gerencia de ventas quien obtuvo 71.8% en el nivel alto que representó 84 usuarios seguido de 21.4% en el nivel medio que representó 25

usuarios. 6.8% en el nivel bajo que representó 8 usuarios. Realizando la contratación de hipótesis mediante la prueba de U de Mann-Whitney se llegó a la conclusión rechazando la hipótesis nula teniendo el nivel de significancia de 0.00 y  $p < 0.05$  concluyendo en una diferencia significativa.

El estudio realizado fue superior también al de Chinchayán, (2018) en la dimensión capacidad de respuesta se obtuvo como resultado 45.2% en el nivel muy buena que representa 127 usuarios encuestados. Seguido de 34.9% en el nivel buena que representa 98 usuarios encuestados. 19.9% en el nivel bueno que representa 56 usuarios encuestados. De igual forma el resultado obtenido en el presente estudio fue superior al de Gaytan (2020) quien en la dimensión capacidad de respuesta obtuvo como resultado 47% en el nivel medio que representa 183 usuarios encuestados. Seguido de 40% en el nivel bajo que representa 153 usuarios encuestados. 13% en el nivel bueno que representa 49 usuarios encuestados. Superior también a Hernandez (2017) en la capacidad de respuesta En la dimensión capacidad de respuesta se obtuvo como resultado mayor 55.7% en el nivel regular, representando 151 usuarios seguido de 42.4% representando el nivel malo con 115 usuarios.

Por otro lado, después de contrastar la hipótesis mediante los resultados obtenidos en la prueba de Wilcoxon donde el valor  $p$  es menor a 0,05 rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna, demostrando que el programa "MITS" influye de manera positiva en la dimensión capacidad de respuesta con un nivel de significancia de 0,05. El valor  $Z$  obtenido fue -4,261 el cual es menor al valor del  $Z$  crítico de -1,96 Valor similar al estudio realizado por Mosquera et al. (2019) donde el valor de la correlación de la dimensión capacidad de respuesta es positiva y alta con un valor representativo de 0,800 entre la calidad de servicio y capacidad de respuesta en un centro de acondicionamiento físico, evidenciando que los usuarios valoran fiabilidad y tienen gran relevancia en los usuarios.

En la dimensión seguridad se evidencia que antes de la aplicación del programa "MITS" se observó que el 60.9% de los trabajadores tuvo un nivel medio de seguridad de la calidad de servicios, seguido de 34.8% de un nivel bajo

y 4.3% de nivel alto de seguridad. Por el contrario luego de la aplicación del programa “MITS” se obtuvo un nivel alto el 100% de mejora considerado por los trabajadores que representa 23 usuarios de la muestra de estudio. Ninguno en el nivel medio y bajo, tal como McCollin et al. (2011) menciona, que el comportamiento de los trabajadores infunde seguridad y el tener el conocimiento para responder las preguntas refuerza la seguridad. El presente estudio superó al de Rengifo (2019) quien obtuvo 62.2% en el nivel regular que representa 74 usuarios encuestados. Seguido de 22.7% en el nivel malo que representa 27 usuarios encuestados. 15.1% en el nivel bueno que representa 22 usuarios encuestados. Asimismo la presente investigación fue superior al estudio de (Uribe, 2018) quien obtuvo como resultado 40.67% en el nivel regular que representó 122 usuarios encuestados. Seguido de 38.33% en el nivel malo que representó 115 usuarios encuestados. 1.33% en el nivel bueno que representa 4 usuarios encuestados

En la misma proporción el presente estudio obtuvo un resultado superior al estudio de Neyra-Huamani et al. (2021) quienes en la dimensión capacidad de respuesta obtuvieron como resultado 60.6% en el nivel alto que representa 86 usuarios encuestados. Seguido de 38% en el nivel medio que representa 54 usuarios encuestados. Ninguno en nivel bajo

El estudio realizado fue superior también al de Chinchayán, (2018) en la dimensión seguridad se obtuvo como resultado 62.2% en el nivel regular que representa 74 usuarios encuestados. Seguido de 15.1% en el nivel malo que representa 27 usuarios encuestados. 18.5% en el nivel bueno que representa 22 usuarios encuestados. De igual forma el resultado obtenido en el presente estudio fue superior al de Gaytan (2020) quien en la dimensión seguridad obtuvo como resultado 47% en el nivel medio que representa 182 usuarios encuestados. Seguido de 36% en el nivel malo que representa 139 usuarios encuestados. 17% en el nivel bueno que representa 64 usuarios encuestados.

En el desarrollo de la investigación se alcanzaron resultados en relación con la influencia del programa “MITS” en la dimensión empatía en la calidad de servicios, antes de la aplicación del programa “MITS”, el nivel de empatía de servicios se aprecia que de forma mayoritaria tiene un nivel medio del 78.3%, seguido del 17,4% que indicó que hubo un nivel bajo de empatía y el restante

4,3% indicó que hubo un nivel alto de empatía. Por otro lado, después de la aplicación, luego de la aplicación del programa “MITS” se aprecia que el 100% de los trabajadores consideró que hubo un nivel alto de la empatía de la calidad de servicios. Es importante resaltar que la capacitación representa un efecto positivo y efectivo en la productividad laboral tal como indica Álvarez et al. (2017) y a su vez esto mejora la empatía del trabajador.

Superior al resultado del estudio de Hernandez (2017) donde obtuvo como mayor resultado 45.8% en el nivel regular, 31.4% en el nivel bueno y 22.9% malo, quien concuerda que el conocimiento y atención mostrado por los trabajadores y sus habilidades generan confianza y credibilidad. Asimismo, se evidencia en el estudio de Uribe (2018) un resultado similar en el cual, el mayor porcentaje se encuentra en el nivel regular con un 40.67% que representó 122 usuarios encuestados. Seguido de 38.33% en el nivel bueno que representó 115 usuarios encuestados. 21% en nivel malo que representa 63 usuarios encuestados. Resultado similar el mayor porcentaje se encuentra en el nivel medio con un 41% que representó 156 usuarios encuestados. Seguido de 36% en el nivel bajo que representa 137 usuarios encuestados. 23% en nivel alto que representa 92 usuarios encuestados (Gaytan, 2020). El presente estudio superó también el resultado por Chinchayán, (2018) quien en la dimensión empatía obtuvo como resultado 54.8% en el nivel muy buena representado por 154 usuarios encuestados, seguido de 30.2% en el nivel buena representado por 85 usuarios y 14.9% en el nivel bueno representado por 42 usuarios encuestados.

Por otro lado, después de contrastar la hipótesis mediante los resultados obtenidos en la prueba de Wilcoxon donde el valor  $p$  es menor a 0,05 rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna, demostrando que el programa “MITS” influye de manera positiva en la dimensión empatía con un nivel de significancia de 0,05. El valor  $Z$  obtenido fue -4,400 el cual es menor al valor del  $Z$  crítico de -1,96 Valor similar al estudio realizado por Mosquera et al. (2019) donde el valor de la correlación de la dimensión empatía es positiva y alta con un valor representativo de 0,785 entre la calidad de servicio y empatía en un centro de acondicionamiento físico, evidenciando que los usuarios valoran empatía y tienen gran relevancia en los usuarios.

## VI. Conclusiones

1. El objetivo general que tuvo el presente estudio fue determinar la influencia del programa “MITS” en la calidad de servicios de los trabajadores de una empresa de tecnologías de información de Lima, 2021. En tanto que los resultados que se obtuvieron en el contraste de la hipótesis según la prueba de Wilcoxon cuyo valor  $p < 0,001$ , permitió aceptar la hipótesis alternativa; Por lo tanto, se concluye que el programa “MITS” influye en la calidad de servicios de los trabajadores de una empresa de tecnologías de información de Lima, 2021.
2. Respecto al primer objetivo específico se orientó a determinar la influencia del programa “MITS” en la tangibilidad de la calidad de servicios de los trabajadores de una empresa de tecnologías de información de Lima, 2021. Asimismo, en el contraste de hipótesis realizado con la prueba de Wilcoxon, se evidencia que se acepta la hipótesis alternativa, observándose un valor  $p$  de 0.000, inferior al nivel de significancia 0.05. Por consiguiente, se concluye que el programa “MITS” influye en la Tangibilidad de la calidad de servicios de los trabajadores de una empresa de tecnologías de información de Lima, 2021
3. Respecto al segundo objetivo específico se fijó determinar la influencia del programa “MITS” en la fiabilidad de la calidad de servicios de los trabajadores de una empresa de tecnologías de información de Lima, 2021. Adicionalmente, en el contraste de hipótesis realizado con la prueba de Wilcoxon, se evidencia que se acepta la hipótesis alternativa, observándose un valor  $p$  de 0.002, inferior al nivel de significancia 0.05. En consecuencia, se concluye que el programa “MITS” influye la Fiabilidad de la calidad de servicios de los trabajadores de una empresa de tecnologías de información de Lima, 2021
4. Respecto al tercer objetivo específico se fijó determinar la influencia del programa “MITS” en la capacidad de respuesta de la calidad de servicios de los trabajadores de una empresa de tecnologías de información de Lima, 2021. A su vez, en el contraste de hipótesis realizado con la prueba de Wilcoxon, se evidencia que se acepta la hipótesis alternativa, observándose un valor  $p$  de 0.000, inferior al nivel de significancia 0.05. Por lo tanto, se concluye que el programa “MITS” influye en la capacidad de respuesta de la



calidad de servicios de los trabajadores de una empresa de tecnologías de información de Lima, 2021

5. Respecto al cuarto objetivo específico se fijó determinar la influencia del programa “MITS” en la Seguridad de la calidad de servicios de los trabajadores de una empresa de tecnologías de información de Lima, 2021. Por otra parte, en el contraste de hipótesis realizado con la prueba de Wilcoxon, se evidencia que se acepta la hipótesis alternativa, observándose un valor  $p$  de 0.000, inferior al nivel de significancia 0.05. Por esta razón, se concluye que el programa “MITS” influye en la Seguridad de la calidad de servicios de los trabajadores de una empresa de tecnologías de información de Lima, 2021
6. Respecto al quinto objetivo específico se fijó determinar la influencia del programa “MITS” en la Seguridad de la calidad de servicios de los trabajadores de una empresa de tecnologías de información de Lima, 2021. Asimismo, en el contraste de hipótesis realizado con la prueba de Wilcoxon, se evidencia que se acepta la hipótesis alternativa, observándose un valor  $p$  de 0.000, inferior al nivel de significancia 0.05. Por ello, se concluye que el programa “MITS” influye en la Seguridad de la calidad de servicios de los trabajadores de una empresa de tecnologías de información de Lima, 2021

## VII. Recomendaciones

1. Se recomienda que la presente investigación sirva como base para futuras investigaciones de la calidad de servicios en trabajadores que brinden servicios de tecnologías de información, así mejorar la percepción de los clientes y ser altamente competitivos en el mercado.
2. Se recomienda que las empresas deben incentivar la constante actualización de conocimientos del personal de nuevas tecnologías de vanguardia de esta manera puedan desarrollar el trabajo en equipo y las competencias necesarias que ayuden a cumplir los objetivos determinados, dando respuestas reales y honestas ante cualquier incidencia que se pueda presentar de esta manera seguir mejorando la fiabilidad de los trabajadores.
3. Se recomienda optar como metodología de trabajo el trabajo remoto y el uso de las herramientas como las redes privadas virtuales, la Ofimática web, el uso de ERP mediante los dispositivos móviles, ordenadores, elementos tangibles que son de vital importancia, asimismo la presentación del personal de manera presencial debe verse reflejado la imagen de la empresa.
4. Se recomienda el uso de metodologías como ITIL para el control de las incidencias, así ofrecer una respuesta rápida y tener mapeado los principales problemas y crear base de soluciones, de esta manera mejorar la capacidad de repuesta conservando la calidad de servicios.
5. Se recomienda mediante el uso de la gestión remota, uso de tecnologías NAS, Cloud Computing así seguir mejorando la percepción de los trabajadores en la dimensión seguridad de esta manera reflejar una imagen positiva y de confianza.
6. Se recomienda mediante la constante capacitación en el uso de las herramientas de tecnologías de información, el trato amable a los trabajadores,

así como las respuestas oportunas mediante el uso de las plataformas de videollamadas de seguir mejorando la dimensión empatía.

7. Se recomienda a los futuros investigadores tener en cuenta el presente estudio, con la opción de abarcar otros rubros empresariales, otros tipos de estudios e ir mejorando mediante el uso de metodologías ágiles, buenas prácticas y herramientas de tecnologías de información mejorando así la calidad de servicios para el bienestar de los trabajadores y clientes.

## Referencias

- Alcalá- Rodríguez, J., Yopez, I., Gudiño-Lau, J., & Veléz-Díaz, D. A. (2019). Sistema de Gestión e Integración para una UPS Monofásica. *XIKUA Boletín Científico de La Escuela Superior de Tlahuelilpan*, 7(13), 11–21. <https://doi.org/10.29057/xikua.v7i13.3546>
- Alcas, N., Alarcón, H., Venturo, C., Alarcón, M., Fuentes, J., & López, T. (2019). Tecnoestrés docente y percepción de la calidad de servicio en una universidad privada de Lima. *Propósitos y Representaciones*, 7(3), 231. <https://doi.org/10.20511/pyr2019.v7n3.388>
- Almaguer-Perez, D. (2016). Sistema de Gestión de Auditorías para el Centro de Soporte UCI-Audit Management System for the UCI Support Center. *Revista Científica*, 2(25), 216. <https://doi.org/10.14483//udistrital.jour.rc.2016.25.a5>
- Alvarado, D. (2021). Beneficios del trabajo en equipo durante la formación académica entre áreas de la salud. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 13(April), 15–38.
- Álvarez, B., Freire, D., & Gutiérrez, B. (2017). Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas. *Telos*, 40. <http://repositorio.udec.cl/bitstream/11594/2495/3/Álvarez - Freire - Gutiérrez.pdf>
- Andrews, A., Beaver, P., & Lucente, J. (2016). Towards better help desk planning: Predicting incidents and required effort. *Journal of Systems and Software*, 117, 426–449. <https://doi.org/10.1016/j.jss.2016.03.063>
- Arias, J., Villasís, M., & Miranda, M. (2016). *El protocolo de investigación III : la población de estudio The research protocol III . Study*. 63(2), 201–206.
- Assessment, P. (2020). *U . S . Department of the Interior Section 1 . General System Information*. 1–14.
- Atocha, E. (2017). *Percepción del usuario externo sobre la calidad de servicio de dos gerencias Municipalidad de Villa El Salvador 2017*. 33.

- Ayoví-Caicedo, J. (2019). Trabajo en equipo: clave del éxito de las organizaciones. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de La Investigación y Publicación En Ciencias Administrativas, Económicas y Contables)*. ISSN : 2588-090X . Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP), 4(10), 58–76. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v4i10.39>
- Badri, M., Abdulla, M., & Al-Madani, A. (2005). Information technology center service quality: Assessment and application of SERVQUAL. In *International Journal of Quality and Reliability Management* (Vol. 22, Issue 8). <https://doi.org/10.1108/02656710510617247>
- Bailón-Lourido, W., Arauz-Barcia, G., & Macias-Valencia, D. (2021). *Utilización de herramientas ofimáticas por parte de docentes y estudiantes universitarios ecuatorianos*. 7, 471–492.
- Balmori, G., & Flores, J. (2017). MECSI: Modelo para evaluar la calidad del servicio interno. *Revista Innovaciones de Negocios*, 11(22), 191–213. <https://doi.org/10.29105/rinn11.22-2>
- Barrera, S. (2020). Videoconferencing as a digital tool for collaborative work in higher education. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación y El Desarrollo Educativo*, 11(21). <https://doi.org/10.23913/ride.v11i21.959>
- Bermúdez, J., Palacios, L., Valencia, A., & Brand, L. (2021). A proposed model of user satisfaction with medical emergency services by using the SERVQUAL model. *Journal of Pharmacy and Pharmacognosy Research*, 9(6), 859–869.
- Bernal-Jiménez, M., & Rodríguez-Ibarra, D. (2019). Las tecnologías de la información y comunicación como factor de innovación y competitividad empresarial. *Scientia et Technica*, 24(1), 85. <https://doi.org/10.22517/23447214.20401>
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación*.
- Bustamante, M. A., Zerda-Barreno, E. R., Obando, F., & Tello-Sánchez, M. G. (2020). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Empresarial*, 13(2), 1–15. <https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.159>

- Calarge, F., Fujii, C., Santana, J., Silva, I., & Miguel, P. (2016). Análise e avaliação da qualidade de serviços internos com foco na manutenção de utilidades em uma empresa de manufatura. *Production*, 26(4), 724–741. <https://doi.org/10.1590/0103-6513.118013>
- Capterra. (2020). *Programas para asistencia remota. Opciones, opiniones y precios - Capterra Perú 2021*. Capterra.Pe. <https://www.capterra.pe/directory/30928/remote-support/software>
- Chinchayán, A. (2018). Percepción de la calidad de servicio en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, sede central Lima, 2017. *Universidad César Vallejo*.
- Duque Oliva, E. J., & Gómez, Y. D. (2014). *Evolución conceptual de los modelos de medición de la percepción de calidad del servicio: Una mirada desde la educación superior*. Suma de Negocios. [https://doi.org/10.1016/s2215-910x\(14\)70040-0](https://doi.org/10.1016/s2215-910x(14)70040-0)
- Flores, E., & Flores, K. (2021). *PRUEBAS PARA COMPROBAR LA NORMALIDAD DE DATOS EN PROCESOS PRODUCTIVOS : ANDERSON- DARLING , RYAN-JOINER , SHAPIRO-WILK Y KOLMOGÓROV-SMIRNOV TESTS TO VERIFY THE NORMALITY OF DATA IN PRODUCTION PROCESSES : ANDERSON- DARLING , RYAN-JOINER , SHAPIRO-WILK AND*. 83–97.
- Flores, E., Miranda, M., & Villasís, M. (2017). *The research protocol VI : How to choose the appropriate statistical test . Inferential statistics El protocolo de investigación VI : cómo elegir la prueba estadística adecuada . Estadística inferencial*. 64(3), 364–370.
- Gaytan, R. (2020). Calidad Del Servicio De Transporte Urbano Basado En Percepciones De Los Usuarios, Trujillo – 2019. *INGENIERÍA: Ciencia, Tecnología e Innovación*, 7(2). <https://doi.org/10.26495/icti.v7i2.1499>
- Govea, J. (2021). Sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) y su influencia en los procesos de negocio de empresas distribuidoras de productos de consumo masivo en Lima Metropolitana en el 2019. *Industrial Data*, 24(1), 201–217. <https://doi.org/10.15381/idata.v24i1.19831>

- Guerrero, A., Marín, M., & Bonilla, D. (2018). ERP como alternativa de eficiencia en la gestión financiera de las empresas. *Revista Lasallista de Investigación*, 15(2), 182–193. <https://doi.org/10.22507/rli.v15n2a14>
- Hamzah, Z., Purwati, A., Suryani, F., & Hamzah. (2019). Quality improvement strategy of islamic banking services in Indonesia through the integration of Servqual and Importance Performance Analysis (IPA). *Espacios*, 40(30).
- Hernandez, E. (2017). Calidad de servicio en el Hotel Miraflores Suites Centro en Lima, desde la percepción de los huéspedes, 2017. *Normas Tributarias*. [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/1891/Casas\\_Ochochoque\\_Joel\\_Rainier.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/1891/Casas_Ochochoque_Joel_Rainier.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018a). Las rutas Cuantitativa Cualitativa y Mixta. In *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018b). Las rutas Cuantitativa Cualitativa y Mixta. In *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. [http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1292/1/Hernández-Metodología de la investigación.pdf](http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1292/1/Hernández-Metodología%20de%20la%20investigación.pdf)
- Jair, E., & Oliva, D. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. (*Prueba*) *Innovar (Prueba)*, 15(25), 64–80.
- Jaramillo, K. L., Campi, J., & Sánchez, T. del R. (2019). Informática y ofimática una herramienta pedagógica. *Recimundo*, 3(3), 1085–1100. [https://doi.org/10.26820/recimundo/3.\(3\).septiembre.2019.1085-1100](https://doi.org/10.26820/recimundo/3.(3).septiembre.2019.1085-1100)
- Jemes, I., Romero, R., Labajos, M., & Moreno, N. (2019). Evaluation of quality of service in Early Intervention: A systematic review. *Anales de Pediatría (English Edition)*, 90(5), 301–309. <https://doi.org/10.1016/j.anpede.2018.04.009>
- Jiang, B. J. J., Klein, G., & Carr, C. L. (2015). Measuring Information System Service Quality: Servqual. *MIS Quarterly*, 26(2), 145–166.
- Jiménez, F. (2018). *¿Cómo implementar Gestión de Incidentes Usando ITIL? |*

- Genius IT Training*. Genius IT Training. <https://geniusitt.com/blog/como-implementar-gestion-de-incidentes-usando-itil/>
- Jines, F. (2019). *EVALUACION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PERCIBIDA EN UNA ENTIDAD BANCARIA A TRAVÉS DE LA ESCALA SERVQUAL*.
- Juran, J. (1990). *JURAN Y LA PLANIFICACIÓN PARA LA CALIDAD*.
- León, V., Erazo, J., Narváez, C., & Solís, J. (2019). Marketing mix de servicios de valor agregado de última milla. Valor y trascendencia de las 4 P. *Visionario Digital*, 3(2.2), 145–172.  
<https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.2.628>
- Leyva, H. P., Pérez, M., & Pérez, S. (2018). Google Forms en la evaluación diagnóstica como apoyo en las actividades docentes. Caso con estudiantes de la Licenciatura en Turismo / Google Forms in the diagnostic evaluation as support in the teaching activities. Case Students Bachelor of Tourism. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación y El Desarrollo Educativo*, 9(17), 84–111.  
<https://doi.org/10.23913/ride.v9i17.374>
- Loayza, A. (2016). Modelo de gestión de incidentes para una entidad estatal. *Interfases*, 0(001), 59. <https://doi.org/10.26439/interfases2006.n001.167>
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2009). Marketing de Servicios: personal, tecnología y estrategia. In *Pearson Educación*.  
<https://decisiondelconsumidor.files.wordpress.com/2017/07/marketing-de-servicios-christopher-lovelock.pdf>
- Marín, E., & López, D. (2019). Aplicaciones Móviles para Mejorar la Comunicación entre Docente y Alumno. *Interconectando Saberes*, 8.  
<https://doi.org/10.25009/is.v0i8.2645>
- Matacano, L. (2019). *Modelos para avaliar a qualidade dos serviços. Uso do modelo servqual no operador Unitel, Huambo*. 1(2), 255–280.
- Mburu, B., Koome, P., & Gichuhi, D. (2020). Influence of employer-employee relationships on service quality in the hospitality industry in Nakuru County, Kenya. *International Journal of Research in Business and Social Science*



- (2147- 4478), 9(5), 166–171. <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v9i5.854>
- McCollin, C., Ograjenšek, I., Göb, R., & Ahlemeyer-Stubbe, A. (2011). SERVQUAL and the process improvement challenge. *Quality and Reliability Engineering International*, 27(5), 705–717. <https://doi.org/10.1002/qre.1234>
- Mesa, M. (2015). *Fundamentos de Marketing*. 148, 148–162.
- Montoya, C., & Boyero, M. (2016). the Human Resource Management As a Key Element and Quality Competitiveness Organizacional. *Redalyc*, 20(16), 20. [http://revistacientifica.fce.unam.edu.ar/URLdelDocumento:http://revistacientifica.fce.unam.edu.ar/index.php?option=com\\_content&view=article&id=422&Itemid=90](http://revistacientifica.fce.unam.edu.ar/URLdelDocumento:http://revistacientifica.fce.unam.edu.ar/index.php?option=com_content&view=article&id=422&Itemid=90)
- Mosquera, D., Patiño, O., Sánchez, D., Agudelo, J., Ospina, D., & Bermúdez, J. (2019). Factores asociados a la calidad en el servicio en Centros de Acondicionamiento Físico a partir del modelo SERVQUAL. *Revista CEA*, 5(9), 13–32. <https://doi.org/10.22430/24223182.1253>
- Muijs, D. (2011). *Experimental and Quasi-Experimental Research*. 13–33.
- Muñiz, R. (2015). Marketing en el Siglo XXI. *Marketing En El Siglo XXI*, 1–66. <http://www.marketing-xxi.com/analisis-de-la-cartera-producto-mercado-analisis-portfolio-o-bcg-20.htm>
- Neyra-Huamani, L., Flores-Morales, J. A., & Pacheco-Pomarino, M. (2021). Calidad de servicio en tiempos de Covid-19 en estudiantes universitarios. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(5 Edición Especial), 108–122. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.8>
- Orlando, R., Reyes, B., Bossio, A. A., & Flórez, J. P. (2019). *Plan de marketing para Pymes del sector servicios Marketing plan for SMEs in the services sector*.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Parra-penagos, C., & Rodríguez-fonseca, F. (2016). *La capacitación y su efecto*

*en la calidad dentro de las organizaciones Training and its effect in quality management in organizations. 6(2), 131–143.*

Pastor, J. (2009). Los formularios en línea como herramienta telemática para interactuar con los estudiantes. *@Tic. Revista D'Innovació Educativa, 0(3)*. <https://doi.org/10.7203/attic.3.142>

Peralta, E. (2016). *General systems theory applied to management models Enrique. 7(1), 122–146.* <https://doi.org/10.22519/22157360.901>

Quilamán, A. Q., & Chacur, A. A. (2008). Evaluación y Propuesta de mejoras de un modelo de atención de usuarios en un servicio público. *Revista Economía y Administración, 71, 7–38.*

Quissanga, F. C., & Fernandes, R. F. (2020). *PROJECT , DESIGN AND MANAGEMENT.*

Rengifo, E. (2019). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el consultorio odontológico del Hospital II-E, Lamas, 2019. *Calidad de Servicio y Satisfacción Del Usuario En El Consultorio Odontológico Del Hospital II-E, Lamas, 2019.*

Reynosa, E. (2016). TRABAJO EN EQUIPO. Reflexiones para un mejor desempeño. *Múnich: GRIN Verlag GmbH., 6–7.*

Rodríguez. (2018). *Teamviewer y otros programas de asistencia remota - Blog. Godaddy.* <https://es.godaddy.com/blog/teamviewer-y-otros-programas-de-asistencia-remota/>

Rodríguez, J., & Reguant, M. (2020). *el coeficiente alfa de Cronbach. 3, 1–13.*

Rodríguez, Juan, López, M., & De los Monteros, A. (2017). *Estudio sobre la implementación del software Help Desk en una institución de educación superior (p. 20).*

Rojas-Martínez, C., Niebles-Nuñez, W., Pacheco-Ruíz, C., & Hernández-Palma, H. G. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Información Tecnológica, 31(4), 221–232.* <https://doi.org/10.4067/s0718-07642020000400221>

- Romero-Rodríguez, J., Aznar Díaz, I., Hinojo-Lucena, F., & Gomez-García, G. (2021). Uso de los dispositivos móviles en educación superior: relación con el rendimiento académico y la autorregulación del aprendizaje. *Revista Complutense de Educación*, 32(3), 327–335.  
<https://doi.org/10.5209/rced.70180>
- Sánchez, F. (2019). Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. *Revista Digital de Investigación En Docencia Universitaria*, 13, 101–122.  
<https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Smith, W., & DO, F. (2020). Isolation, quarantine, social distancing and community containment: pivotal role for old- style public health measures in the novel coronavirus (2019-nCoV) outbreak. *Journal of Travel Medicine*, 27(2), taaa020.
- Tapia-Guarnizo, J., & Campoverde-Molina, M. (2019). *Análisis de gestión de incidencias de Tecnologías de la Información. Caso de estudio: Hospitales Generales Coordinación Zonal 7 - Salud*. 4(7), 119–148.  
<https://doi.org/10.23857/casedelpo.2019.4.7.119-148>
- Tarazona, A., & Ochoa, C. (2020). Technology as an ally to fight COVID-19. *Revista de La Facultad de Medicina Humana*, 20(4), 754–755.  
<https://doi.org/10.25176/rfmh.v20i4.3046>
- Tayro, A. (2020). La Videoconferencia Un Nuevo Enfoque Del Principio De Inmediación Procesal. *Pj.Gob.Pe*, 547–560.  
<https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/b032180042effefd8d65bfd49215945d/23.+La+videoconferencia.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=b032180042effefd8d65bfd49215945d>
- Torres, J. (2020). *Reflections on the use of inferential statistics in data analysis during a didactic uma investigação didática Introdução*.
- Uribe, D. (2018). Calidad de servicio electrónico en un Puesto de Control Migratorio de Lima, 2018. *Universidad César Vallejo*.
- Valencia, V., Cruz, S., & Ospino, Ó. (2018). Aplicación del modelo SERVQUAL para la determinación de los factores que inciden en la satisfacción de los

usuarios en los hogares infantiles de Chibolo, Magdalena. *Inge Cuc*, 14(2), 19–27. <https://doi.org/10.17981/ingecuc.14.2.2018.02>

Valenzuela, N., Buentello, C., Gomez, L., & Villareal, V. (2019). La atención al cliente, el servicio, el producto y el precio como variables determinantes de la satisfacción del cliente en una pyme de servicios. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones y Negocios)*, 6(2), 18–24. <https://doi.org/10.22579/23463910.159>

Vásques, O. (2020). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario externo en el servicio de Gineco-Obstetricia, Hospital Luis Heysen Chiclayo*. 0–94.

Vázquez-Moctezuma, S. (2015). Tecnologías de almacenamiento de información en el ambiente digital. *E-Ciencias de La Información*, 5(2), 1. <https://doi.org/10.15517/eci.v5i2.19762>

Zapata, M., Pacheco, F., De la Torre, E., & Vallejo Baldeón, M. (2017). Evaluación de Parámetros de QoS en una Red VPN-MPLS Diffserv bajo un Entorno Completo de Emulación de Software Libre. *Revista Científica y Tecnológica UPSE*, 4(3), 74–82. <https://doi.org/10.26423/rctu.v4i3.285>

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de operacionalización

### Matriz de operacionalización de la variable dependiente: Calidad de servicio

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala/Valores	Nivel/Rango
Calidad de servicios	Para Jemes et al. (2019) La calidad de servicios se entiende como la interacción recíproca de satisfacción y expectativas entre un comprador y la organización que sacia sus necesidades. Cuantificar la calidad de servicios es una labor compleja.	Es el comportamiento anhelado del consumidor después de haber adquirido el producto o servicio. (Zeithnalm, 2000).	Tangibilidad	Instalación Física Medios de comunicación Apariencia personal	1,2,3, 4,5	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni acuerdo ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Total acuerdo (5)	Bajo: 22-51 Medio: 52-81 Alto: 82-110
			Fiabilidad	Cumplimiento de servicios Atención al reclamo Inspira confianza Información oportuna	6,7,8, 9		
			Capacidad de respuesta	Expectativas satisfechas Rapidez en el servicio Disposición Atención Oportuna	10,11 ,12, 13		
			Seguridad	Confianza Seguridad de la transacción Experiencia en atención Conocimiento de los procesos de atención	14,15 ,16, 17		
			Empatía	Horario de atención Atención personalizada Preocupación por el cliente Comprensión al cliente	18, 19, 20, 21, 22		

Fuente: Adaptado de Parasuraman et al 1985

## Anexo 2. Matriz de consistencia

Título: Programa “MITS” en la calidad de servicios en los trabajadores de una empresa de tecnologías de información de Lima, 2021.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>¿En qué medida influye el programa “MITS” en la calidad de servicios en los trabajadores de una empresa de tecnologías de información de Lima, 2021?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <p>¿En qué medida influye el programa “MITS” en la tangibilidad de la calidad de servicios en los trabajadores de una empresa de tecnologías de información de Lima, 2021”?</p> <p>¿En qué medida influye el programa “MITS” en la fiabilidad de la calidad de servicios en los trabajadores de una empresa de tecnologías de información de Lima, 2021?</p> <p>¿En qué medida influye el programa “MITS” en la capacidad de respuesta de la calidad de servicios en los trabajadores de una empresa de tecnologías de información de Lima, 2021?</p> <p>¿En qué medida influye el programa “MITS” en la seguridad de la calidad de servicios en los trabajadores de una empresa de tecnologías de información de Lima, 2021?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Determinar la influencia del programa “MITS” en la calidad de servicios en los trabajadores de una empresa de tecnologías de Lima, 2021.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>Determinar la influencia del programa “MITS” en la tangibilidad de la calidad de servicios en los trabajadores de una empresa de tecnologías de información de Lima, 2021.</p> <p>Determinar la influencia del programa “MITS” en la fiabilidad de la calidad de servicios en los trabajadores de una empresa de tecnologías de información de Lima, 2021.</p> <p>Determinar la influencia del programa “MITS” en la capacidad de respuesta de la calidad de servicios en los trabajadores de una empresa de tecnologías de información de Lima, 2021.</p> <p>Determinar la influencia del programa “MITS” en la seguridad de la calidad de servicios en los trabajadores de una empresa de tecnologías de información de Lima, 2021.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b></p> <p>El programa “MITS” influye en la calidad de servicio en los trabajadores de una empresa de tecnologías de información de Lima, 2021.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b></p> <p>El programa “MITS” influye en la tangibilidad de la calidad de servicios en los trabajadores de una empresa de tecnologías de información de Lima, 2021.</p> <p>El programa “MITS” influye en la fiabilidad de la calidad de servicios en los trabajadores de una empresa de tecnologías de información de Lima, 2021.</p> <p>El programa “MITS” influye en la capacidad de respuesta de la calidad de servicios en los trabajadores de una empresa de tecnologías de información de Lima, 2021.</p> <p>El programa “MITS” influye en la seguridad de la calidad de servicios en los trabajadores de una empresa de tecnologías de información de Lima, 2021.</p>	<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b></p> <p>Programa “MITS”</p> <p><b>DIMENSIONES</b></p> <p>D1 Cloud computing D2 Programa acceso remoto D3 Red privada virtual D4 Ofimática web D5 Almacenamiento conectado en la red D6 Sistemas ERP D7 ITIL y gestión de incidentes D8 Videoconferencia D9 Help Desk D10 UPS D11 Google docs D12 Red privada virtual D13 Trabajo en equipo D14 Dispositivos móviles</p>	<p><b>PARADIGMA</b></p> <p>Post positivista</p> <p><b>TIPO DE ESTUDIO</b></p> <p>Aplicada</p> <p><b>DISEÑO</b></p> <p>Pre experimental</p> <p><b>MÉTODO</b></p> <p>Hipotético deductivo</p> <p><b>ENFOQUE</b></p> <p>Cuantitativo</p> <p><b>INSTRUMENTO</b></p> <p>Método SERVQUAL</p> <p><b>TECNICA</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>PROCESAMIENTO DE DATOS</b></p> <p>SPSS-26, Microsoft Excel.</p> <p><b>MÉTODO ESTADÍSTICO</b></p> <p>Test de Wilcoxon</p>

<p>¿En qué medida influye el programa "MITS" en la empatía de la calidad de servicios en los trabajadores de una empresa de tecnologías de información de Lima, 2021?</p>	<p>Determinar la influencia del programa "MITS" en la empatía de la calidad de servicios en los trabajadores de una empresa de tecnologías de información de Lima, 2021.</p>	<p>El programa "MITS" influye en la empatía de la calidad de servicios en los trabajadores de una empresa de tecnologías de información de Lima, 2021.</p>	<p><b>VARIABLE DEPENDIENTE</b> Calidad de servicios</p> <p><b>DIMENSIONES</b> D1 Tangibilidad D2 Fiabilidad D3 Capacidad de respuesta D4 Seguridad D5 Empatía</p>	
---	--	--	---	--



### Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

Dimensión	#Nro	Indicadores
Tangibilidad	1	¿Considera que el Hardware y Software de la empresa están actualizados?
	2	¿Considera que las instalaciones físicas de la empresa son atractivas?
	3	¿Considera que los empleados están bien vestidos y de aspecto pulcro?
	4	¿Considera que en la empresa los elementos tangibles son atractivos y están acorde al servicio que proporciona?
Fiabilidad	5	¿Considera usted que el personal promete realizar una tarea en cierto tiempo y lo realiza?
	6	¿Considera que el personal muestra interés sincero por resolver problemas de los usuarios?
	7	¿Considera que el personal es fiable?
	8	¿Considera que el personal cumple sus servicios en el tiempo establecido?
Capacidad de respuesta	9	¿Considera que el personal trata de no cometer errores?
	10	¿Considera que el personal indica a los usuarios exactamente la tarea que se llevará a cabo?
	11	¿Considera que el personal da un pronto servicio a los usuarios?
	12	¿Considera que el personal siempre está dispuesto ayudar a los usuarios?
Seguridad	13	¿Considera que el personal nunca está demasiado ocupado para responder a las peticiones de los usuarios?
	14	¿Considera que el comportamiento del personal infunde confianza en los usuarios?
	15	¿Considera que los usuarios se encuentran seguros con el servicio del personal?
	16	¿Considera que el personal es constantemente cortés con los usuarios?
Empatía	17	¿Considera que el personal tiene los conocimientos necesarios para realizar su trabajo?
	18	¿Considera que el personal brinda una atención individualizada a los usuarios?
	19	¿Considera que el horario de atención del personal es el adecuado para los usuarios?
	20	¿Considera que el personal brinda una atención personalizada a los usuarios?
	21	¿Considera que el personal toma en cuenta los intereses de los usuarios?
	22	¿Considera que el personal comprende las necesidades específicas de los usuarios?

**Anexo 4. Base de datos 1/2: Pre test Calidad de servicio**



PRE TEST																												
VD: CALIDAD DE SERVICIOS																												
N°	D1: Tangibilidad				D2: Fiabilidad					D3: Capacidad de respuesta				D4: Seguridad				D5: Empatía					D1	D2	D3	D4	D5	Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22						
1	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	11	13	10	10	13	47
2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	11	16	9	9	10	46
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	11	15	11	11	15	52
4	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	9	14	9	9	13	45
5	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5	5	4	5	4	16	23	16	16	23	78
6	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	7	10	10	10	11	38
7	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	11	15	14	14	15	55
8	3	2	2	2	2	4	3	2	4	4	2	2	2	2	2	4	3	3	2	3	3	2	9	15	11	11	13	48
9	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	10	13	9	9	13	45
10	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	9	11	9	9	11	40
11	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	10	15	12	12	13	50
12	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	11	12	11	11	12	46
13	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	10	12	10	10	13	45
14	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	10	14	10	10	12	46
15	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	10	13	12	12	15	50
16	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	10	14	9	9	14	47
17	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	10	15	11	11	15	51
18	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	11	11	12	12	13	47
19	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	14	12	12	15	53
20	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	10	14	12	12	14	50
21	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	10	13	9	9	13	45
22	2	1	3	1	2	2	1	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	7	9	9	9	13	38
23	2	2	1	3	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	8	11	8	8	11	38

**Anexo 4. Base de datos 2/2: Post test Calidad de servicio**

POST TEST																													
VD: CALIDAD DE SERVICIOS																													
N°	D1: Tangibilidad				D2: Fiabilidad				D3: Capacidad de respuesta				D4: Seguridad				D5: Empatía					D1	D2	D3	D4	D5	Total		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21							P22	
1	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	18	20	19	19	22	98
2	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	17	19	18	18	21	93
3	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	18	19	19	19	24	99
4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	19	20	19	19	25	102
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	19	20	18	20	24	101
6	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	19	20	19	18	22	98
7	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	18	19	18	20	24	99
8	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17	17	18	16	20	88
9	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	17	17	17	17	20	88
10	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	16	20	17	18	22	93
11	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19	17	17	16	20	89
12	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	18	16	16	20	86
13	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	17	16	16	20	85
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	16	16	16	16	22	86	
15	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	18	18	17	16	22	91	
16	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	18	18	20	16	24	96	
17	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	18	17	18	17	22	92	
18	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	18	19	18	18	23	96	
19	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	18	17	17	16	22	90	
20	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	18	17	17	17	23	92	
21	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	18	20	19	18	22	97	
22	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	17	17	17	20	22	93	
23	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	19	19	20	19	24	101	

## Anexo 5. Consentimiento Informado

# Cuestionario de Calidad de Servicios

 [juanjito253@gmail.com](#) (no compartidos) [Cambiar de cuenta](#) 

### Consentimiento Informado

Buenos días/tardes/noches,  
Es grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de un Doctorado en Administración de la escuela de Posgrado de la UCV, en la sede Lima-Norte, me encuentro desarrollando una investigación sobre la calidad de servicio en los trabajadores de una empresa de tecnologías de información de Lima, 2021. Por tanto, el propósito será demostrar la influencia del programa "MITS" en la calidad de servicio en los trabajadores de una empresa de tecnología de información de Lima, 2021. Por tal motivo, solicito su participación en una encuesta.  
Como parte importante del estudio solicito su participación en la resolución de la encuesta adjunta. Es preciso aclarar que la información proporcionada no será empleada para otro fin que no sea el académico. Por lo que la información será tratada de manera confidencial sin que se publique ninguna información que permita su identificación, toda vez que los resultados de este estudio mostrarán tendencias grupales de los participantes y no características individuales. En consecuencia, si usted acepta participar proceda con el llenado de la información solicitada.

Muchas gracias de antemano.

He sido informado del estudio y acepto participar voluntariamente:

Sí

No

[Atrás](#) [Enviar](#) [Borrar formulario](#)

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google. [Notificar uso inadecuado](#) - [Términos del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios

<https://forms.gle/SEwNH9fx9TYuJT3C7>

## Anexo 6. Validez de Instrumento



### INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO : Salvador García, Claribel Rosario  
 INSTITUCIÓN DONDE LABORA : Universidad Privada Cesar Vallejo  
 INSTRUMENTO MOTIVO DE EVALUACIÓN : Calidad de servicios (Parasuraman et al, 1988)

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.																				✓	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.																				✓	
3. ACTUALIZACION	Está adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.																					✓
4. ORGANIZACION	Esta organizado en forma lógica.																				✓	
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos cuantitativos y cualitativos.																				✓	
6. INTENCIONALIDAD	Es adecuado para valorar el instrumento.																					✓
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos científicos.																				✓	
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones, indicadores e ítems.																					✓
9. METODOLOGIA.	La estrategia responde al propósito de la investigación.																					✓
10. PERTINENCIA	El inventario es aplicable.																					✓

#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

#### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

93%

FECHA: 15/05/2021

FIRMA DEL EXPERTO:

DNI: 40910480

Teléf.: . 993 808 689 .....

## INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

**I. DATOS GENERALES:**

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO : Huamani Neyra, Lidia  
 INSTITUCIÓN DONDE LABORA : Universidad Privada Cesar Vallejo  
 INSTRUMENTO MOTIVO DE EVALUACIÓN : Calidad de servicios (Parasuraman et al, 1988)

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.																			✓	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.																			✓	
3. ACTUALIZACION	Está adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.																				✓
4. ORGANIZACION	Esta organizado en forma lógica.																			✓	
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos cuantitativos y cualitativos.																			✓	
6. INTENCIONALIDAD	Es adecuado para valorar el instrumento.																				✓
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos científicos.																			✓	
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones, indicadores e ítems.																				✓
9. METODOLOGIA.	La estrategia responde al propósito de la investigación.																				✓
10. PERTINENCIA	El inventario es aplicable.																				✓

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**


---

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

92.5%

**FECHA: 15/05/2021**
**FIRMA DEL EXPERTO:**

DNI: 100916822  
 Teléf.: 997614034

  
 Dra. Lidia Neyra Huamani  
 Metodóloga

## INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

**I. DATOS GENERALES:**

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO** : Miranda Guevara, Gladys Bertha  
**INSTITUCIÓN DONDE LABORA** : Universidad Nacional de educación Enrique Guzmán y Valle.  
**INSTRUMENTO MOTIVO DE EVALUACIÓN** : Calidad de servicios (Parasuraman et al, 1988)

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.																			✓	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.																			✓	
3. ACTUALIZACION	Está adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.																				✓
4. ORGANIZACION	Esta organizado en forma lógica.																				✓
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos cuantitativos y cualitativos.																			✓	
6. INTENCIONALIDAD	Es adecuado para valorar el instrumento.																				✓
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos científicos.																				✓
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones, indicadores e ítems.																				✓
9. METODOLOGIA.	La estrategia responde al propósito de la investigación.																				✓
10. PERTINENCIA	El inventario es aplicable.																				✓

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**
**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

94%

**FECHA:** 15/05/2021

**FIRMA DEL EXPERTO:**
**DNI:** 09081950

**Teléf.:** . 994 562 127



## ANEXO 7. Consentimiento de la empresa



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



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

Lima, 25 de mayo de 2021  
Carta P. 0209-2021-UCV-VA-EPG-F01/J

Ing.  
Cristhian Luke Fernandez Rivera  
GERENTE  
CFR BUSINESS & SOLUTIONS E. I. R. L.

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a SANCHEZ MALPICA, JUAN JOSE; identificado con DNI N° 42750180 y con código de matrícula N° 6000152209; estudiante del programa de DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de DOCTOR, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

**Programa "MITS" en la calidad de servicios en los trabajadores de una empresa de tecnologías de información Lima, 2021**

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestro estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador SANCHEZ MALPICA, JUAN JOSE asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

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

Atentamente,



Dr. Carlos Ventura Orbegoso  
Jefe  
ESCUELA DE POSGRADO  
UCV FILIAL LIMA  
CAMPUS LIMA NORTE

CFR BUSINESS & SOLUTIONS

Cristhian Fernandez R  
GERENTE GENERAL

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe



## ANEXO 8. PROGRAMA “MITS”

	<b>DISEÑO DE SESIÓN EXPERIMENTAL</b>	
--	--------------------------------------	--

### I) DATOS GENERALES

1. SEMESTRE ACADÉMICO : 2021-1
2. SESIÓN : 01
3. FECHA : 02/06/2021
4. INVESTIGADOR (A) : Mg. Juan José Sanchez Malpica.

### II) Competencia:

Determina la influencia del programa “MITS” en la calidad de servicios en los trabajadores de una empresa de tecnologías información 2021.

### III) PROGRAMACIÓN

CAPACIDADES	TEMÁTICA	PRODUCTO ACADÉMICO
Determina la influencia del programa “MITS” en la tangibilidad de la calidad de servicios en el cliente interno de una empresa de tecnologías de información 2021.	- Calidad de servicios - Tangibilidad - Cloud Computing	Organizador Gráfico.

### IV) ACTITUDES

Demuestra creatividad, ética.

## V) SECUENCIA METODOLÓGICA

ACTIVIDADES DE INICIO	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Aplicación del PRE TEST</li> <li>✓ Se informa sobre la competencia a lograr durante el desarrollo del trabajo experimental.</li> <li>✓ Ideas previas sobre la VARIABLE DEPENDIENTE: Calidad de servicios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ PPT</li> <li>✓ Zoom</li> </ul>	25 min.
ACTIVIDADES DE PROCESO	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Leen el módulo</li> <li>✓ Comentan sobre citas propuestas en el módulo</li> <li>✓ Escuchan la exposición del investigador</li> <li>✓ Reajustan y complementan la información</li> <li>✓ Relacionan las ideas previas con la nueva información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Zoom</li> <li>✓ PPT</li> <li>✓ AWS</li> </ul>	20 min
ACTIVIDADES FINALES	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Trabajan en equipos</li> <li>✓ Evidencian el impacto de la dimensión 1: Cloud computing VI: Programa MITTS en la D1: Tangibilidad de la variable dependiente: Calidad de Servicios.</li> <li>✓ Se elaboran organizadores visuales</li> <li>✓ Se analizan casuísticas.</li> <li>✓ Responden a la práctica.</li> </ul>	Zoom	15 min

## VII) REFERENCIA

- Bustamante, M. A., Zerda-Barreno, E. R., Obando, F., & Tello-Sánchez, M. G. (2020). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Empresarial*, 13(2), 1–15. <https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.159>
- Hamzah, Z., Purwati, A., Suryani, F., & Hamzah. (2019). Quality improvement strategy of islamic banking services in Indonesia through the integration of Servqual and Importance Performance Analysis (IPA). *Espacios*, 40(30).
- Jemes, I., Romero, R., Labajos, M., & Moreno, N. (2019). Evaluation of quality of service in Early Intervention: A systematic review. *Anales de Pediatría (English Edition)*, 90(5), 301–309. <https://doi.org/10.1016/j.anpede.2018.04.009>
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Quilamán, A. Q., & Chacur, A. A. (2008). Evaluación y Propuesta de mejoras de un modelo de atención de usuarios en un servicio público. *Revista Economía y Administración*, 71, 7–38.
- Quissanga, F. C., & Fernandes, R. F. (2020). *PROJECT , DESIGN AND MANAGEMENT*.

	<b>MÓDULO</b>	
--	---------------	--

## **Sesión 1**

### **Variable dependiente: Calidad de servicios**

Según Bustamante et al. (2020) la calidad puede ser definida al uso que espera el cliente respecto al producto o servicio. Una definición más adecuada hace referencia a que la calidad es la suma de las características y rasgos de un producto o servicio que tiene sustento en la habilidad de satisfacer las expectativas y necesidades de los clientes o empleados.

Asimismo Bustamante et al. (2020) señaló que el servicio es definido como la agrupación de prestaciones adjuntas a la prestación principal, la cual puede ser un producto tangible. En conclusión, los servicios son acciones, ejecuciones y procesos de las empresas asimismo deben estar enfocados en prestar importancia a los servicios que están entregando, estos servicios deben ser diferenciados y marcar la satisfacción de los usuarios

Para Jemes et al. (2019) La calidad de servicios se entiende como la interacción recíproca de satisfacción y expectativas entre un comprador y la organización que sacia sus necesidades. Cuantificar la calidad de servicios es una labor compleja.

### **Dimensión 1: Tangibilidad**

según Hamzah et al. (2019) se trata del atractivo físico de un servicio que se ve reflejado en la presentación de sus instalaciones, equipos, materiales utilizados y apariencia de los empleados. Es el estado de las instalaciones físicas, equipos y apariencia del personal. (Parasuraman et al., 1988). Hablar de tangibilidad es referirse a los productos físicos de la organización, también a la apariencia del personal. Diferente a la intangibilidad referido a los servicios que se brindan, ambos forman parte en la atención del cliente. Esta dimensión hace referencia a la apariencia de las instalaciones físicas, personal, equipos, dispositivos de comunicaciones entre otros (Quilamán & Chacur, 2008). La apariencia de la empresa es de suma importancia, crea ventajas ante la competencia tales como modernidad, limpieza y comodidad asimismo hace referencia a las herramientas que permiten la comunicación de los miembros de la organización.

## **Variable Independiente: Programa “MITS”**

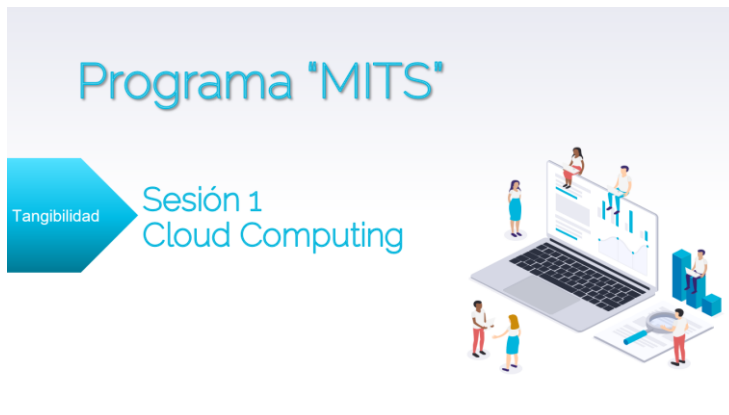
Definido como el conjunto de herramientas y metodología propuesta como dimensiones que permitieron mejorar la calidad de servicios de los trabajadores de una empresa de tecnologías Información respecto la dimensión tangibilidad.

### **Dimensión 1: Computación en la nube o Cloud Computing**

Respecto a la computación en la nube Quissanga & Fernandes (2020) señala como el uso de recursos compartidos que son provistos por un tercero y por tratarse de un recurso compartido tiene como principal característica ser de bajo costo, uno de los principales proveedores de brindar este servicio en Amazon web services y es el que tiene mayor participación en el mercado. Para nosotros los usuarios comunes el uso de Gmail, Hotmail o cualquier uso de correo electrónico, ya no es necesario instalar aplicaciones en nuestros ordenadores.

## **Medios y materiales**

### **PPT Sesión 1:**



### **Video de retroalimentación:**

[https://www.youtube.com/watch?v=WaxaOInd\\_xE](https://www.youtube.com/watch?v=WaxaOInd_xE)

	<b>DISEÑO DE SESIÓN EXPERIMENTAL</b>	
--	--------------------------------------	--

**I) DATOS GENERALES**

- |                       |                                  |
|-----------------------|----------------------------------|
| 1. SEMESTRE ACADÉMICO | : 2021-1                         |
| 2. SESIÓN             | : 02                             |
| 3. FECHA              | : 04/06/2021                     |
| 4. INVESTIGADOR (A)   | : Mg. Juan José Sanchez Malpica. |

**II) Competencia:**

Determina la influencia del programa "MITS" en la calidad de servicios en los trabajadores de una empresa de tecnologías información 2021.

**III) PROGRAMACIÓN**

CAPACIDADES	TEMÁTICA	PRODUCTO ACADÉMICO
Determina la influencia del programa "MITS" en la tangibilidad de la calidad de servicios en el cliente interno de una empresa de tecnologías de información 2021.	- Calidad de servicios - Tangibilidad -Programa acceso remoto	Organizador Gráfico.

**IV) ACTITUDES**

Demuestra creatividad, ética, participación.

## V) SECUENCIA METODOLÓGICA

ACTIVIDADES DE INICIO	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se realiza la bienvenida a la segunda sesión del programa “MITS” presentando un resumen de la dimensión dependiente y se procede a realizar las actividades de la sesión.</li> <li>✓ Se informa sobre la competencia a lograr durante el desarrollo del trabajo experimental.</li> <li>✓ Ideas previas sobre la dimensión 2: acceso remoto de la variable independiente: Programa “MITS”.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ PPT</li> <li>✓ Zoom</li> </ul>	15 min.
ACTIVIDADES DE PROCESO	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Leen el módulo</li> <li>✓ Comentan sobre citas propuestas en el módulo</li> <li>✓ Escuchan la exposición del investigador</li> <li>✓ Reajustan y complementan la información</li> <li>✓ Relacionan las ideas previas con la nueva información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Zoom</li> <li>✓ PPT</li> <li>✓ RDP</li> </ul>	25 min
ACTIVIDADES FINALES	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Trabajan en equipos</li> <li>✓ Evidencian el impacto de la dimensión 2: programa de acceso remoto VI: Programa “MITS” en la D1: Tangibilidad de la variable dependiente: Calidad de Servicios.</li> <li>✓ Se elaboran organizadores visuales</li> <li>✓ Se analizan casuísticas.</li> <li>✓ Responden a la práctica.</li> </ul>	Zoom	20 min

## VII) REFERENCIA

- Bustamante, M. A., Zerda-Barreno, E. R., Obando, F., & Tello-Sánchez, M. G. (2020). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Empresarial*, 13(2), 1–15. <https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.159>
- Capterra. (2020). *Programas para asistencia remota. Opciones, opiniones y precios - Capterra Perú 2021*. Capterra.Pe.  
<https://www.capterra.pe/directory/30928/remote-support/software>
- Hamzah, Z., Purwati, A., Suryani, F., & Hamzah. (2019). Quality improvement strategy of islamic banking services in Indonesia through the integration of Servqual and Importance Performance Analysis (IPA). *Espacios*, 40(30).
- Jemes, I., Romero, R., Labajos, M., & Moreno, N. (2019). Evaluation of quality of service in Early Intervention: A systematic review. *Anales de Pediatría (English Edition)*, 90(5), 301–309. <https://doi.org/10.1016/j.anpede.2018.04.009>
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Quilamán, A. Q., & Chacur, A. A. (2008). Evaluación y Propuesta de mejoras de un modelo de atención de usuarios en un servicio público. *Revista Economía y Administración*, 71, 7–38.
- Rodríguez. (2018). *Teamviewer y otros programas de asistencia remota - Blog*. Godaddy. <https://es.godaddy.com/blog/teamviewer-y-otros-programas-de-asistencia-remota/>



	<b>MÓDULO</b>	
--	---------------	--

## **Sesión 2**

### **Variable dependiente: Calidad de servicios**

Según Bustamante et al. (2020) la calidad puede ser definida al uso que espera el cliente respecto al producto o servicio. Una definición más adecuada hace referencia a que la calidad es la suma de las características y rasgos de un producto o servicio que tiene sustento en la habilidad de satisfacer las expectativas y necesidades de los clientes o empleados.

Asimismo Bustamante et al. (2020) señaló que el servicio es definido como la agrupación de prestaciones adjuntas a la prestación principal, la cual puede ser un producto tangible. En conclusión, los servicios son acciones, ejecuciones y procesos de las empresas asimismo deben estar enfocados en prestar importancia a los servicios que están entregando, estos servicios deben ser diferenciados y marcar la satisfacción de los usuarios

Para Jemes et al. (2019) La calidad de servicios se entiende como la interacción recíproca de satisfacción y expectativas entre un comprador y la organización que sacia sus necesidades. Cuantificar la calidad de servicios es una labor compleja.

### **Dimensión 1: Tangibilidad**

según Hamzah et al. (2019) se trata del atractivo físico de un servicio que se ve reflejado en la presentación de sus instalaciones, equipos, materiales utilizados y apariencia de los empleados. Es el estado de las instalaciones físicas, equipos y apariencia del personal. (Parasuraman et al., 1988). Hablar de tangibilidad es referirse a los productos físicos de la organización, también a la apariencia del personal. Diferente a la intangibilidad referido a los servicios que se brindan, ambos forman parte en la atención del cliente. Esta dimensión hace referencia a la apariencia de las instalaciones físicas, personal, equipos, dispositivos de comunicaciones entre otros (Quilamán & Chacur, 2008). La apariencia de la empresa es de suma importancia, crea ventajas ante la competencia tales como modernidad, limpieza y comodidad asimismo hace referencia a las herramientas que permiten la comunicación de los miembros de la organización.

## **Variable Independiente: Programa “MITS”**

Definido como el conjunto de herramientas y metodología propuesto como dimensiones que permitieron mejorar la calidad de servicios de los trabajadores de una empresa de tecnologías Información respecto la dimensión tangibilidad.

### **Dimensión 2: Programa de acceso remoto**

Los programas de acceso remoto se usan para brindar apoyo a los trabajadores o usuarios, evitar costes de presencialidad que exigieran trasladarse de un lugar a otro, aumentando la productividad del personal empleando las mismas horas de trabajo con menos esfuerzo (Rodríguez, 2018). De igual forma Capterra (2020) indicó que los programas de asistencia remota permiten la asistencia informática remota de los profesionales de tecnologías de información a los usuarios de la red interna, herramientas como pantallas compartidas, chat de texto, compartir archivos, ayudan en la asistencia como si estuvieran sentados frente al ordenador. El uso de los programas de asistencia remota ha sido de gran ayuda a los sistemas de mesa de ayuda y los cuales permiten mejorar la atención del usuario o trabajador, ofreciendo una adecuada asistencia interna permitiéndole la continuidad de sus labores. Además, permite que el usuario o trabajador tenga la seguridad de que está siendo correctamente asistido brindándole fiabilidad en la atención y en un menor tiempo de respuesta.

### **Medios y materiales**

#### **PPT Sesión 2:**



#### **Video de retroalimentación:**

<https://www.youtube.com/watch?v=0LMjR0iizRM>

	<b>DISEÑO DE SESIÓN EXPERIMENTAL</b>	
--	--------------------------------------	--

**I) DATOS GENERALES**

- |                       |                                  |
|-----------------------|----------------------------------|
| 1. SEMESTRE ACADÉMICO | : 2021-1                         |
| 2. SESIÓN             | : 03                             |
| 3. FECHA              | : 05/06/2021                     |
| 4. INVESTIGADOR (A)   | : Mg. Juan José Sanchez Malpica. |

**II) Competencia:**

Determina la influencia del programa "MITS" en la calidad de servicios en los trabajadores de una empresa de tecnologías información 2021.

**III) PROGRAMACIÓN**

CAPACIDADES	TEMÁTICA	PRODUCTO ACADÉMICO
Determina la influencia del programa "MITS" en la tangibilidad de la calidad de servicios en el cliente interno de una empresa de tecnologías de información 2021.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Calidad de servicios</li> <li>- Tangibilidad</li> <li>- Red privada Virtual</li> </ul>	Organizador Gráfico.

**IV) ACTITUDES**

Demuestra creatividad, ética, participación.

## V) SECUENCIA METODOLÓGICA

ACTIVIDADES DE INICIO	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se realiza la bienvenida a la tercera sesión del programa “MITS” presentando un resumen de la dimensión dependiente y se procede a realizar las actividades de la sesión.</li> <li>✓ Se informa sobre la competencia a lograr durante el desarrollo del trabajo experimental.</li> <li>✓ Ideas previas sobre la dimensión 3: Red privada Virtual de la variable independiente: Programa “MITS”.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ PPT</li> <li>✓ Zoom</li> </ul>	15 min.
ACTIVIDADES DE PROCESO	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Leen el módulo</li> <li>✓ Comentan sobre citas propuestas en el módulo</li> <li>✓ Escuchan la exposición del investigador</li> <li>✓ Reajustan y complementan la información</li> <li>✓ Relacionan las ideas previas con la nueva información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Zoom</li> <li>✓ PPT</li> <li>✓ Padlet</li> <li>✓ Fortinet</li> </ul>	25 min
ACTIVIDADES FINALES	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Trabajan en equipos</li> <li>✓ Evidencian el impacto de la dimensión 3: Red privada virtual VI: Programa “MITS” en la D1: Tangibilidad de la variable dependiente: Calidad de Servicios.</li> <li>✓ Se elaboran organizadores visuales</li> <li>✓ Se analizan casuísticas.</li> <li>✓ Responden a la práctica.</li> </ul>	Zoom	20 min

## VII) REFERENCIA

- Bustamante, M. A., Zerda-Barreno, E. R., Obando, F., & Tello-Sánchez, M. G. (2020). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Empresarial*, 13(2), 1–15. <https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.159>
- Hamzah, Z., Purwati, A., Suryani, F., & Hamzah. (2019). Quality improvement strategy of islamic banking services in Indonesia through the integration of Servqual and Importance Performance Analysis (IPA). *Espacios*, 40(30).
- Jemes, I., Romero, R., Labajos, M., & Moreno, N. (2019). Evaluation of quality of service in Early Intervention: A systematic review. *Anales de Pediatría (English Edition)*, 90(5), 301–309. <https://doi.org/10.1016/j.anpede.2018.04.009>
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Quilamán, A. Q., & Chacur, A. A. (2008). Evaluación y Propuesta de mejoras de un modelo de atención de usuarios en un servicio público. *Revista Economía y Administración*, 71, 7–38.
- Zapata, M., Pacheco, F., De la Torre, E., & Vallejo Baldeón, M. (2017). Evaluación de Parámetros de QoS en una Red VPN-MPLS Diffserv bajo un Entorno Completo de Emulación de Software Libre. *Revista Científica y Tecnológica UPSE*, 4(3), 74–82. <https://doi.org/10.26423/rctu.v4i3.285>

	<b>MÓDULO</b>	
--	---------------	--

### **Sesión 3**

#### **Variable dependiente: Calidad de servicios**

Según Bustamante et al. (2020) la calidad puede ser definida al uso que espera el cliente respecto al producto o servicio. Una definición más adecuada hace referencia a que la calidad es la suma de las características y rasgos de un producto o servicio que tiene sustento en la habilidad de satisfacer las expectativas y necesidades de los clientes o empleados.

Asimismo Bustamante et al. (2020) señaló que el servicio es definido como la agrupación de prestaciones adjuntas a la prestación principal, la cual puede ser un producto tangible. En conclusión, los servicios son acciones, ejecuciones y procesos de las empresas asimismo deben estar enfocados en prestar importancia a los servicios que están entregando, estos servicios deben ser diferenciados y marcar la satisfacción de los usuarios

Para Jemes et al. (2019) La calidad de servicios se entiende como la interacción recíproca de satisfacción y expectativas entre un comprador y la organización que sacia sus necesidades. Cuantificar la calidad de servicios es una labor compleja.

#### **Dimensión 1: Tangibilidad**

según Hamzah et al. (2019) se trata del atractivo físico de un servicio que se ve reflejado en la presentación de sus instalaciones, equipos, materiales utilizados y apariencia de los empleados. Es el estado de las instalaciones físicas, equipos y apariencia del personal. (Parasuraman et al., 1988). Hablar de tangibilidad es referirse a los productos físicos de la organización, también a la apariencia del personal. Diferente a la intangibilidad referido a los servicios que se brindan, ambos forman parte en la atención del cliente. Esta dimensión hace referencia a la apariencia de las instalaciones físicas, personal, equipos, dispositivos de comunicaciones entre otros (Quilamán & Chacur, 2008). La apariencia de la empresa es de suma importancia, crea ventajas ante la competencia tales como modernidad, limpieza y comodidad asimismo hace referencia a las herramientas que permiten la comunicación de los miembros de la organización.

## **Variable Independiente: Programa “MITS”**

Definido como el conjunto de herramientas y metodología propuesto como dimensiones que permitieron mejorar la calidad de servicios de los trabajadores de una empresa de tecnologías Información respecto la dimensión tangibilidad.

### **Dimensión 3: Red privada virtual**

Según Zapata et al. (2017) las redes privadas virtuales o VPN permiten a las organizaciones la comunicación privada a través de una infraestructura de red pública entre sitios o lugares geográficamente distintos, esto permite a la red garantizar la fiabilidad y seguridad de la información. El uso de estas redes permite trabajar de una manera eficiente, fiable y son totalmente escalables, son utilizadas para la comunicación de diferentes redes entre el usuario y la organización.

### **Medios y materiales**

#### **PPT Sesión 3:**



#### **Video de retroalimentación:**

<https://www.youtube.com/watch?v=osTR2SZdAas>

	<b>DISEÑO DE SESIÓN EXPERIMENTAL</b>	
--	--------------------------------------	--

**I) DATOS GENERALES**

- 1. SEMESTRE ACADÉMICO : 2021-1
- 2. SESIÓN : 04
- 3. FECHA : 08/06/2021
- 4. INVESTIGADOR (A) : Mg. Juan José Sanchez Malpica.

**II) Competencia:**

Determina la influencia del programa "MITS" en la calidad de servicio en los trabajadores de una empresa de tecnologías información 2021.

**III) PROGRAMACIÓN**

CAPACIDADES	TEMÁTICA	PRODUCTO ACADÉMICO
Determina la influencia del programa "MITS" en la fiabilidad de la calidad de servicios en el cliente interno de una empresa de tecnologías de información 2021.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Calidad de servicios</li> <li>- Fiabilidad</li> <li>- Ofimatica web</li> </ul>	Organizador Gráfico.

**IV) ACTITUDES**

Demuestra creatividad, ética, participación.



## V) SECUENCIA METODOLÓGICA

ACTIVIDADES DE INICIO	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se realiza la bienvenida a la cuarta sesión del programa “MITS” presentando un resumen de la dimensión dependiente y se procede a realizar las actividades de la sesión.</li> <li>✓ Se informa sobre la competencia a lograr durante el desarrollo del trabajo experimental.</li> <li>✓ Ideas previas sobre la dimensión 4: Ofimatica web de la variable independiente: Programa “MITS”.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ PPT</li> <li>✓ Zoom</li> </ul>	15 min.
ACTIVIDADES DE PROCESO	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Leen el módulo</li> <li>✓ Comentan sobre citas propuestas en el módulo</li> <li>✓ Escuchan la exposición del investigador</li> <li>✓ Reajustan y complementan la información</li> <li>✓ Relacionan las ideas previas con la nueva información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Zoom</li> <li>✓ PPT</li> <li>✓ Padlet</li> <li>✓ Office 365</li> </ul>	25 min
ACTIVIDADES FINALES	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Trabajan en equipos</li> <li>✓ Evidencian el impacto de la dimensión 4: Ofimatica web virtual VI: Programa “MITS” en la D3: Fiabilidad de la variable dependiente: Calidad de Servicios.</li> <li>✓ Se elaboran organizadores visuales</li> <li>✓ Se analizan casuísticas.</li> <li>✓ Responden a la práctica.</li> </ul>	Zoom	20 min

## VII) REFERENCIA

Assessment, P. (2020). *U . S . Department of the Interior Section 1 . General System Information*. 1–14.

Bailón-Lourido, W., Arauz-Barcia, G., & Macias-Valencia, D. (2021). *Utilización de herramientas ofimáticas por parte de docentes y estudiantes universitarios ecuatorianos*. 7, 471–492.

Bustamante, M. A., Zerda-Barreno, E. R., Obando, F., & Tello-Sánchez, M. G. (2020). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Empresarial*, 13(2), 1–15. <https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.159>

Hamzah, Z., Purwati, A., Suryani, F., & Hamzah. (2019). Quality improvement strategy of islamic banking services in Indonesia through the integration of Servqual and Importance Performance Analysis (IPA). *Espacios*, 40(30).

Jaramillo, K. L., Campi, J., & Sánchez, T. del R. (2019). Informática y ofimática una herramienta pedagógica. *Recimundo*, 3(3), 1085–1100. [https://doi.org/10.26820/recimundo/3.\(3\).septiembre.2019.1085-1100](https://doi.org/10.26820/recimundo/3.(3).septiembre.2019.1085-1100)

Jemes, I., Romero, R., Labajos, M., & Moreno, N. (2019). Evaluation of quality of service in Early Intervention: A systematic review. *Anales de Pediatría (English Edition)*, 90(5), 301–309. <https://doi.org/10.1016/j.anpede.2018.04.009>

Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

Quilamán, A. Q., & Chacur, A. A. (2008). Evaluación y Propuesta de mejoras de un modelo de atención de usuarios en un servicio público. *Revista Economía y Administración*, 71, 7–38.

	<b>MÓDULO</b>	
--	---------------	--

## Sesión 4

### **Variable dependiente: Calidad de servicios**

Según Bustamante et al. (2020) la calidad puede ser definida al uso que espera el cliente respecto al producto o servicio. Una definición más adecuada hace referencia a que la calidad es la suma de las características y rasgos de un producto o servicio que tiene sustento en la habilidad de satisfacer las expectativas y necesidades de los clientes o empleados.

Asimismo Bustamante et al. (2020) señaló que el servicio es definido como la agrupación de prestaciones adjuntas a la prestación principal, la cual puede ser un producto tangible. En conclusión, los servicios son acciones, ejecuciones y procesos de las empresas asimismo deben estar enfocados en prestar importancia a los servicios que están entregando, estos servicios deben ser diferenciados y marcar la satisfacción de los usuarios

Para Jemes et al. (2019) La calidad de servicios se entiende como la interacción recíproca de satisfacción y expectativas entre un comprador y la organización que sacia sus necesidades. Cuantificar la calidad de servicios es una labor compleja.

### **Dimensión 3: Fiabilidad**

Según Hamzah et al. (2019) es la capacidad de la organización de prestar servicios precisos sin cometer errores en el momento adecuado, guardar las notas o documentos sin errores. Es la Confiabilidad y precisión de poder llevar a cabo una tarea específica. (Parasuraman et al., 1988). Es la capacidad de proporcionar un servicio según el requerimiento y alcance solicitado, sin que presenten errores. Se define también como la habilidad de desempeñar el servicio según lo prometido de forma precisa y fiable (Quilamán & Chacur, 2008). Es de vital importancia y sirve como referencia a los clientes para futuras compras o servicios solicitados valorando los tiempos oportunos, las soluciones brindadas de forma inmediata servirá como base de conocimiento a futuros problemas que puedan presentarse.

### **Variable Independiente: Programa “MITS”**

Definido como el conjunto de herramientas y metodología propuesto como dimensiones que permitieron mejorar la calidad de servicios de los trabajadores de una empresa de tecnologías Información respecto la dimensión fiabilidad.

## **Dimensión 4: Ofimática web**

Respecto a la ofimática Bailón-Lourido et al. (2021) definió la ofimática como el conjunto de herramientas, aplicaciones y técnicas informáticas utilizadas en la empresa para mejorar, optimizar y automatizar los procedimientos o tareas, además permite idear, crear, manipular transmitir y almacenar la información que sea necesaria. En el mismo orden Jaramillo et al. (2019) lo definió como una recopilación de programas usados en oficinas que permiten múltiples funciones respecto archivos y documentos, son ampliamente usados en paquetes en mercado como Microsoft Office, existiendo versiones libres también OpenOffice, la funcionalidad principal es simplificar las tareas de la oficina. Office 365 es una herramienta ofimática web que permite el uso en la nube de los distintos productos Microsoft de una forma flexible y cómoda facilita además la gestión de los usuarios brindando una mayor seguridad y administración (Assessment, 2020). La Ofimática web como el office 365 nos permite una serie de recursos en la nube, brindando mayor seguridad en la información, evitando la pérdida de la información, así como una conectividad en el uso de la documentación desde cualquier dispositivo, móvil, ordenador entre otros.

## **Medios y materiales**

### **PPT Sesión 4:**



### **Video de retroalimentación:**

<https://www.youtube.com/watch?v=bsspDMRvgz0>

	<b>DISEÑO DE SESIÓN EXPERIMENTAL</b>	
--	--------------------------------------	--

**I) DATOS GENERALES**

- |                       |                                  |
|-----------------------|----------------------------------|
| 1. SEMESTRE ACADÉMICO | : 2021-1                         |
| 2. SESIÓN             | : 05                             |
| 3. FECHA              | : 10/06/2021                     |
| 4. INVESTIGADOR (A)   | : Mg. Juan José Sanchez Malpica. |

**II) Competencia:**

Determina la influencia del programa "MITS" en la calidad de servicio en los trabajadores de una empresa de tecnologías información 2021.

**III) PROGRAMACIÓN**

CAPACIDADES	TEMÁTICA	PRODUCTO ACADÉMICO
Determina la influencia del programa "MITS" en la fiabilidad de la calidad de servicios en el cliente interno de una empresa de tecnologías de información 2021.	- Calidad de servicios - Fiabilidad -Almacenamiento conectado en la red	Organizador Gráfico.

**IV) ACTITUDES**

Demuestra creatividad, ética, participación.

## V) SECUENCIA METODOLÓGICA

ACTIVIDADES DE INICIO	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se realiza la bienvenida a la quinta sesión del programa “MITS” presentando un resumen de la dimensión dependiente y se procede a realizar las actividades de la sesión.</li> <li>✓ Se informa sobre la competencia a lograr durante el desarrollo del trabajo experimental.</li> <li>✓ Ideas previas sobre la dimensión 5: Almacenamiento conectado en la red de la variable independiente: Programa “MITS”.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ PPT</li> <li>✓ Zoom</li> </ul>	15 min.
ACTIVIDADES DE PROCESO	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Leen el módulo</li> <li>✓ Comentan sobre citas propuestas en el módulo</li> <li>✓ Escuchan la exposición del investigador</li> <li>✓ Reajustan y complementan la información</li> <li>✓ Relacionan las ideas previas con la nueva información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Zoom</li> <li>✓ PPT</li> <li>✓ Padlet</li> <li>✓ NAS y AWS</li> </ul>	25 min
ACTIVIDADES FINALES	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Trabajan en equipos</li> <li>✓ Evidencian el impacto de la dimensión 5: Almacenamiento conectada a la red virtual VI: Programa “MITS” en la D2: Fiabilidad de la variable dependiente: Calidad de Servicios.</li> <li>✓ Se elaboran organizadores visuales</li> <li>✓ Se analizan casuísticas.</li> <li>✓ Responden a la práctica.</li> </ul>	Zoom	20 min

## VII) REFERENCIA

- Bustamante, M. A., Zerda-Barreno, E. R., Obando, F., & Tello-Sánchez, M. G. (2020). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Empresarial*, 13(2), 1–15. <https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.159>
- Hamzah, Z., Purwati, A., Suryani, F., & Hamzah. (2019). Quality improvement strategy of islamic banking services in Indonesia through the integration of Servqual and Importance Performance Analysis (IPA). *Espacios*, 40(30).
- Jemes, I., Romero, R., Labajos, M., & Moreno, N. (2019). Evaluation of quality of service in Early Intervention: A systematic review. *Anales de Pediatría (English Edition)*, 90(5), 301–309. <https://doi.org/10.1016/j.anpede.2018.04.009>
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Quilamán, A. Q., & Chacur, A. A. (2008). Evaluación y Propuesta de mejoras de un modelo de atención de usuarios en un servicio público. *Revista Economía y Administración*, 71, 7–38.
- Vázquez-Moctezuma, S. (2015). Tecnologías de almacenamiento de información en el ambiente digital. *E-Ciencias de La Información*, 5(2), 1. <https://doi.org/10.15517/eci.v5i2.19762>

	<b>MÓDULO</b>	
--	---------------	--

## Sesión 5

### **Variable dependiente: Calidad de servicios**

Según Bustamante et al. (2020) la calidad puede ser definida al uso que espera el cliente respecto al producto o servicio. Una definición más adecuada hace referencia a que la calidad es la suma de las características y rasgos de un producto o servicio que tiene sustento en la habilidad de satisfacer las expectativas y necesidades de los clientes o empleados.

Asimismo Bustamante et al. (2020) señaló que el servicio es definido como la agrupación de prestaciones adjuntas a la prestación principal, la cual puede ser un producto tangible. En conclusión, los servicios son acciones, ejecuciones y procesos de las empresas asimismo deben estar enfocados en prestar importancia a los servicios que están entregando, estos servicios deben ser diferenciados y marcar la satisfacción de los usuarios

Para Jemes et al. (2019) La calidad de servicios se entiende como la interacción recíproca de satisfacción y expectativas entre un comprador y la organización que sacia sus necesidades. Cuantificar la calidad de servicios es una labor compleja.

### **Dimensión 2: Fiabilidad**

Según Hamzah et al. (2019) es la capacidad de la organización de prestar servicios precisos sin cometer errores en el momento adecuado, guardar las notas o documentos sin errores. Es la Confiabilidad y precisión de poder llevar a cabo una tarea específica. (Parasuraman et al., 1988). Es la capacidad de proporcionar un servicio según el requerimiento y alcance solicitado, sin que presenten errores. Se define también como la habilidad de desempeñar el servicio según lo prometido de forma precisa y fiable (Quilamán & Chacur, 2008). Es de vital de importancia y sirve como referencia a los clientes para futuras compras o servicios solicitados valorando los tiempos oportunos, las soluciones brindadas de forma inmediata servirá como base de conocimiento a futuros problemas que puedan presentarse.

### **Variable Independiente: Programa “MITS”**

Definido como el conjunto de herramientas y metodología propuesto como dimensiones que permitieron mejorar la calidad de servicios de los trabajadores de una empresa de tecnologías Información respecto la dimensión fiabilidad.



## Dimensión 5: Almacenamiento en la red

Para Vázquez-Moctezuma (2015) definió el almacenamiento conectado en red señalando que es un dispositivo o equipo conectado a la red y proporciona un almacén de datos que permite a varios equipos acceder a la misma ubicación de almacenamiento a través de una red IP. El almacenamiento NAS (del acrónimo inglés Network Attached Storage) tiene como beneficio brindar la facilidad de comunicación entre una computadora y el sistema de almacenamiento. Este dispositivo trabaja como una sola fuente de almacenamiento generando menos errores en el trabajo de mantener copias de seguridad, además que permite en lugar de almacenar la información en un solo disco lo realiza en varios de ellos que funcionan como uno solo.

## Medios y materiales

### PPT Sesión 5:



### Video de retroalimentación:

<https://www.youtube.com/watch?v=N4Ef1TimXil>

<https://www.youtube.com/watch?v=YUpvwrGiNXI>

	<b>DISEÑO DE SESIÓN EXPERIMENTAL</b>	
--	--------------------------------------	--

**I) DATOS GENERALES**

- 1. SEMESTRE ACADÉMICO : 2021-1
- 2. SESIÓN : 06
- 3. FECHA : 12/06/2021
- 4. INVESTIGADOR (A) : Mg. Juan José Sanchez Malpica.

**II) Competencia:**

Determina la influencia del programa "MITS" en la calidad de servicio en los trabajadores de una empresa de tecnología información 2021.

**III) PROGRAMACIÓN**

CAPACIDADES	TEMÁTICA	PRODUCTO ACADÉMICO
Determina la influencia del programa "MITS" en la fiabilidad de la calidad de servicio en el cliente interno de una empresa de tecnología de información 2021.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Calidad de servicio</li> <li>- Fiabilidad</li> <li>- Sistema ERP</li> </ul>	Organizador Gráfico.

**IV) ACTITUDES**

Demuestra creatividad, ética, participación.

## V) SECUENCIA METODOLÓGICA

ACTIVIDADES DE INICIO	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se realiza la bienvenida a la sexta sesión del programa "MITS" presentando un resumen de la dimensión dependiente y se procede a realizar las actividades de la sesión.</li> <li>✓ Se informa sobre la competencia a lograr durante el desarrollo del trabajo experimental.</li> <li>✓ Ideas previas sobre la dimensión 6: Sistema ERP de la variable independiente: Programa "MITS".</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ PPT</li> <li>✓ Zoom</li> </ul>	15 min.
ACTIVIDADES DE PROCESO	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Leen el módulo</li> <li>✓ Comentan sobre citas propuestas en el módulo</li> <li>✓ Escuchan la exposición del investigador</li> <li>✓ Reajustan y complementan la información</li> <li>✓ Relacionan las ideas previas con la nueva información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Zoom</li> <li>✓ PPT</li> <li>✓ Padlet</li> <li>✓ ERP</li> </ul>	25 min
ACTIVIDADES FINALES	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Trabajan en equipos</li> <li>✓ Evidencian el impacto de la dimensión 6: Sistema ERP VI: Programa "MITS" en la D2: Fiabilidad de la variable dependiente: Calidad de Servicio.</li> <li>✓ Se elaboran organizadores visuales</li> <li>✓ Se analizan casuísticas.</li> <li>✓ Responden a la práctica.</li> </ul>	Zoom	20 min

## VII) REFERENCIA

- Bustamante, M. A., Zerda-Barreno, E. R., Obando, F., & Tello-Sánchez, M. G. (2020). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Empresarial*, 13(2), 1–15. <https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.159>
- Govea, J. (2021). Sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) y su influencia en los procesos de negocio de empresas distribuidoras de productos de consumo masivo en Lima Metropolitana en el 2019. *Industrial Data*, 24(1), 201–217. <https://doi.org/10.15381/idata.v24i1.19831>
- Guerrero, A., Marín, M., & Bonilla, D. (2018). ERP como alternativa de eficiencia en la gestión financiera de las empresas. *Revista Lasallista de Investigación*, 15(2), 182–193. <https://doi.org/10.22507/rli.v15n2a14>
- Hamzah, Z., Purwati, A., Suryani, F., & Hamzah. (2019). Quality improvement strategy of islamic banking services in Indonesia through the integration of Servqual and Importance Performance Analysis (IPA). *Espacios*, 40(30).
- Jemes, I., Romero, R., Labajos, M., & Moreno, N. (2019). Evaluation of quality of service in Early Intervention: A systematic review. *Anales de Pediatría (English Edition)*, 90(5), 301–309. <https://doi.org/10.1016/j.anpede.2018.04.009>
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Quilamán, A. Q., & Chacur, A. A. (2008). Evaluación y Propuesta de mejoras de un modelo de atención de usuarios en un servicio público. *Revista Economía y Administración*, 71, 7–38.

	<b>MÓDULO</b>	
--	---------------	--

## Sesión 6

### **Variable dependiente: Calidad de servicio**

Según Bustamante et al. (2020) la calidad puede ser definida al uso que espera el cliente respecto al producto o servicio. Una definición más adecuada hace referencia a que la calidad es la suma de las características y rasgos de un producto o servicio que tiene sustento en la habilidad de satisfacer las expectativas y necesidades de los clientes o empleados.

Asimismo Bustamante et al. (2020) señaló que el servicio es definido como la agrupación de prestaciones adjuntas a la prestación principal, la cual puede ser un producto tangible. En conclusión, los servicios son acciones, ejecuciones y procesos de las empresas asimismo deben estar enfocados en prestar importancia a los servicios que están entregando, estos servicios deben ser diferenciados y marcar la satisfacción de los usuarios

Para Jemes et al. (2019) La calidad de servicios se entiende como la interacción recíproca de satisfacción y expectativas entre un comprador y la organización que sacia sus necesidades. Cuantificar la calidad de servicios es una labor compleja.

### **Dimensión 2: Fiabilidad**

Según Hamzah et al. (2019) es la capacidad de la organización de prestar servicios precisos sin cometer errores en el momento adecuado, guardar las notas o documentos sin errores. Es la Confiabilidad y precisión de poder llevar a cabo una tarea específica. (Parasuraman et al., 1988). Es la capacidad de proporcionar un servicio según el requerimiento y alcance solicitado, sin que presenten errores. Se define también como la habilidad de desempeñar el servicio según lo prometido de forma precisa y fiable (Quilamán & Chacur, 2008). Es de vital de importancia y sirve como referencia a los clientes para futuras compras o servicios solicitados valorando los tiempos oportunos, las soluciones brindadas de forma inmediata servirá como base de conocimiento a futuros problemas que puedan presentarse.

### **Variable Independiente: Programa “MITS”**

Definido como el conjunto de herramientas y metodología propuesto como dimensiones que permitieron mejorar la calidad de servicios de los trabajadores de una empresa de tecnología Información respecto la dimensión fiabilidad.

### **Dimensión 6: Sistema ERP**

Respecto al sistema de planificación de recursos empresariales o ERP Guerrero et al. (2018) indica que Surgió en los 90 y ofrece funcionalidades en las diferentes áreas de administración de almacenes, comercial, compras, finanzas, administración de calidad, este sistema permite también reducir costos, mejorar el servicio al cliente y al trabajador, aumentar las habilidades del personal además aumentar la seguridad de la información. En esta misma línea Govea (2021) indicó que las investigaciones han evidenciado la existencia de una influencia favorable del ERP sobre la motivación laboral del trabajador además de su influencia favorable en los procesos de negocio de las organizaciones.

## Medios y materiales

### PPT Sesión 6:



### Video de retroalimentación:

<https://www.youtube.com/watch?v=TVuZwGHAEMM>

	<b>DISEÑO DE SESIÓN EXPERIMENTAL</b>	
--	--------------------------------------	--

**I) DATOS GENERALES**

- 1. SEMESTRE ACADÉMICO : 2021-1
- 2. SESIÓN : 07
- 3. FECHA : 15/06/2021
- 4. INVESTIGADOR (A) : Mg. Juan José Sanchez Malpica.

**II) Competencia:**

Determina la influencia del programa "MITS" en la calidad de servicios en los trabajadores de una empresa de tecnologías información 2021.

**III) PROGRAMACIÓN**

CAPACIDADES	TEMÁTICA	PRODUCTO ACADÉMICO
Determina la influencia del programa "MITS" en la fiabilidad de la calidad de servicios en el cliente interno de una empresa de tecnologías de información 2021.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Calidad de servicio</li> <li>- Fiabilidad</li> <li>-ITIL y gestión de incidentes</li> </ul>	Organizador Gráfico.

**IV) ACTITUDES**

Demuestra creatividad, ética, participación.

## V) SECUENCIA METODOLÓGICA

ACTIVIDADES DE INICIO	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se realiza la bienvenida a la septima sesión del programa “MITS” presentando un resumen de la dimensión dependiente y se procede a realizar las actividades de la sesión.</li> <li>✓ Se informa sobre la competencia a lograr durante el desarrollo del trabajo experimental.</li> <li>✓ Ideas previas sobre la dimensión 7: ITIL y gestión de incidentes de la variable independiente: Programa “MITS”.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ PPT</li> <li>✓ Zoom</li> </ul>	15 min.
ACTIVIDADES DE PROCESO	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Leen el módulo</li> <li>✓ Comentan sobre citas propuestas en el módulo</li> <li>✓ Escuchan la exposición del investigador</li> <li>✓ Reajustan y complementan la información</li> <li>✓ Relacionan las ideas previas con la nueva información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Zoom</li> <li>✓ PPT</li> <li>✓ Padlet</li> <li>✓ ERP</li> </ul>	25 min
ACTIVIDADES FINALES	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Trabajan en equipos</li> <li>✓ Evidencian el impacto de la dimensión 7: ITIL y gestión de incidentes VI: Programa “MITS” en la D3: Capacidad de respuesta de la variable dependiente: Calidad de Servicios.</li> <li>✓ Se elaboran organizadores visuales</li> <li>✓ Se analizan casuísticas.</li> <li>✓ Responden a la práctica.</li> </ul>	Zoom	20 min



## VII) REFERENCIA

- Almaguer-Perez, D. (2016). Sistema de Gestión de Auditorías para el Centro de Soporte UCI-Audit Management System for the UCI Support Center. *Revista Científica*, 2(25), 216. <https://doi.org/10.14483/udistrital.jour.rc.2016.25.a5>
- Bustamante, M. A., Zerda-Barreno, E. R., Obando, F., & Tello-Sánchez, M. G. (2020). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Empresarial*, 13(2), 1–15. <https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.159>
- Hamzah, Z., Purwati, A., Suryani, F., & Hamzah. (2019). Quality improvement strategy of islamic banking services in Indonesia through the integration of Servqual and Importance Performance Analysis (IPA). *Espacios*, 40(30).
- Jemes, I., Romero, R., Labajos, M., & Moreno, N. (2019). Evaluation of quality of service in Early Intervention: A systematic review. *Anales de Pediatría (English Edition)*, 90(5), 301–309. <https://doi.org/10.1016/j.anpede.2018.04.009>
- Jiménez, F. (2018). *¿Cómo implementar Gestión de Incidentes Usando ITIL? | Genius IT Training*. Genius IT Training. <https://geniusitt.com/blog/como-implementar-gestion-de-incidentes-usando-til/>
- Loayza, A. (2016). Modelo de gestión de incidentes para una entidad estatal. *Interfases*, 0(001), 59. <https://doi.org/10.26439/interfases2006.n001.167>
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Quilamán, A. Q., & Chacur, A. A. (2008). Evaluación y Propuesta de mejoras de un modelo de atención de usuarios en un servicio público. *Revista Economía y Administración*, 71, 7–38.
- Tapia-Guarnizo, J., & Campoverde-Molina, M. (2019). *Análisis de gestión de incidencias de Tecnologías de la Información. Caso de estudio: Hospitales Generales Coordinación Zonal 7 - Salud*. 4(7), 119–148. <https://doi.org/10.23857/casedelpo.2019.4.7.119-148>

	<b>MÓDULO</b>	
--	---------------	--

## Sesión 7

### **Variable dependiente: Calidad de servicios**

Según Bustamante et al. (2020) la calidad puede ser definida al uso que espera el cliente respecto al producto o servicio. Una definición más adecuada hace referencia a que la calidad es la suma de las características y rasgos de un producto o servicio que tiene sustento en la habilidad de satisfacer las expectativas y necesidades de los clientes o empleados.

Asimismo Bustamante et al. (2020) señaló que el servicio es definido como la agrupación de prestaciones adjuntas a la prestación principal, la cual puede ser un producto tangible. En conclusión, los servicios son acciones, ejecuciones y procesos de las empresas asimismo deben estar enfocados en prestar importancia a los servicios que están entregando, estos servicios deben ser diferenciados y marcar la satisfacción de los usuarios

Para Jemes et al. (2019) La calidad de servicios se entiende como la interacción recíproca de satisfacción y expectativas entre un comprador y la organización que sacia sus necesidades. Cuantificar la calidad de servicios es una labor compleja.

### **Dimensión 3: Capacidad de respuesta**

Según Hamzah et al. (2019) es la capacidad de la organización de prestar servicios precisos sin cometer errores en el momento adecuado, guardar las notas o documentos sin errores. Es la Confiabilidad y precisión de poder llevar a cabo una tarea específica. (Parasuraman et al., 1988). Es la capacidad de proporcionar un servicio según el requerimiento y alcance solicitado, sin que presenten errores. Se define también como la habilidad de desempeñar el servicio según lo prometido de forma precisa y fiable (Quilamán & Chacur, 2008). Es de vital de importancia y sirve como referencia a los clientes para futuras compras o servicios solicitados valorando los tiempos oportunos, las soluciones brindadas de forma inmediata servirá como base de conocimiento a futuros problemas que puedan presentarse.

### **Variable Independiente: Programa “MITS”**

Definido como el conjunto de herramientas y metodología propuesto como dimensiones que permitieron mejorar la calidad de servicios de los trabajadores de una empresa de tecnologías Información respecto la dimensión fiabilidad.

## Dimensión 7: ITIL y gestión de incidentes

Para Loayza (2016) quien definió ITIL y la gestión de incidentes señala que ITIL es el marco y fuente que contienen las mejores prácticas en la gestión de servicio, permite establecer y mejorar las capacidades del área de tecnologías de información, permite también mejorar las prácticas que son aplicables a todo tipo de organizaciones que prestan servicio a una organización. Una incidencia es definida como la interrupción inesperada de un servicio, reduciendo la calidad de este o cualquier evento que no haya afectado todavía el servicio para el cliente o para el usuario (Tapia-Guarnizo & Campoverde-Molina, 2019). El proceso de incidencias está encargado de administrar los requerimientos de los servicios e incidencias que se brindan en la organización, la intención es dejar en evidencia los servicios ofrecidos inmediatamente (Almaguer-Perez, 2016). Está compuesto en la identificación de la ocurrencia o incidente, seguidamente se le asigna un número especial por cada suceso tomando la mayor información, detalles de la incidencia y la fecha (Jiménez, 2018). La gestión de los incidentes es una herramienta que ayuda a gestionar los incidentes de la empresa, además de que permite al usuario controlar los tiempos de atención, brinda fiabilidad y seguridad de que su incidencia está en proceso de ser atendido según el nivel de urgencia se le dará la prioridad que ameriten.

### Medios y materiales

#### PPT Sesión 7:



#### Video de retroalimentación:

<https://www.youtube.com/watch?v=7qmrVQ3qVtQ>

	<b>DISEÑO DE SESIÓN EXPERIMENTAL</b>	
--	--------------------------------------	--

**I) DATOS GENERALES**

- 1. SEMESTRE ACADÉMICO : 2021-1
- 2. SESIÓN : 08
- 3. FECHA : 17/06/2021
- 4. INVESTIGADOR (A) : Mg. Juan José Sanchez Malpica.

**II) Competencia:**

Determina la influencia del programa "MITS" en la calidad de servicios en los trabajadores de una empresa de tecnologías información 2021.

**III) PROGRAMACIÓN**

CAPACIDADES	TEMÁTICA	PRODUCTO ACADÉMICO
Determina la influencia del programa "MITS" en la fiabilidad de la calidad de servicios en el cliente interno de una empresa de tecnologías de información 2021.	- Calidad de servicios - Capacidad de respuesta -Servicio de videoconferencia.	Organizador Gráfico.

**IV) ACTITUDES**

Demuestra creatividad, ética, participación.

## V) SECUENCIA METODOLÓGICA

ACTIVIDADES DE INICIO	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se realiza la bienvenida a la octava sesión del programa “MITS” presentando un resumen de la dimensión dependiente y se procede a realizar las actividades de la sesión.</li> <li>✓ Se informa sobre la competencia a lograr durante el desarrollo del trabajo experimental.</li> <li>✓ Ideas previas sobre la dimensión 8: Servicio de videoconferencia de la variable independiente: Programa “MITS”.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ PPT</li> <li>✓ Zoom</li> </ul>	15 min.
ACTIVIDADES DE PROCESO	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Leen el módulo</li> <li>✓ Comentan sobre citas propuestas en el módulo</li> <li>✓ Escuchan la exposición del investigador</li> <li>✓ Reajustan y complementan la información</li> <li>✓ Relacionan las ideas previas con la nueva información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Zoom</li> <li>✓ PPT</li> <li>✓ Padlet</li> <li>✓ Zoom, Meet</li> </ul>	25 min
ACTIVIDADES FINALES	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Trabajan en equipos</li> <li>✓ Evidencian el impacto de la dimensión 8: Servicio de videoconferencia VI: Programa “MITS” en la D3: Capacidad de respuesta de la variable dependiente: Calidad de Servicios.</li> <li>✓ Se elaboran organizadores visuales</li> <li>✓ Se analizan casuísticas.</li> <li>✓ Responden a la práctica.</li> </ul>	Zoom	20 min

## VII) REFERENCIA

- Barrera, S. (2020). Videoconferencing as a digital tool for collaborative work in higher education. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación y El Desarrollo Educativo*, 11(21). <https://doi.org/10.23913/ride.v11i21.959>
- Bustamante, M. A., Zerda-Barreno, E. R., Obando, F., & Tello-Sánchez, M. G. (2020). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Empresarial*, 13(2), 1–15. <https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.159>
- Hamzah, Z., Purwati, A., Suryani, F., & Hamzah. (2019). Quality improvement strategy of islamic banking services in Indonesia through the integration of Servqual and Importance Performance Analysis (IPA). *Espacios*, 40(30).
- Jemes, I., Romero, R., Labajos, M., & Moreno, N. (2019). Evaluation of quality of service in Early Intervention: A systematic review. *Anales de Pediatría (English Edition)*, 90(5), 301–309. <https://doi.org/10.1016/j.anpede.2018.04.009>
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Quilamán, A. Q., & Chacur, A. A. (2008). Evaluación y Propuesta de mejoras de un modelo de atención de usuarios en un servicio público. *Revista Economía y Administración*, 71, 7–38.
- Tayro, A. (2020). La Videoconferencia Un Nuevo Enfoque Del Principio De Inmediación Procesal. *Pj.Gob.Pe*, 547–560. <https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/b032180042effefd8d65bfd49215945d/23.+La+videoconferencia.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=b032180042effefd8d65bfd49215945d>

	<b>MÓDULO</b>	
--	---------------	--

## Sesión 8

### **Variable dependiente: Calidad de servicios**

Según Bustamante et al. (2020) la calidad puede ser definida al uso que espera el cliente respecto al producto o servicio. Una definición más adecuada hace referencia a que la calidad es la suma de las características y rasgos de un producto o servicio que tiene sustento en la habilidad de satisfacer las expectativas y necesidades de los clientes o empleados.

Asimismo Bustamante et al. (2020) señaló que el servicio es definido como la agrupación de prestaciones adjuntas a la prestación principal, la cual puede ser un producto tangible. En conclusión, los servicios son acciones, ejecuciones y procesos de las empresas asimismo deben estar enfocados en prestar importancia a los servicios que están entregando, estos servicios deben ser diferenciados y marcar la satisfacción de los usuarios

Para Jemes et al. (2019) La calidad de servicios se entiende como la interacción recíproca de satisfacción y expectativas entre un comprador y la organización que sacia sus necesidades. Cuantificar la calidad de servicios es una labor compleja.

### **Dimensión 3: Capacidad de respuesta**

Según Hamzah et al. (2019) Es la disposición y capacidad de los empleados de brindar apoyo a los clientes o trabajadores en el suministro de información de servicio y la resolución de problemas. Predisposición de atención a los usuarios en los requerimientos y de brindar un servicio de calidad y de forma inmediata (Parasuraman et al., 1988). Esta dimensión hace referencia a la disposición de atender el requerimiento de la persona o trabajador que solicita el servicio, brindando soluciones a los problemas presentados, respondiendo a las interrogantes o quejas que se presenten. Definida también como la respuesta al cliente, proporcionando un servicio de forma oportuna. (Quilamán & Chacur, 2008). Esta dimensión sirve de indicador de la calidad de servicio, evaluando la rapidez en las soluciones de las necesidades o problemáticas permitiendo que la empresa mejore la calidad de servicios y a su vez destaque ante la competencia.

### **Variable Independiente: Programa “MITS”**

Definido como el conjunto de herramientas y metodología propuesto como dimensiones que permitieron mejorar la calidad de servicios de los trabajadores de una empresa de tecnologías Información respecto la dimensión fiabilidad.

## **Dimensión 8: Servicio de videoconferencia**

Respecto al servicio de video conferencia Tayro (2020) lo definió qué es un sistema de comunicación que transmite de manera simultánea señales de imagen, audio, imagen y datos entre dos o más sitios remotamente ubicados, en tiempo real, además este medio tiene la bondad de que estas conferencias queden registrados o grabados permitiendo que se puedan reproducir con la misma fidelidad de la reunión. Dentro de las aplicaciones de videoconferencia tenemos el meet de Google y el Zoom que son aplicaciones con herramientas sencillas para la grabación, se puede grabar un archivo al finalizar la sesión, se puede programar las reuniones y compartir pantallas con facilidad (Barrera, 2020).

### **Medios y materiales**

#### **PPT Sesión 8:**



#### **Video de retroalimentación:**

<https://www.youtube.com/watch?v=M8ThQzBBjok>



	<b>DISEÑO DE SESIÓN EXPERIMENTAL</b>	
--	--------------------------------------	--

**I) DATOS GENERALES**

- 1. SEMESTRE ACADÉMICO : 2021-1
- 2. SESIÓN : 09
- 3. FECHA : 19/06/2021
- 4. INVESTIGADOR (A) : Mg. Juan José Sanchez Malpica.

**II) Competencia:**

Determina la influencia del programa "MITS" en la calidad de servicios en los trabajadores de una empresa de tecnologías información 2021.

**III) PROGRAMACIÓN**

CAPACIDADES	TEMÁTICA	PRODUCTO ACADÉMICO
Determina la influencia del programa "MITS" en la fiabilidad de la calidad de servicios en el cliente interno de una empresa de tecnologías de información 2021.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Calidad de servicios</li> <li>- Capacidad de respuesta</li> <li>- Sistema de mesa de ayuda o Help Desk.</li> </ul>	Organizador Gráfico.

**IV) ACTITUDES**

Demuestra creatividad, ética, participación.

## V) SECUENCIA METODOLÓGICA

ACTIVIDADES DE INICIO	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se realiza la bienvenida a la novena sesión del programa “MITS” presentando un resumen de la dimensión dependiente y se procede a realizar las actividades de la sesión.</li> <li>✓ Se informa sobre la competencia a lograr durante el desarrollo del trabajo experimental.</li> <li>✓ Ideas previas sobre la dimensión 9: Sistema de mesa de ayuda o Help Desk de la variable independiente: Programa “MITS”.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ PPT</li> <li>✓ Zoom</li> </ul>	15 min.
ACTIVIDADES DE PROCESO	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Leen el módulo</li> <li>✓ Comentan sobre citas propuestas en el módulo</li> <li>✓ Escuchan la exposición del investigador</li> <li>✓ Reajustan y complementan la información</li> <li>✓ Relacionan las ideas previas con la nueva información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Zoom</li> <li>✓ PPT</li> <li>✓ Padlet</li> <li>✓ TeamViewer, anydesk</li> </ul>	25 min
ACTIVIDADES FINALES	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Trabajan en equipos</li> <li>✓ Evidencian el impacto de la dimensión 9: Sistema de mesa de ayuda o Help Desk VI: Programa “MITS” en la D3: Capacidad de respuesta de la variable dependiente: Calidad de Servicios.</li> <li>✓ Se elaboran organizadores visuales</li> <li>✓ Se analizan casuísticas.</li> <li>✓ Responden a la práctica.</li> </ul>	Zoom	20 min

## VII) REFERENCIA

- Andrews, A., Beaver, P., & Lucente, J. (2016). Towards better help desk planning: Predicting incidents and required effort. *Journal of Systems and Software*, 117, 426–449. <https://doi.org/10.1016/j.jss.2016.03.063>
- Bustamante, M. A., Zerda-Barreno, E. R., Obando, F., & Tello-Sánchez, M. G. (2020). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Empresarial*, 13(2), 1–15. <https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.159>
- Hamzah, Z., Purwati, A., Suryani, F., & Hamzah. (2019). Quality improvement strategy of islamic banking services in Indonesia through the integration of Servqual and Importance Performance Analysis (IPA). *Espacios*, 40(30).
- Jemes, I., Romero, R., Labajos, M., & Moreno, N. (2019). Evaluation of quality of service in Early Intervention: A systematic review. *Anales de Pediatría (English Edition)*, 90(5), 301–309. <https://doi.org/10.1016/j.anpede.2018.04.009>
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Quilamán, A. Q., & Chacur, A. A. (2008). Evaluación y Propuesta de mejoras de un modelo de atención de usuarios en un servicio público. *Revista Economía y Administración*, 71, 7–38.
- Rodríguez, J., López, M., & De los Monteros, A. (2017). *Estudio sobre la implementación del software Help Desk en una institución de educación superior* (p. 20).

	<b>MÓDULO</b>	
--	---------------	--

## Sesión 9

### **Variable dependiente: Calidad de servicios**

Según Bustamante et al. (2020) la calidad puede ser definida al uso que espera el cliente respecto al producto o servicio. Una definición más adecuada hace referencia a que la calidad es la suma de las características y rasgos de un producto o servicio que tiene sustento en la habilidad de satisfacer las expectativas y necesidades de los clientes o empleados.

Asimismo Bustamante et al. (2020) señaló que el servicio es definido como la agrupación de prestaciones adjuntas a la prestación principal, la cual puede ser un producto tangible. En conclusión, los servicios son acciones, ejecuciones y procesos de las empresas asimismo deben estar enfocados en prestar importancia a los servicios que están entregando, estos servicios deben ser diferenciados y marcar la satisfacción de los usuarios

Para Jemes et al. (2019) La calidad de servicios se entiende como la interacción recíproca de satisfacción y expectativas entre un comprador y la organización que sacia sus necesidades. Cuantificar la calidad de servicios es una labor compleja.

### **Dimensión 3: Capacidad de respuesta**

Según Hamzah et al. (2019) Es la disposición y capacidad de los empleados de brindar apoyo a los clientes o trabajadores en el suministro de información de servicio y la resolución de problemas. Predisposición de atención a los usuarios en los requerimientos y de brindar un servicio de calidad y de forma inmediata (Parasuraman et al., 1988). Esta dimensión hace referencia a la disposición de atender el requerimiento de la persona o trabajador que solicita el servicio, brindando soluciones a los problemas presentados, respondiendo a las interrogantes o quejas que se presenten. Definida también como la respuesta al cliente, proporcionando un servicio de forma oportuna. (Quilamán & Chacur, 2008). Esta dimensión sirve de indicador de la calidad de servicio, evaluando la rapidez en las soluciones de las necesidades o problemáticas permitiendo que la empresa mejore la calidad de servicios y a su vez destaque ante la competencia.

### **Variable Independiente: Programa “MITS”**

Definido como el conjunto de herramientas y metodología propuesto como dimensiones que permitieron mejorar la calidad de servicios de los trabajadores de una empresa de tecnologías Información respecto la dimensión fiabilidad.

## Dimensión 9: Sistema de mesa de ayuda o Help Desk

Para Rodríguez et al. (2017) definió al sistema de mesa de ayuda o Help Desk este sistema proporciona la ayuda y contacto entre el usuario y proveedor para brindar apoyo en el uso de las tecnologías de información, el poder contar con esta herramienta permite solucionar incidentes tecnológicos y evitar que las funciones de las áreas se vean afectadas en la continuidad de sus labores. El objetivo principal es brindar servicios eficientes y de forma oportuna de tecnologías de información a las empresas, a través de un espacio físico sencillo, línea telefónica (Andrews et al., 2016). El usuario o trabajador ajeno en conocimiento de las tecnologías de información puede que no identifique en primera instancia la clase o categoría del incidente que se le presente, por tal motivo es necesario poder contar con el apoyo de un área especializada que apoye en las solicitudes que se le presente.

## Medios y materiales

### PPT Sesión 9:



### Video de retroalimentación:

<https://www.youtube.com/watch?v=MRDVlwHmi4w>

<b>DISEÑO DE SESIÓN EXPERIMENTAL</b>		
--------------------------------------	--	--

**I) DATOS GENERALES**

1. SEMESTRE ACADÉMICO : 2021-1
2. SESIÓN : 10
3. FECHA : 22/06/2021
4. INVESTIGADOR (A) : Mg. Juan José Sanchez Malpica.

**II) Competencia:**

Determina la influencia del programa "MITS" en la calidad de servicios en los trabajadores de una empresa de tecnologías información 2021.

**III) PROGRAMACIÓN**

<b>CAPACIDADES</b>	<b>TEMÁTICA</b>	<b>PRODUCTO ACADÉMICO</b>
Determina la influencia del programa "MITS" en la fiabilidad de la calidad de servicios en el cliente interno de una empresa de tecnologías de información 2021.	- Calidad de servicios - Seguridad -Fuente de alimentación ininterrumpida.	Organizador Gráfico.

**IV) ACTITUDES**

Demuestra creatividad, ética, participación.

## V) SECUENCIA METODOLÓGICA

ACTIVIDADES DE INICIO	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se realiza la bienvenida a la décima sesión del programa "MITS" presentando un resumen de la dimensión dependiente y se procede a realizar las actividades de la sesión.</li> <li>✓ Se informa sobre la competencia a lograr durante el desarrollo del trabajo experimental.</li> <li>✓ Ideas previas sobre la dimensión 10: Fuente de alimentación ininterrumpida de la variable independiente: Programa "MITS".</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ PPT</li> <li>✓ Zoom</li> </ul>	15 min.
ACTIVIDADES DE PROCESO	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Leen el módulo</li> <li>✓ Comentan sobre citas propuestas en el módulo</li> <li>✓ Escuchan la exposición del investigador</li> <li>✓ Reajustan y complementan la información</li> <li>✓ Relacionan las ideas previas con la nueva información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Zoom</li> <li>✓ PPT</li> <li>✓ Padlet</li> <li>✓ UPS</li> </ul>	25 min
ACTIVIDADES FINALES	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Trabajan en equipos</li> <li>✓ Evidencian el impacto de la dimensión 10: Fuente de alimentación ininterrumpida VI: Programa "MITS" en la D4: Seguridad de la variable dependiente: Calidad de Servicios.</li> <li>✓ Se elaboran organizadores visuales</li> <li>✓ Se analizan casuísticas.</li> <li>✓ Responden a la práctica.</li> </ul>	Zoom	20 min

## VII) REFERENCIA

- Alcalá- Rodríguez, J., Yopez, I., Gudiño-Lau, J., & Veléz-Díaz, D. A. (2019). Sistema de Gestión e Integración para una UPS Monofásica. *XIKUA Boletín Científico de La Escuela Superior de Tlahuelilpan*, 7(13), 11–21. <https://doi.org/10.29057/xikua.v7i13.3546>
- Bustamante, M. A., Zerda-Barreno, E. R., Obando, F., & Tello-Sánchez, M. G. (2020). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Empresarial*, 13(2), 1–15. <https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.159>
- Hamzah, Z., Purwati, A., Suryani, F., & Hamzah. (2019). Quality improvement strategy of islamic banking services in Indonesia through the integration of Servqual and Importance Performance Analysis (IPA). *Espacios*, 40(30).
- Jemes, I., Romero, R., Labajos, M., & Moreno, N. (2019). Evaluation of quality of service in Early Intervention: A systematic review. *Anales de Pediatría (English Edition)*, 90(5), 301–309. <https://doi.org/10.1016/j.anpede.2018.04.009>
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Quilamán, A. Q., & Chacur, A. A. (2008). Evaluación y Propuesta de mejoras de un modelo de atención de usuarios en un servicio público. *Revista Economía y Administración*, 71, 7–38.



	<b>MÓDULO</b>	
--	---------------	--

## **Sesión 10**

### **Variable dependiente: Calidad de servicios**

Según Bustamante et al. (2020) la calidad puede ser definida al uso que espera el cliente respecto al producto o servicio. Una definición más adecuada hace referencia a que la calidad es la suma de las características y rasgos de un producto o servicio que tiene sustento en la habilidad de satisfacer las expectativas y necesidades de los clientes o empleados.

Asimismo Bustamante et al. (2020) señaló que el servicio es definido como la agrupación de prestaciones adjuntas a la prestación principal, la cual puede ser un producto tangible. En conclusión, los servicios son acciones, ejecuciones y procesos de las empresas asimismo deben estar enfocados en prestar importancia a los servicios que están entregando, estos servicios deben ser diferenciados y marcar la satisfacción de los usuarios

Para Jemes et al. (2019) La calidad de servicios se entiende como la interacción recíproca de satisfacción y expectativas entre un comprador y la organización que sacia sus necesidades. Cuantificar la calidad de servicios es una labor compleja.

### **Dimensión 4: Seguridad**

Según Hamzah et al. (2019) es el comportamiento de los empleados para fomentar la confianza de los clientes y trabajadores hacia la empresa. Conocimiento por parte de los/as servidores/as y su habilidad de inspirar confianza sobre lo que están realizando (Parasuraman et al., 1988). Esta dimensión se basa en inspirar confianza a los clientes o trabajadores de acuerdo los conocimientos técnicos de los servicios y productos brindados. Similar definición al de Quilamán & Chacur, (2008) indicando que es la percepción de los empleados respecto al desempeño y la habilidad que poseen los miembros de la organización para generar confianza. El recurso humano mediante las habilidades y destrezas y el correcto uso de las tecnologías, generan seguridad en una organización. El cliente o trabajador al tener conocimiento del buen servicio brindado, en los tiempos de entrega ofrecido y con la calidad diferenciada percibirá la seguridad de la organización.

## **Variable Independiente: Programa “MITS”**

Definido como el conjunto de herramientas y metodología propuesto como dimensiones que permitieron mejorar la calidad de servicios de los trabajadores de una empresa de tecnologías Información respecto la dimensión fiabilidad.

### **Dimensión 10: Sistema de alimentación ininterrumpida**

Alcalá-Rodríguez et al. (2019) nos señaló sobre la fuente de alimentación ininterrumpida o UPS, es un equipo que permite garantizar y mantener la alimentación y calidad de la red eléctrica por un periodo definido mediante una fuente de almacenamiento que generalmente son baterías en caso una anomalía en la red eléctrica por una tensión o baja eléctrica. Este equipo sirve de protección a los dispositivos que se encuentren conectados y permite el funcionamiento entre cortes breves de la red eléctrica. Este equipo sirve para la protección de servidores, computadoras personales entre otros. Gracias a que este dispositivo funciona con un inversor como fuente de respaldo ante un corte eléctrico se enciende sólo cuando falla la energía.

## **Medios y materiales**

### **PPT Sesión 10:**



### **Video de retroalimentación:**

[https://www.youtube.com/watch?v=yDJu\\_w-gYpk](https://www.youtube.com/watch?v=yDJu_w-gYpk)

	<b>DISEÑO DE SESIÓN EXPERIMENTAL</b>	
--	--------------------------------------	--

**I) DATOS GENERALES**

- 1. SEMESTRE ACADÉMICO : 2021-1
- 2. SESIÓN : 11
- 3. FECHA : 24/06/2021
- 4. INVESTIGADOR (A) : Mg. Juan José Sanchez Malpica.

**II) COMPETENCIA:**

Determina la influencia del programa "MITS" en la calidad de servicios en los trabajadores de una empresa de tecnologías información 2021.

**III) PROGRAMACIÓN**

CAPACIDADES	TEMÁTICA	PRODUCTO ACADÉMICO
Determina la influencia del programa "MITS" en la fiabilidad de la calidad de servicios en el cliente interno de una empresa de tecnologías de información 2021.	- Calidad de servicios - Seguridad -Cloud computing.	Organizador Gráfico.

**IV) ACTITUDES**

Demuestra creatividad, ética, participación.

## V) SECUENCIA METODOLÓGICA

ACTIVIDADES DE INICIO	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se realiza la bienvenida a la onceava sesión del programa “MITS” presentando un resumen de la dimensión dependiente y se procede a realizar las actividades de la sesión.</li> <li>✓ Se informa sobre la competencia a lograr durante el desarrollo del trabajo experimental.</li> <li>✓ Ideas previas sobre la dimensión 11: Cloud computing de la variable independiente: Programa “MITS”.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ PPT</li> <li>✓ Zoom</li> </ul>	15 min.
ACTIVIDADES DE PROCESO	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Leen el módulo</li> <li>✓ Comentan sobre citas propuestas en el módulo</li> <li>✓ Escuchan la exposición del investigador</li> <li>✓ Reajustan y complementan la información</li> <li>✓ Relacionan las ideas previas con la nueva información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Zoom</li> <li>✓ PPT</li> <li>✓ Padlet</li> <li>✓ AWS</li> </ul>	25 min
ACTIVIDADES FINALES	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Trabajan en equipos</li> <li>✓ Evidencian el impacto de la dimensión 11: Cloud computing VI: Programa “MITS” en la D4: Seguridad de la variable dependiente: Calidad de Servicios.</li> <li>✓ Se elaboran organizadores visuales</li> <li>✓ Se analizan casuísticas.</li> <li>✓ Responden a la práctica.</li> </ul>	Zoom	20 min

## VII) REFERENCIA

- Bustamante, M. A., Zerda-Barreno, E. R., Obando, F., & Tello-Sánchez, M. G. (2020). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Empresarial*, 13(2), 1–15. <https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.159>
- Hamzah, Z., Purwati, A., Suryani, F., & Hamzah. (2019). Quality improvement strategy of islamic banking services in Indonesia through the integration of Servqual and Importance Performance Analysis (IPA). *Espacios*, 40(30).
- Jemes, I., Romero, R., Labajos, M., & Moreno, N. (2019). Evaluation of quality of service in Early Intervention: A systematic review. *Anales de Pediatría (English Edition)*, 90(5), 301–309. <https://doi.org/10.1016/j.anpede.2018.04.009>
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Quilamán, A. Q., & Chacur, A. A. (2008). Evaluación y Propuesta de mejoras de un modelo de atención de usuarios en un servicio público. *Revista Economía y Administración*, 71, 7–38.
- Quissanga, F. C., & Fernandes, R. F. (2020). *PROJECT , DESIGN AND MANAGEMENT*.

	<b>MÓDULO</b>	
--	---------------	--

## **Sesión 11**

### **Variable dependiente: Calidad de servicios**

Según Bustamante et al. (2020) la calidad puede ser definida al uso que espera el cliente respecto al producto o servicio. Una definición más adecuada hace referencia a que la calidad es la suma de las características y rasgos de un producto o servicio que tiene sustento en la habilidad de satisfacer las expectativas y necesidades de los clientes o empleados.

Asimismo Bustamante et al. (2020) señaló que el servicio es definido como la agrupación de prestaciones adjuntas a la prestación principal, la cual puede ser un producto tangible. En conclusión, los servicios son acciones, ejecuciones y procesos de las empresas asimismo deben estar enfocados en prestar importancia a los servicios que están entregando, estos servicios deben ser diferenciados y marcar la satisfacción de los usuarios

Para Jemes et al. (2019) La calidad de servicios se entiende como la interacción recíproca de satisfacción y expectativas entre un comprador y la organización que sacia sus necesidades. Cuantificar la calidad de servicios es una labor compleja.

### **Dimensión 4: Seguridad**

Según Hamzah et al. (2019) es el comportamiento de los empleados para fomentar la confianza de los clientes y trabajadores hacia la empresa. Conocimiento por parte de los/as servidores/as y su habilidad de inspirar confianza sobre lo que están realizando (Parasuraman et al., 1988). Esta dimensión se basa en inspirar confianza a los clientes o trabajadores de acuerdo los conocimientos técnicos de los servicios y productos brindados. Similar definición al de Quilamán & Chacur, (2008) indicando que es la percepción de los empleados respecto al desempeño y la habilidad que poseen los miembros de la organización para generar confianza. El recurso humano mediante las habilidades y destrezas y el correcto uso de las tecnologías, generan seguridad en una organización. El cliente o trabajador al tener conocimiento del buen servicio brindado, en los tiempos de entrega ofrecido y con la calidad diferenciada percibirá la seguridad de la organización.

## **Variable Independiente: Programa “MITS”**

Definido como el conjunto de herramientas y metodología propuesto como dimensiones que permitieron mejorar la calidad de servicios de los trabajadores de una empresa de tecnologías Información respecto la dimensión fiabilidad.

### **Dimensión 11: Cloud computing**

Respecto a la computación en la nube Quissanga & Fernandes (2020) señala como el uso de recursos compartidos que son provistos por un tercero y por tratarse de un recurso compartido tiene como principal característica ser de bajo costo, uno de los principales proveedores de brindar este servicio en Amazon web services y es el que tiene mayor participación en el mercado. Para nosotros los usuarios comunes el uso de Gmail, Hotmail o cualquier uso de correo electrónico, ya no es necesario instalar aplicaciones en nuestros ordenadores.

### **Medios y materiales**

#### **PPT Sesión 11:**



#### **Video de retroalimentación:**

<https://www.youtube.com/watch?v=I9L5-bv92Dg>

	<b>DISEÑO DE SESIÓN EXPERIMENTAL</b>	
--	--------------------------------------	--

**I) DATOS GENERALES**

- 1. SEMESTRE ACADÉMICO : 2021-1
- 2. SESIÓN : 12
- 3. FECHA : 26/06/2021
- 4. INVESTIGADOR (A) : Mg. Juan José Sanchez Malpica.

**II) Competencia:**

Determina la influencia del programa "MITS" en la calidad de servicios en los trabajadores de una empresa de tecnologías información 2021.

**III) PROGRAMACIÓN**

CAPACIDADES	TEMÁTICA	PRODUCTO ACADÉMICO
Determina la influencia del programa "MITS" en la fiabilidad de la calidad de servicios en el cliente interno de una empresa de tecnologías de información 2021.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Calidad de servicios</li> <li>- Seguridad</li> <li>-Seguridad de información.</li> </ul>	Organizador Gráfico.

**IV) ACTITUDES**

Demuestra creatividad, ética, participación.



## V) SECUENCIA METODOLÓGICA

ACTIVIDADES DE INICIO	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se realiza la bienvenida a la Doceava sesión del programa “MITS” presentando un resumen de la dimensión dependiente y se procede a realizar las actividades de la sesión.</li> <li>✓ Se informa sobre la competencia a lograr durante el desarrollo del trabajo experimental.</li> <li>✓ Ideas previas sobre la dimensión 12: Cloud computing de la variable independiente: Programa “MITS”.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ PPT</li> <li>✓ Zoom</li> <li>✓ Fortinet</li> <li>✓ Nod32</li> </ul>	15 min.
ACTIVIDADES DE PROCESO	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Leen el módulo</li> <li>✓ Comentan sobre citas propuestas en el módulo</li> <li>✓ Escuchan la exposición del investigador</li> <li>✓ Reajustan y complementan la información</li> <li>✓ Relacionan las ideas previas con la nueva información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Zoom</li> <li>✓ PPT</li> <li>✓ Padlet</li> <li>✓ Fortinet</li> <li>✓ Nod32</li> </ul>	25 min
ACTIVIDADES FINALES	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Trabajan en equipos</li> <li>✓ Evidencian el impacto de la dimensión 12: Cloud computing VI: Programa “MITS” en la D4: Seguridad de la variable dependiente: Calidad de Servicios.</li> <li>✓ Se elaboran organizadores visuales</li> <li>✓ Se analizan casuísticas.</li> <li>✓ Responden a la práctica.</li> </ul>	Zoom	20 min

## VII) REFERENCIA

- Bustamante, M. A., Zerda-Barreno, E. R., Obando, F., & Tello-Sánchez, M. G. (2020). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Empresarial*, 13(2), 1–15. <https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.159>
- Hamzah, Z., Purwati, A., Suryani, F., & Hamzah. (2019). Quality improvement strategy of islamic banking services in Indonesia through the integration of Servqual and Importance Performance Analysis (IPA). *Espacios*, 40(30).
- Jemes, I., Romero, R., Labajos, M., & Moreno, N. (2019). Evaluation of quality of service in Early Intervention: A systematic review. *Anales de Pediatría (English Edition)*, 90(5), 301–309. <https://doi.org/10.1016/j.anpede.2018.04.009>
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Quilamán, A. Q., & Chacur, A. A. (2008). Evaluación y Propuesta de mejoras de un modelo de atención de usuarios en un servicio público. *Revista Economía y Administración*, 71, 7–38.
- Quissanga, F. C., & Fernandes, R. F. (2020). *PROJECT , DESIGN AND MANAGEMENT*.

	<b>MÓDULO</b>	
--	---------------	--

## **Sesión 12**

### **Variable dependiente: Calidad de servicios**

Según Bustamante et al. (2020) la calidad puede ser definida al uso que espera el cliente respecto al producto o servicio. Una definición más adecuada hace referencia a que la calidad es la suma de las características y rasgos de un producto o servicio que tiene sustento en la habilidad de satisfacer las expectativas y necesidades de los clientes o empleados.

Asimismo Bustamante et al. (2020) señaló que el servicio es definido como la agrupación de prestaciones adjuntas a la prestación principal, la cual puede ser un producto tangible. En conclusión, los servicios son acciones, ejecuciones y procesos de las empresas asimismo deben estar enfocados en prestar importancia a los servicios que están entregando, estos servicios deben ser diferenciados y marcar la satisfacción de los usuarios

Para Jemes et al. (2019) La calidad de servicios se entiende como la interacción recíproca de satisfacción y expectativas entre un comprador y la organización que sacia sus necesidades. Cuantificar la calidad de servicios es una labor compleja.

### **Dimensión 4: Seguridad**

Según Hamzah et al. (2019) es el comportamiento de los empleados para fomentar la confianza de los clientes y trabajadores hacia la empresa. Conocimiento por parte de los/as servidores/as y su habilidad de inspirar confianza sobre lo que están realizando (Parasuraman et al., 1988). Esta dimensión se basa en inspirar confianza a los clientes o trabajadores de acuerdo los conocimientos técnicos de los servicios y productos brindados. Similar definición al de Quilamán & Chacur, (2008) indicando que es la percepción de los empleados respecto al desempeño y la habilidad que poseen los miembros de la organización para generar confianza. El recurso humano mediante las habilidades y destrezas y el correcto uso de las tecnologías, generan seguridad en una organización. El cliente o trabajador al tener conocimiento del buen servicio brindado, en los tiempos de entrega ofrecido y con la calidad diferenciada percibirá la seguridad de la organización.

## **Variable Independiente: Programa “MITS”**

Definido como el conjunto de herramientas y metodología propuesto como dimensiones que permitieron mejorar la calidad de servicios de los trabajadores de una empresa de tecnologías Información respecto la dimensión fiabilidad.

## **Dimensión 12: Seguridad de información**

Según Quissanga & Fernandes (2020) definió sobre la seguridad en la información en las organizaciones de tecnologías de información, como el objetivo de proponer medidas de seguridad para proteger el tráfico de información y sirven como medida de contingencia de la información. Los equipos cortafuegos son dispositivos físicos o virtuales que apoyan a la seguridad de información asimismo sirven en gran medida como una barrera de protección entre la red interna y la red que no sea de confianza.

## **Medios y materiales**

### **PPT Sesión 12:**



### **Video de retroalimentación:**

<https://www.youtube.com/watch?v=OC8x73OfV6s>

	<b>DISEÑO DE SESIÓN EXPERIMENTAL</b>	
--	--------------------------------------	--

**I) DATOS GENERALES**

- 1. SEMESTRE ACADÉMICO : 2021-1
- 2. SESIÓN : 13
- 3. FECHA : 29/06/2021
- 4. INVESTIGADOR (A) : Mg. Juan José Sanchez Malpica.

**II) Competencia:**

Determina la influencia del programa "MITS" en la calidad de servicios en los trabajadores de una empresa de tecnologías información 2021.

**III) PROGRAMACIÓN**

CAPACIDADES	TEMÁTICA	PRODUCTO ACADÉMICO
Determina la influencia del programa "MITS" en la fiabilidad de la calidad de servicios en el cliente interno de una empresa de tecnologías de información 2021.	- Calidad de servicios - Empatía -Google docs.	Organizador Gráfico.

**IV) ACTITUDES**

Demuestra creatividad, ética, participación.

## V) SECUENCIA METODOLÓGICA

ACTIVIDADES DE INICIO	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se realiza la bienvenida a la treceava sesión del programa “MITS” presentando un resumen de la dimensión dependiente y se procede a realizar las actividades de la sesión.</li> <li>✓ Se informa sobre la competencia a lograr durante el desarrollo del trabajo experimental.</li> <li>✓ Ideas previas sobre la dimensión 13: Google docs de la variable independiente: Programa “MITS”.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ PPT</li> <li>✓ Zoom</li> <li>✓ Google Docs</li> </ul>	15 min.
ACTIVIDADES DE PROCESO	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Leen el módulo</li> <li>✓ Comentan sobre citas propuestas en el módulo</li> <li>✓ Escuchan la exposición del investigador</li> <li>✓ Reajustan y complementan la información</li> <li>✓ Relacionan las ideas previas con la nueva información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Zoom</li> <li>✓ PPT</li> <li>✓ Padlet</li> <li>✓ Google docs.</li> </ul>	25 min
ACTIVIDADES FINALES	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Trabajan en equipos</li> <li>✓ Evidencian el impacto de la dimensión 13: Google docs VI: Programa “MITS” en la D5: Empatía de la variable dependiente: Calidad de Servicios.</li> <li>✓ Se elaboran organizadores visuales</li> <li>✓ Se analizan casuísticas.</li> <li>✓ Responden a la práctica.</li> </ul>	Zoom	20 min

## VII) REFERENCIA

- Bustamante, M. A., Zerda-Barreno, E. R., Obando, F., & Tello-Sánchez, M. G. (2020). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Empresarial*, 13(2), 1–15. <https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.159>
- Hamzah, Z., Purwati, A., Suryani, F., & Hamzah. (2019). Quality improvement strategy of islamic banking services in Indonesia through the integration of Servqual and Importance Performance Analysis (IPA). *Espacios*, 40(30).
- Jemes, I., Romero, R., Labajos, M., & Moreno, N. (2019). Evaluation of quality of service in Early Intervention: A systematic review. *Anales de Pediatría (English Edition)*, 90(5), 301–309. <https://doi.org/10.1016/j.anpede.2018.04.009>
- Leyva, H. P., Pérez, M., & Pérez, S. (2018). Google Forms en la evaluación diagnóstica como apoyo en las actividades docentes. Caso con estudiantes de la Licenciatura en Turismo / Google Forms in the diagnostic evaluation as support in the teaching activities. Case Students Bachelor of Tourism. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación y El Desarrollo Educativo*, 9(17), 84–111. <https://doi.org/10.23913/ride.v9i17.374>
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pastor, J. (2009). Los formularios en línea como herramienta telemática para interactuar con los estudiantes. *@Tic. Revista D'Innovació Educativa*, 0(3). <https://doi.org/10.7203/attic.3.142>
- Quilamán, A. Q., & Chacur, A. A. (2008). Evaluación y Propuesta de mejoras de un modelo de atención de usuarios en un servicio público. *Revista Economía y Administración*, 71, 7–38.

	<b>MÓDULO</b>	
--	---------------	--

### **Sesión 13**

#### **Variable dependiente: Calidad de servicios**

Según Bustamante et al. (2020) la calidad puede ser definida al uso que espera el cliente respecto al producto o servicio. Una definición más adecuada hace referencia a que la calidad es la suma de las características y rasgos de un producto o servicio que tiene sustento en la habilidad de satisfacer las expectativas y necesidades de los clientes o empleados.

Asimismo Bustamante et al. (2020) señaló que el servicio es definido como la agrupación de prestaciones adjuntas a la prestación principal, la cual puede ser un producto tangible. En conclusión, los servicios son acciones, ejecuciones y procesos de las empresas asimismo deben estar enfocados en prestar importancia a los servicios que están entregando, estos servicios deben ser diferenciados y marcar la satisfacción de los usuarios

Para Jemes et al. (2019) La calidad de servicios se entiende como la interacción recíproca de satisfacción y expectativas entre un comprador y la organización que sacia sus necesidades. Cuantificar la calidad de servicios es una labor compleja.

#### **Dimensión 5: Empatía**

Según Hamzah et al. (2019) lo definió como la habilidad que la empresa entiende los problemas de los usuarios y como actúa en interés de estos, ofreciendo una atención individual, comprendiendo la necesidad de los clientes. La capacidad de poder comprender y reconocer los requerimientos, mediante la percepción de estos y la atención individualizada a la persona usuaria (Parasuraman et al., 1988). Identificar los problemas y necesidades de los clientes o trabajadores y la atención de forma individual, colocándose en la realidad de este permite lograr la empatía. Quilamán & Chacur, (2008) lo define como la capacidad de comprender y sentir los deseos de otras personas, en este proceso se identifica el proceso de atención de forma individual del cliente. Lograr la empatía asegura la fidelización del cliente o trabajador, ellos perciben la prioridad y atención personalizada e importancia que se les brinda.

#### **Variable Independiente: Programa “MITS”**

Definido como el conjunto de herramientas y metodología propuesto como dimensiones que permitieron mejorar la calidad de servicios de los trabajadores de una empresa de tecnologías Información respecto la dimensión fiabilidad.



### **Dimensión 13: Google docs**

Según Pastor (2009) definió Google Docs. Como un software que pertenece al entorno de Google, este nos permite crear y compartir documentos de texto, cálculo entre otros. Esta plataforma nos permite la creación de formularios que trabajan en conjunto con las hojas de cálculo, este servicio es de gran utilidad porque permite interactuar de forma rápida y sencilla. Google ha implementado una variedad de herramientas entre ellas la creación de formularios llamado Google form, estos permiten planificar enviar una encuesta, hacer preguntas a cierto público o recopilar información de una forma eficiente y fácil (Leyva et al., 2018). Esta herramienta es de suma ayuda en la investigación ya que gracias a estos cuestionarios se puede recolectar la información acorde al escenario que se aplique, obteniendo los resultados de una manera virtual en una hoja de cálculo para su uso y almacenamiento en la nube.

### **Medios y materiales**

**PPT Sesión 13:**



**Video de retroalimentación:**

<https://www.youtube.com/watch?v=9TKCZEakfXY>

	<b>DISEÑO DE SESIÓN EXPERIMENTAL</b>	
--	--------------------------------------	--

**I) DATOS GENERALES**

- |                       |                                  |
|-----------------------|----------------------------------|
| 1. SEMESTRE ACADÉMICO | : 2021-1                         |
| 2. SESIÓN             | : 14                             |
| 3. FECHA              | : 02/07/2021                     |
| 4. INVESTIGADOR (A)   | : Mg. Juan José Sanchez Malpica. |

**II) Competencia:**

Determina la influencia del programa "MITS" en la calidad de servicios en los trabajadores de una empresa de tecnologías información 2021.

**III) PROGRAMACIÓN**

CAPACIDADES	TEMÁTICA	PRODUCTO ACADÉMICO
Determina la influencia del programa "MITS" en la fiabilidad de la calidad de servicios en el cliente interno de una empresa de tecnologías de información 2021.	- Calidad de servicios - Empatía -Trabajo en equipo.	Organizador Gráfico.

**IV) ACTITUDES**

Demuestra creatividad, ética, participación.

## V) SECUENCIA METODOLÓGICA

ACTIVIDADES DE INICIO	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se realiza la bienvenida a la catorceava sesión del programa “MITS” presentando un resumen de la dimensión dependiente y se procede a realizar las actividades de la sesión.</li> <li>✓ Se informa sobre la competencia a lograr durante el desarrollo del trabajo experimental.</li> <li>✓ Ideas previas sobre la dimensión 14: Trabajo en equipo de la variable independiente: Programa “MITS”.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ PPT</li> <li>✓ Zoom</li> <li>✓ Trabajo en equipo</li> </ul>	15 min.
ACTIVIDADES DE PROCESO	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Leen el módulo</li> <li>✓ Comentan sobre citas propuestas en el módulo</li> <li>✓ Escuchan la exposición del investigador</li> <li>✓ Reajustan y complementan la información</li> <li>✓ Relacionan las ideas previas con la nueva información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Zoom</li> <li>✓ PPT</li> <li>✓ Padlet</li> <li>✓ Office 365</li> </ul>	25 min
ACTIVIDADES FINALES	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Trabajan en equipos</li> <li>✓ Evidencian el impacto de la dimensión 14: Trabajo en equipo VI: Programa “MITS” en la D5: Empatía de la variable dependiente: Calidad de Servicios.</li> <li>✓ Se elaboran organizadores visuales</li> <li>✓ Se analizan casuísticas.</li> <li>✓ Responden a la práctica.</li> </ul>	Zoom	20 min

## VII) REFERENCIA

- Alvarado, D. (2021). Beneficios del trabajo en equipo durante la formación académica entre áreas de la salud. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 13(April), 15–38.
- Ayoví-Caicedo, J. (2019). Trabajo en equipo: clave del éxito de las organizaciones. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de La Investigación y Publicación En Ciencias Administrativas, Económicas y Contables)*. ISSN : 2588-090X . Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP), 4(10), 58–76.  
<https://doi.org/10.23857/fipcaec.v4i10.39>
- Bustamante, M. A., Zerda-Barreno, E. R., Obando, F., & Tello-Sánchez, M. G. (2020). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Empresarial*, 13(2), 1–15. <https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.159>
- Hamzah, Z., Purwati, A., Suryani, F., & Hamzah. (2019). Quality improvement strategy of islamic banking services in Indonesia through the integration of Servqual and Importance Performance Analysis (IPA). *Espacios*, 40(30).
- Jemes, I., Romero, R., Labajos, M., & Moreno, N. (2019). Evaluation of quality of service in Early Intervention: A systematic review. *Anales de Pediatría (English Edition)*, 90(5), 301–309. <https://doi.org/10.1016/j.anpede.2018.04.009>
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Quilamán, A. Q., & Chacur, A. A. (2008). Evaluación y Propuesta de mejoras de un modelo de atención de usuarios en un servicio público. *Revista Economía y Administración*, 71, 7–38.
- Reynosa, E. (2016). TRABAJO EN EQUIPO. Reflexiones para un mejor desempeño. *Múnich: GRIN Verlag GmbH.*, 6–7.

	<b>MÓDULO</b>	
--	---------------	--

## **Sesión 14**

### **Variable dependiente: Calidad de servicios**

Según Bustamante et al. (2020) la calidad puede ser definida al uso que espera el cliente respecto al producto o servicio. Una definición más adecuada hace referencia a que la calidad es la suma de las características y rasgos de un producto o servicio que tiene sustento en la habilidad de satisfacer las expectativas y necesidades de los clientes o empleados.

Asimismo Bustamante et al. (2020) señaló que el servicio es definido como la agrupación de prestaciones adjuntas a la prestación principal, la cual puede ser un producto tangible. En conclusión, los servicios son acciones, ejecuciones y procesos de las empresas asimismo deben estar enfocados en prestar importancia a los servicios que están entregando, estos servicios deben ser diferenciados y marcar la satisfacción de los usuarios

Para Jemes et al. (2019) La calidad de servicios se entiende como la interacción recíproca de satisfacción y expectativas entre un comprador y la organización que sacia sus necesidades. Cuantificar la calidad de servicios es una labor compleja.

### **Dimensión 5: Empatía**

Según Hamzah et al. (2019) lo definió como la habilidad que la empresa entiende los problemas de los usuarios y como actúa en interés de estos, ofreciendo una atención individual, comprendiendo la necesidad de los clientes. La capacidad de poder comprender y reconocer los requerimientos, mediante la percepción de estos y la atención individualizada a la persona usuaria (Parasuraman et al., 1988). Identificar los problemas y necesidades de los clientes o trabajadores y la atención de forma individual, colocándose en la realidad de este permite lograr la empatía. Quilamán & Chacur, (2008) lo define como la capacidad de comprender y sentir los deseos de otras personas, en este proceso se identifica el proceso de atención de forma individual del cliente. Lograr la empatía asegura la fidelización del cliente o trabajador, ellos perciben la prioridad y atención personalizada e importancia que se les brinda.

### **Variable Independiente: Programa “MITS”**

Definido como el conjunto de herramientas y metodología propuesto como dimensiones que permitieron mejorar la calidad de servicios de los trabajadores de una empresa de tecnologías Información respecto la dimensión fiabilidad.

## Dimensión 14: Trabajo en equipo

Respecto al trabajo en equipo Alvarado (2021) indicó que es fundamental para las organizaciones debido a que permite solucionar problemas debido a que los trabajadores desempeñan un puesto laboral, logrando cumplir satisfactoriamente de forma y tiempo correcta, logrando la comparación entre los trabajadores facilitando la solución de las tareas de mayor dificultad. De manera similar el trabajo equipo es efectivo en las empresas debido a que permite la unión y transformación, es sinónimo de el logro de objetivos, competitividad, productividad, basándose en el mejoramiento continuo para dar cumplimiento a la misión y visión establecida al fin de alcanzar la mayor calidad (Ayoví-Caicedo, 2019). Dentro de las ventajas del trabajo en equipo se encuentra que cada integrante se auto lidere, trabaje de manera responsable y eficiente, cada integrante es indispensable para el alcance de las metas, requieren de un líder que incentive, organice, motive y respete a los demás integrantes, requiere de personas dispuestas a despojarse de los intereses personales y alinearse al objetivo en común, además aumenta de manera considerable la satisfacción y rendimiento del personal mejorando el clima laboral (Reynosa, 2016).

## Medios y materiales

### PPT Sesión 14:



### Video de retroalimentación:

<https://www.youtube.com/watch?v=td7J67wUotw>

	<b>DISEÑO DE SESIÓN EXPERIMENTAL</b>	
--	--------------------------------------	--

**I) DATOS GENERALES**

- |                       |                                  |
|-----------------------|----------------------------------|
| 1. SEMESTRE ACADÉMICO | : 2021-1                         |
| 2. SESIÓN             | : 15                             |
| 5. FECHA              | : 04/07/2021                     |
| 6. INVESTIGADOR (A)   | : Mg. Juan José Sanchez Malpica. |

**II) Competencia:**

Determina la influencia del programa "MITS" en la calidad de servicios en los trabajadores de una empresa de tecnologías información 2021.

**III) PROGRAMACIÓN**

CAPACIDADES	TEMÁTICA	PRODUCTO ACADÉMICO
Determina la influencia del programa "MITS" en la fiabilidad de la calidad de servicios en el cliente interno de una empresa de tecnologías de información 2021.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Calidad de servicios</li> <li>- Empatía</li> <li>-Dispositivos móviles.</li> </ul>	Organizador Gráfico.

**IV) ACTITUDES**

Demuestra creatividad, ética, participación.

## V) SECUENCIA METODOLÓGICA

ACTIVIDADES DE INICIO	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se realiza la bienvenida a la catorceava sesión del programa “MITS” presentando un resumen de la dimensión dependiente y se procede a realizar las actividades de la sesión.</li> <li>✓ Se informa sobre la competencia a lograr durante el desarrollo del trabajo experimental.</li> <li>✓ Ideas previas sobre la dimensión 15: Dispositivos móviles de la variable independiente: Programa “MITS”.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ PPT</li> <li>✓ Zoom</li> <li>✓ Dispositivos móviles</li> </ul>	15 min.
ACTIVIDADES DE PROCESO	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Leen el módulo</li> <li>✓ Comentan sobre citas propuestas en el módulo</li> <li>✓ Escuchan la exposición del investigador</li> <li>✓ Reajustan y complementan la información</li> <li>✓ Relacionan las ideas previas con la nueva información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Zoom</li> <li>✓ PPT</li> <li>✓ Padlet</li> <li>✓ APPS</li> </ul>	25 min
ACTIVIDADES FINALES	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Trabajan en equipos</li> <li>✓ Evidencian el impacto de la dimensión 15: Dispositivos móviles VI: Programa “MITS” en la D5: Empatía de la variable dependiente: Calidad de Servicios.</li> <li>✓ Se elaboran organizadores visuales</li> <li>✓ Se analizan casuísticas.</li> <li>✓ Responden a la práctica.</li> </ul>	Zoom	20 min



## VII) REFERENCIA

- Bustamante, M. A., Zerda-Barreno, E. R., Obando, F., & Tello-Sánchez, M. G. (2020). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Empresarial*, 13(2), 1–15. <https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.159>
- Hamzah, Z., Purwati, A., Suryani, F., & Hamzah. (2019). Quality improvement strategy of islamic banking services in Indonesia through the integration of Servqual and Importance Performance Analysis (IPA). *Espacios*, 40(30).
- Jemes, I., Romero, R., Labajos, M., & Moreno, N. (2019). Evaluation of quality of service in Early Intervention: A systematic review. *Anales de Pediatría (English Edition)*, 90(5), 301–309. <https://doi.org/10.1016/j.anpede.2018.04.009>
- Marín, E., & López, D. (2019). Aplicaciones Móviles para Mejorar la Comunicación entre Docente y Alumno. *Interconectando Saberes*, 8. <https://doi.org/10.25009/is.v0i8.2645>
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Quilamán, A. Q., & Chacur, A. A. (2008). Evaluación y Propuesta de mejoras de un modelo de atención de usuarios en un servicio público. *Revista Economía y Administración*, 71, 7–38.
- Romero-Rodríguez, J., Aznar Díaz, I., Hinojo-Lucena, F., & Gomez-García, G. (2021). Uso de los dispositivos móviles en educación superior: relación con el rendimiento académico y la autorregulación del aprendizaje. *Revista Complutense de Educación*, 32(3), 327–335. <https://doi.org/10.5209/rced.70180>

	<b>MÓDULO</b>	
--	---------------	--

## Sesión 15

### **Variable dependiente: Calidad de servicios**

Según Bustamante et al. (2020) la calidad puede ser definida al uso que espera el cliente respecto al producto o servicio. Una definición más adecuada hace referencia a que la calidad es la suma de las características y rasgos de un producto o servicio que tiene sustento en la habilidad de satisfacer las expectativas y necesidades de los clientes o empleados.

Asimismo Bustamante et al. (2020) señaló que el servicio es definido como la agrupación de prestaciones adjuntas a la prestación principal, la cual puede ser un producto tangible. En conclusión, los servicios son acciones, ejecuciones y procesos de las empresas asimismo deben estar enfocados en prestar importancia a los servicios que están entregando, estos servicios deben ser diferenciados y marcar la satisfacción de los usuarios

Para Jemes et al. (2019) La calidad de servicios se entiende como la interacción recíproca de satisfacción y expectativas entre un comprador y la organización que sacia sus necesidades. Cuantificar la calidad de servicios es una labor compleja.

### **Dimensión 5: Empatía**

Según Hamzah et al. (2019) lo definió como la habilidad que la empresa entiende los problemas de los usuarios y como actúa en interés de estos, ofreciendo una atención individual, comprendiendo la necesidad de los clientes. La capacidad de poder comprender y reconocer los requerimientos, mediante la percepción de estos y la atención individualizada a la persona usuaria (Parasuraman et al., 1988). Identificar los problemas y necesidades de los clientes o trabajadores y la atención de forma individual, colocándose en la realidad de este permite lograr la empatía. Quilamán & Chacur, (2008) lo define como la capacidad de comprender y sentir los deseos de otras personas, en este proceso se identifica el proceso de atención de forma individual del cliente. Lograr la empatía asegura la fidelización del cliente o trabajador, ellos perciben la prioridad y atención personalizada e importancia que se les brinda.

### **Variable Independiente: Programa “MITS”**

Definido como el conjunto de herramientas y metodología propuesto como dimensiones que permitieron mejorar la calidad de servicios de los trabajadores de una empresa de tecnologías Información respecto la dimensión fiabilidad.

## Dimensión 15: Dispositivos móviles

Respecto a los dispositivos móviles y APPS Romero-Rodríguez et al. (2021) indicó que los dispositivos móviles son herramientas utilizadas en nuestro día a día, por sus reducidas dimensiones y por las prestaciones que brindan convirtiéndolo en un recurso que desarrolla actividades múltiples. Los dispositivos móviles son aparatos pequeños, que pueden ser desde un teléfono hasta tabletas o portátiles, dentro de sus características principales se encuentran la movilidad, el reducido tamaño, comunicación inalámbrica y la capacidad de poder interactuar con otras personas. En esa misma línea Marín & López (2019) dentro de las características de los dispositivos móviles es que permiten la instalación de diversos programas que ofrecen una serie de utilidades incrementando las operaciones llamadas aplicaciones o apps, estas aplicaciones pueden ser desarrolladas por el fabricante del dispositivo o por un tercero. Gracias a los dispositivos móviles y aplicaciones es posible utilizar un sinnúmero de programas que permiten aprovechar toda clase de herramientas gratuitas o de paga, estos son de gran apoyo a los trabajadores en el acceso y portabilidad desde cualquier región geográfica y permitiendo la disponibilidad en cualquier momento.

### Medios y materiales

#### PPT Sesión 15:



#### Video de retroalimentación:

<https://www.youtube.com/watch?v=iboRP9WaL4k>

## ANEXO 9. Resolución de Proyecto de Investigación

RJ. N° 4508-2021-UCV-VA-EPG-F05L01/J-INT



### RESOLUCIÓN JEFATURAL N° 4508 - 2021-UCV-VA-EPG-F05L01/J-INT

Lima, 16 de noviembre de 2021

#### VISTO:

El proyecto de investigación doctoral denominado: **Programa "MITS" en la calidad de servicios en los trabajadores de una empresa de tecnologías de información de Lima, 2021**, presentado por el (la) **Mgtr. Juan José Sánchez Malpica** con código de matrícula N° **6000152209**, estudiante del Programa de **DOCTORADO EN DERECHO**, y,

#### CONSIDERANDO:

Que, el Reglamento de Estudios de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, señala que el estudiante deberá presentar un proyecto de investigación para su aprobación y posteriormente la sustentación con la finalidad de su graduación;

Que, el proyecto mencionado cuenta con opinión favorable del asesor (a) el Dr.(a). **Neyra Huamani Lidia**

Que, el proyecto mencionado cuenta con opinión favorable de la Comisión de Tesis de Grado de Doctor conformada por: **Dr. Noel Alcas Zapata, Dr. Alejandro Menacho Rivera** y la **Dra. Yolanda Soria Perez**;

Que, es política de la Universidad velar por el adecuado manejo administrativo de los documentos para cumplir las políticas internas de gestión;

Que, la Jefatura de la Oficina de Investigación, en uso de sus facultades y atribuciones;

#### RESUELVE:

**Art. 1°.- APROBAR**, el Proyecto de Investigación Doctoral denominado: **Programa "MITS" en la calidad de servicios en los trabajadores de una empresa de tecnologías de información de Lima, 2021**, presentado por el (la) **Mgtr. Juan José Sánchez Malpica** con código de matrícula N° **6000152209**.

**Art. 2°.- PRECISAR**, que el (la) autor (a) del proyecto doctoral tiene un plazo de veinticuatro meses desde la fecha de emitida la presente resolución para la ejecución y presentación del informe de tesis.



**Ornela Trinidad Vargas, MBA**  
Jefe (e)  
Escuela de Posgrado - Campus Lima Norte

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.

