



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Gestión de servicios de tecnologías de la información y  
satisfacción de los usuarios en una gerencia regional de  
Lambayeque**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Delgado Juárez, Rubén Jesus ([orcid.org/ 0000-0001-9949-3906](https://orcid.org/0000-0001-9949-3906))

**ASESOR:**

Dr. Figueroa Coronado, Erick Carlo ([orcid.org/ 0000-0002-2599-2558](https://orcid.org/0000-0002-2599-2558))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA**

Desarrollo sostenible y adaptación al cambio climático

CHICLAYO – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A Dios, por guiarme y bendecir mis esfuerzos diarios de poder superarme en cada instante de mi vida.

A mi madre, Nancy Juárez; por su gran amor, por su compañía incondicional en este proceso profesional y por brindarme su aliento para alcanzar cada objetivo en esta maestría.

A mi padre, Rubén Delgado, por su cariño y apoyo constante en el cumplimiento de este proceso.

## **Agradecimiento**

Al Doctor Erick Coronado, por haber sido un excelente docente y asesor en el curso donde se ha realizado la presente investigación, por su paciencia y dedicación en cada una de las sesiones personalizadas.

Al Ingeniero Carlos Mejía, por haberme facilitado la información correspondiente en la entidad de estudio y mostrarme un trato amable.

A Daniel León, amigo y colega de la profesión quien me brindo su apoyo desinteresado al momento de realizar esta investigación.

El autor

## Índice de contenido

Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenido .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	17
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	17
3.2. Variables y operacionalización .....	18
3.3. Población, muestra y muestreo .....	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	20
3.5. Métodos de análisis de datos .....	21
3.6. Aspectos éticos .....	21
IV. RESULTADOS .....	23
V. DISCUSIÓN .....	33
VI. CONCLUSIONES.....	37
VII. RECOMENDACIONES .....	38
REFERENCIAS .....	39
ANEXOS.....	45

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b>	Nivel dimensión diseño del servicio de tecnologías de la información	23
<b>Tabla 2</b>	Nivel dimensión transición del servicio de las tecnologías de la información	24
<b>Tabla 3</b>	Nivel dimensión operación del servicio de las tecnologías de la información	25
<b>Tabla 4</b>	Nivel de la variable gestión de servicios de tecnologías de la información	26
<b>Tabla 5</b>	Nivel variable satisfacción de usuarios	27
<b>Tabla 6</b>	Resultado prueba de normalidad dimensión diseño del servicio y satisfacción de usuarios	28
<b>Tabla 7</b>	Correlación dimensión diseño del servicio y satisfacción de usuarios	29
<b>Tabla 8</b>	Resultado prueba de normalidad dimensión transición del servicio y satisfacción de usuarios	29
<b>Tabla 9</b>	Correlación dimensión transición del servicio y satisfacción de usuarios	30
<b>Tabla 10</b>	Resultado prueba de normalidad dimensión operación del servicio y satisfacción de usuarios	30
<b>Tabla 11</b>	Correlación dimensión operación del servicio y satisfacción de usuarios	31
<b>Tabla 12</b>	Resultados de la prueba de normalidad de las variables de investigación	31
<b>Tabla 13</b>	Correlación entre gestión de servicios de tecnologías de la información y satisfacción de los usuarios	32
<b>Tabla 14</b>	Matriz de consistencia	45
<b>Tabla 15</b>	Operacionalización de variables	47

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b>	Nivel dimensión diseño del servicio de las tecnologías de la información de los colaboradores en una gerencia regional en Lambayeque .....	23
<b>Figura 2</b>	Nivel de la dimensión transición del servicio de las tecnologías de la información de los colaboradores en una gerencia regional en Lambayeque .....	24
<b>Figura 3</b>	Nivel de la dimensión transición del servicio de las tecnologías de la información de los colaboradores en una gerencia regional en Lambayeque .....	25
<b>Figura 4</b>	Nivel de la variable gestión de servicios de tecnologías de la información de los colaboradores en una gerencia regional en Lambayeque .....	26
<b>Figura 5</b>	Nivel de la variable satisfacción de usuarios en una gerencia regional en Lambayeque .....	27

## **Resumen**

La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar la relación entre la gestión de servicios de tecnologías de la información y la satisfacción de usuarios en una gerencia regional de salud en Lambayeque. En relación a la metodología de estudio, tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo básica con un diseño no experimental y correlacional.

Para la recolección de datos, se diseñó un cuestionario que fue validado por la opinión de expertos, comprobando su confiabilidad por medio de la prueba Alfa de Cronbach. La población se estimó por 290 usuarios y luego de aplicar la fórmula se estimó una proporción de una población conocida, se determinó la muestra de 100 usuarios, donde se aplicó un cuestionario para ambas variables. Los resultados se obtuvieron mediante la aplicación de la prueba de Rho de Spearman a través del programa SPSS comprobándose que, existe una correlación positiva del 0.776 entre la gestión de servicios de tecnologías de la información y satisfacción de usuarios, por tal motivo, se aceptó la hipótesis general y se rechazó la hipótesis nula. Concluyendo que por medio de una adecuada gestión de servicios informáticos se brindará una óptima satisfacción de los usuarios.

**Palabras clave:** satisfacción, servicios de tecnologías de información

## **Abstract**

The general objective of this research was to determine the relationship between the management of information technology services and user satisfaction in a regional health management in Lambayeque. In relation to the study methodology, it had a quantitative approach, of a basic type with a non-experimental and correlational design.

For data collection, a questionnaire was collected that was validated by expert opinion, checking its reliability through Cronbach's Alpha test. The population was estimated by 290 users and after applying the formula a proportion of a known population was estimated, the sample of 100 users will be reduced, where a questionnaire was applied for both variables. The results were obtained by applying the Spearman's Rho test through the SPSS program, proving that there is a positive confirmation of 0.776 between the management of information technology services and user satisfaction, for this reason, the general hypotheses and the null hypothesis is rejected. Concluding that through proper management of IT services, optimal user satisfaction will be provided.

**Keywords:** satisfaction, information technology services

## I. INTRODUCCIÓN

Las organizaciones en el mundo, pretenden que sus procedimientos administrativos se desarrollen de manera adecuada para el bienestar propio como los de sus colaboradores y usuarios. Tanto en las entidades públicas o privadas, sus servicios tecnológicos tienen que estar bajo un régimen o metodología que permita atender cualquier tipo incidencia en función a los procesos que se desarrollan concerniente a los servicios informáticos.

En desarrollo de la realidad problemática pertinente, se precisó lo que indican los autores López y Chávez (2016) en Cuba donde manifestaron que en la directiva de la Universidad de las Ciencias Informáticas (UCI) la gestión de sus servicios informáticos carecen de una viabilidad en la atención al cliente y soporte adecuado a los servicios que ofrece, debido a que no se encuentra bajo lineamientos internacionales para la atención de los servicios informáticos de manera óptima que permita mejorar el desarrollo de los procesos y generar una satisfacción a los usuarios tanto internos como externos.

En un estudio que se realizó en Cuenca – Ecuador hacia unas entidades sanitarias, los autores Tapia y Campoverde (2019) sostuvieron que en el año 2018 se reportaron 6,530 incidencias en relación a los servicios informáticos equivalente a un 77,23% de los procedimientos que se desarrollan para las actividades de gestión, en donde se precisa los de nivel crítico que más tiempo repercuten para su solución, ocasionado insatisfacción en los usuarios de gestión como el retraso de las actividades diarias.

En la ciudad de Barranquilla, los autores De la Hoz et al. (2019) sostienen la relevancia que desarrollan las tecnologías informáticas en el desarrollo de los procesos en el sector estatal que faciliten el óptimo desempeño de las actividades administrativas en beneficio de la comunidad y generando una adecuada satisfacción a los usuarios.

Por otra parte, en la ciudad de Santiago de Chile, los autores Jorquera et al. (2020) sostienen que los servicios informáticos en el sector salud manifiestan una pronta cooperación para la distribución óptima de los turnos en la atención

de los pacientes que permita un adecuado trato y cuidado de su bienestar a fin de que pueda cumplir con los objetivos institucionales establecidos por el Sistema de Acreditación en Salud, centrándose en el mejoramiento en la seguridad de atención al cliente.

Por otra parte, en la ciudad de Lima, el autor Arellano (2021) determinó que en una empresa consultora se manifestaron inconvenientes referentes a la recepción de las incidencias informáticas, retrasando los procedimientos de gestión e influenciando en gran manera en la insatisfacción de los usuarios al momento de realizar sus labores de manera óptima.

Delerna y Levano (2021) en la ciudad de Tarapoto, sostuvieron que en la experiencia educacional el uso de las tecnologías de la información manifestaron una cooperación bastante beneficiosa para el desenvolvimiento de los aprendizajes en los estudiantes en tiempo de pandemia, esto debido a que en la actualidad se realizaron alineamientos que conllevaron a la adaptación de estos mecanismos para satisfacer las necesidades de las comunidades educativas en beneficio de las personas y la pedagogía.

Por otra parte, Flores et al. (2020) manifestaron que el ingreso de las tecnologías de la información en la sociedad peruana ha repercutido de una manera trascendental para el desarrollo de las personas, de esta manera en la administración estatal genera un beneficio oportuno para el óptimo desenvolvimiento de los procedimientos de gestión en beneficio de los usuarios.

En Lambayeque existen entidades gubernamentales que se desenvuelven bajo el patrón de la previsión, generando diversas planificaciones que faciliten la optimización del margen de salud de los pobladores lambayecanos. No obstante, a pesar de que se cuenta con una normativa para el respaldo para tales servicios, generalmente se originan incidencias relacionadas a los servicios tecnológicos que no son contrarrestadas de la mejor forma, ocasionado consecuencias negativas en el desarrollo oportuno de las actividades de la entidad como originando un malestar muy grande en lo colaboradores de tal entidad.

A partir de la realidad problemática manifestada, se logró formular la siguiente interrogante, ¿Qué relación existe entre la gestión de servicios de tecnologías de la información y la satisfacción de los usuarios en una gerencia regional en Lambayeque?

Cabe mencionar, que el estudio de investigación tuvo por justificación teórica debido a que se utilizó la fundamentación de las distintas teorías asociadas a las variables de estudio; esto quiere decir, que se empleó las teorías que se encuentren referidas a la gestión de servicios de tecnologías de la información y la satisfacción de los usuarios para determinar la manera de evaluar la investigación. También se percibió la justificación práctica, debido a que se estableció la relación significativa entre las variables de estudio, esto se estableció por medio de la ejecución de un instrumento estadístico. Y por último, se determinó que esta investigación tuvo una justificación metodológica, debido a que el presente proyecto de investigación desde una perspectiva metodológica pretendió proponer una metodología nueva que permita la facilitación de un conocimiento seguro y válido por medio de un análisis correlacional.

Se presentó como objetivo general lo siguiente, determinar la relación entre la gestión de servicios de tecnologías de la información y la satisfacción de usuarios en una gerencia regional en Lambayeque; y también se tiene en cuenta los objetivos específicos, diagnosticar la situación actual de gestión de servicios de tecnologías de la información de los usuarios en una gerencia regional de Lambayeque, identificar el nivel de satisfacción de los usuarios en una gerencia regional en Lambayeque, establecer la relación entre las dimensiones de la variable gestión de servicios de tecnologías de la información y la satisfacción de los usuarios en una gerencia regional en Lambayeque.

Conforme a lo antes mencionado se permitió realizar la respuesta a la pregunta en función a la problemática en donde se detalló en relación a la siguiente hipótesis: Existe relación entre la gestión de servicios de tecnologías de la información y la satisfacción de usuarios en una gerencia regional en Lambayeque.

## II. MARCO TEÓRICO

Los estudios previos identificados que sirvieron de referencia literaria para la investigación fueron los siguientes:

Desde la perspectiva internacional se tuvieron a las autoras, Colcha et al. (2021) que, en la ciudad de Ecuador por medio de su artículo de investigación, tuvieron como finalidad el determinar el impacto existente entre la gestión de los servicios informáticos y el desempeño laboral de los usuarios en una entidad estatal, la metodología de estudio que se utilizó fue de tipo descriptiva, explicativa, propositiva. Las autoras concluyeron que se presentó una correlación significativa entre las variables de estudio que permite servir de ayuda en relación con la gestión de los servicios informáticos y la satisfacción de los usuarios.

Por su parte, Lozano (2016) en la ciudad de México, por medio de su proyecto de investigación sobre la gestión de servicios informáticos, cual tuvo como finalidad el diseñar y evaluar un procedimiento óptimo de gestión de servicios informáticos por medio de un estándar internacional, la metodología empleada para esta investigación fue conceptual de tipo conductual. Se concluyó lo siguiente, que tales estándares y herramientas para la gestión de servicios de tecnologías de la información son de vital importancia e imprescindibles en cualquier organización en el mundo para una adecuada utilización de sus recursos.

Suren (2018) en Australia, a través de su investigación en relación a la gestión de servicios tecnológicos y el rendimiento empresarial, en donde su finalidad fue optimizar los procedimientos informáticos bajo los lineamientos de un estándar internacional para direccionar la iniciativa de mejora de los procesos estimados en la compañía financiera Company X, la metodología de la investigación que se empleó fue académico-profesional. Se concluyó que el marco de medición empleado sirve como base para la mejora de los procesos de servicios tecnológicos de las empresas que permitan identificar brechas en los procedimientos de gestión, evaluando comparativas y que puedan guiar los esfuerzos de mejora de los procesos en una organización.

Según el artículo de Arévalo et al. (2018) cual tuvo como finalidad el determinar la relación entre la gestión de servicios de las tecnologías de la información y la productividad en algunas de las entidades públicas en la ciudad de Quito. Se precisó que la investigación fue de tipo no experimental, alcance correlacional y de enfoque cuantitativo. Los resultados demostraron que existen deficiencias en el manejo de los servicios de tecnologías de información para el desarrollo adecuado de los procedimientos administrativos, reflejándose en la productividad de los colaboradores, por lo tanto, se referenció que los servicios de tecnologías de la información tuvieron una influencia significativa en la productividad de los colaboradores.

Conforme a lo anterior mencionado se tuvieron también los antecedentes a nivel nacional por medio del autor Mayta (2019) en donde por medio de su investigación cuya finalidad fue el establecer la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en una municipalidad distrital en la ciudad de Chimbote, la metodología que se utilizó fue de tipo correlacional y diseño no experimental. Se concluyó que por medio del 0,761 en el coeficiente de Pearson existió una correlación significativa entre la gestión que desarrolla la municipalidad ante los servicios que se les brinda a los usuarios en el momento que se gestionan sus trámites ya que debido a esto se favorece a incrementar la satisfacción de los mismos y se logra alcanzar los objetivos planteados por la municipalidad y de ejercer una buena gestión administrativa.

Por otra parte, en la ciudad de Lima se tuvo lo indicado por medio de su investigación el autor Angulo (2021) en donde presentó como finalidad el establecer de qué manera los servicios informáticos y la satisfacción de los trabajadores se relacionan entre sí en un organismo de paz letrado, la metodología empleada para la investigación fue de tipo correlacional. Se tuvo como resultados que se presentó un alto grado de correlación en la variable de servicios informáticos con un 32%, por otra parte, se verificó un nivel alto en la variable satisfacción de los usuarios con un 44%. Se llegó a concluir que, conforme al coeficiente estadístico de Spearman, nos manifiesta con el 0,773 una correlación alta entre las variables de estudio antes mencionadas.

Diagnosticando la situación de los trabajos previos, se tomaron en cuenta también aquellos estudios a nivel local, donde conforme lo indicó el autor Quincho (2019) en Huancavelica, por medio de su investigación cuya finalidad fue determinar la correlación presente entre la gestión de los servicios informáticos con la satisfacción de los usuarios en una oficina de normalización previsional, la metodología utilizada fue de tipo básica nivel correlacional. Se presentaron como resultados que el 60% de los usuarios encuestados tiene un conocimiento básico acerca de la gestión de servicios informáticos, el 59% manifiesta su aprobación hacia la calidad de atención de las tecnologías de la información y el 70% remarcan que se les brindan respuestas orientadoras en función a la calidad de atención. Concluyendo, que se presentó una correlación baja conforme a la prueba de Spearman de un 0,157 entre las variables de estudio en mención de los usuarios de dicha entidad de normalización provisional.

Según los estudios a nivel local, en la ciudad de Chiclayo encontramos a la autora Saavedra (2018) que por medio de su estudio de investigación tuvo la finalidad de establecer la correlación existente entre las variables satisfacción de los trabajadores y calidad de servicio en una empresa de telefonía, en donde la metodología de estudio a utilizar fue de enfoque cuantitativo y de nivel correlacional, trayendo como resultados que uno de las cinco dimensiones analizadas en la investigación, en este caso la dimensión de elementos tangibles, no presenta una correlación significativa con la satisfacción de los usuarios, sin embargo aún existe una correlación persistente con los otros rangos de las variables de estudio.

Continuando con los estudios a nivel local, tenemos al autor Guevara (2018) que, conforme a su investigación en donde se desarrolló como finalidad establecer la correlación entre las variables satisfacción de los usuarios y la calidad de atención, en donde se trabajó la metodología de tipo cuantitativa y de enfoque correlacional. Se llegó a la conclusión que no existe una correlación entre las variables de estudio, por medio de la prueba de Pearson debido a una correlación débil o baja.

Y finalmente Díaz (2018) a través de su investigación sobre un modelo de gestión de servicios tecnológicos en un caso empresarial en la ciudad de Chiclayo, lo cual tuvo como finalidad establecer un piloto para la gestión de servicios tecnológicos que permita optimizar la atención y resolución de las incidencias y problemas en función a los servicios informáticos, la metodología de la investigación fue de tipo propositiva – relacional, el autor concluyó que el modelo que se propuso para optimizar la gestión de servicios tecnológicos pudo satisfacer los niveles de servicios para los procesos de los servicios informáticos y el grado de satisfacción de los colaboradores y usuarios.

Se establece a continuación las diferentes bases teóricas que dan sustento a la presente investigación:

Los servicios de salud, en referencia a lo que indican Soto y Burstein (2016) deben encontrarse fundamentados en fuertes evidencias de calidad que faciliten la retribución de los escasos recursos disponibles hacia las diferentes capacidades de costo-eficiencia. Tales indicios deben basarse en estudios de calidad que permitan brindar respuesta a las diversas complejidades de la realidad referentes a la salud de las personas.

Por otra parte, Del Carmen (2019) sostiene que los servicios de salud a través de las diferentes políticas permiten que se pueda brindar una provisión adecuada de los servicios con la finalidad de que se pueda respaldar el pago de las prestaciones brindadas como también una calidad óptima en el desenvolvimiento de la misma que permita alcanzar una satisfacción a los pacientes atendidos.

Continuando con Villalobos et al. (2021) sostienen que las tics son el conjunto de estrategias y mecanismos digitales que facilitan las diferentes actividades que se desarrollan en relación a la administración pública con la finalidad de optimizar la efectividad y eficacia de los servicios que se ofrecen, incrementando de esta manera la administración y las acciones de trámite que por medio del uso de las tecnologías de la información y comunicación se busca mejorar las competencias de los colaboradores.

Por otra parte, Franciskovic et al. (2020) definen que el uso de las tecnologías de información y comunicación son de mucha relevancia debido a que permite optimizar el rendimiento de las actividades administrativas en la gestión de los diversos gobiernos locales, regionales y municipales y de esta manera amplia, facilita y consolida la relación que se desarrolla con los ciudadanos.

En relación al servidor público, Alvarado y Paca (2022) manifiestan que las entidades estatales peruanas, se encuentran conformadas por personas en las cuales desarrollan diversas y variadas responsabilidades en beneficio de la nación. Por otra parte, en el Perú existe el código de ética de la función pública, en donde se manifiestan las funciones, principios y deberes que ayuda a los servidores públicos a someterse y a las entidades estatales para un funcionamiento transparente e idóneo en beneficio a la sociedad.

Por otra parte, Rojas (2022) sostiene que el servidor público es esencial para las funciones administrativas estatales que faciliten el desarrollo oportuno de los objetivos institucionales que beneficien a la comunidad en el contexto social y en provecho del país.

Gestión de servicios tecnológicos: Conforme lo indican los autores Cannon y Wheeldon (2009) manifiestan que son el compendio de habilidades organizativas que son desarrolladas con la finalidad de brindar valor a los usuarios en servicios informáticos. No obstante, este concepto va más allá que solo una agrupación de habilidades, es decir, también se le denomina como un procedimiento profesional que se sustenta en una gama sistematizada de intelecto, experiencia y habilidades. Se precisa indicar que este mecanismo es utilizado por los sectores tanto del privado como del sector público que les permite impulsar su desarrollo y madurez empresarial/organizacional.

Según el autor Velázquez (2016) manifiesta que la gestión de servicios se le denomina como el plan direccionado hacia el procedimiento y al servicio de lo que una vez se le consideró como la gestión de servicios informáticos. Tiene como finalidad principal el poder brindar calidad a los distintos servicios tecnológicos de las organizaciones que la emplean para generar valor,

alcanzando la satisfacción de las necesidades sin requerir de manera directa las habilidades y recursos correspondientes para esto.

En relación al diario El Peruano (2018) define que por medio del DS-N°-123-2018-PCM se declaró al estado peruano en proceso de modernización en las diversas entidades, organizaciones, dependencias, instancias y procedimientos con el objetivo de optimizar la administración estatal y diseñar un estado en democracia, descentralizada y que se encuentre constantemente al servicio de los ciudadanos.

Confirmando lo anterior, Cannon y Wheeldon (2009) manifiestan que el desarrollo de la gestión de servicios ha generado un crecimiento por medio de la acogida de un modelo direccionado al servicio en las entidades de tecnologías de la información con la finalidad de administrar de manera óptima las aplicaciones, infraestructuras y procedimientos referentes a los servicios informáticos.

Teniendo en cuenta lo que indican los autores Morán et al. (2009) los servicios son aquellos valores en la que el cliente se involucra realizando el pago del mismo, sin embargo, desde la perspectiva interna, es un poco más complejo su conceptualización, pero según los autores antes mencionados, determinan que los servicios informáticos son aquellas operacionalizaciones fundamentales para los colaboradores de la organización en cuestión. Se precisa que un servicio de tecnologías de la información está referido hacia un resultado tecnológico favorable que permite resguardar completamente necesidades básicas de la organización, que facilita al usuario externo y a los colaboradores la satisfacción y liberación de las distintas complicaciones internas que se refieren con su aplicación. Es por esto, que es esencial que los servicios tecnológicos formen una simiente importante en la cadena de valor de la organización.

Por otro lado, los autores Ramírez y Donoso (2006) determinan que beneficios resultan al momento de implementar una adecuada gestión de servicios tecnológicos, por una parte, se refieren a que los servicios entregados en forma de valor serán de mucha calidad, se incrementa la amplitud para ejecutarlos, aquellas personas que reciban los servicios demuestran un nivel incrementado de satisfacción por la calidad de las mismas, el proceso en relación

a los servicios informáticos mejorará con la disminución de los tiempos en relación a la atención generando efectos óptimos en los objetivos planteados por la organización y finalmente los autores determinan que las acciones se realizarán con una eficiencia mayor, con la reducción en los costes de ejecución operativa.

Por otra parte, Guzmán (2012) sostiene que, para brindar una adecuada prestación de servicios informáticos es importante tener en cuenta, las necesidades prioritarias de los usuarios externos a los que se les brindará el servicio, realizar un diagnóstico eficaz de los recursos y destrezas de los colaboradores para facilitar una prestación de servicios adecuado, fundamentar el grado de calidad en los servicios informáticos y finalmente establecer mecanismos para la mejora y la evolución de los servicios que se relacionen fundamentalmente con los requerimientos gerenciales de la organización o entidad en cuestión.

Los autores Cannon y Wheeldon (2009) determinan dos aspectos fundamentales a tener en cuenta en referencia al beneficio de los servicios informáticos; La garantía: se debe priorizar que un servicio informático tenga siempre la disponibilidad al momento que sea solicitado, fomentar la seguridad y el desarrollo continuo, y por último la utilidad: el servicio informático tiene que estar asociado a los requerimientos de la entidad o empresa en cuestión. Por medio de lo antes mencionado se formula lo siguiente:  $\text{valor} = \text{utilidad} + \text{garantía}$ .

La gestión de incidencias de los servicios informáticos es relevante para poder comprender la necesidad de ofrecer una adecuada gestión de servicios informáticos, debido a esto Cannon y Wheeldon (2009) determinan que la gestión de incidencias son aquellas acciones que permiten darle un tratamiento sistemático y ordenado a todas las incidencias que tengan un efecto negativo en un servicio en específico, en las cuales resultan ser los fallos, preguntas o cuestiones que son informados por los usuarios internos, personal técnico y que se reportan por medio de los mecanismos de monitorización de eventos o de manera física.

Dimensión de diseño del servicio: Cannon y Wheeldon (2009) manifiestan que esta dimensión se refiere principalmente a la creación y el desenvolvimiento de los servicios informáticos y sus procedimientos asociados. Se precisa como principal finalidad de esta dimensión la creación de nuevos servicios o realizar la modificación para que sean parte del proceso productivo. Por medio de esta dimensión se consta en orientar en relación al diseño y el desenvolvimiento de los servicios informáticos con la intención establecer manuales de diseño y metodologías para realizar la modificación de las metas estratégicas en procesos óptimos relacionado a la gestión de servicios informáticos, sean de servicios nuevos o ya existentes.

Dimensión transición de servicio: Cannon y Wheeldon (2009) sostuvieron que esta dimensión tiene por finalidad la administración y la relación de los procedimientos, mecanismos y cargos oportunos que permitan el diseño, desarrollo y la expansión de un nuevo servicio o una modificación de esta. Se realiza la especificación para esta dimensión en base a los elementos establecidos en las fases del diseño del servicio, en función a las necesidades de los usuarios y equipos involucrados.

Dimensión de operación del Servicio: Cannon y Wheeldon (2009) manifestaron que esta dimensión tiene por finalidad determinar la combinación y el desarrollo de las acciones y procedimientos oportunos para realizar la entrega y la administración de los servicios informáticos óptimos para los clientes o usuarios de una entidad en específico, a través del grado oportuno del servicio brindado. Esta dimensión se refiere a las funciones de realizar una gestión pertinente de las herramientas informáticas con la finalidad de manifestar el abastecimiento y el control de los servicios informáticos en específico.

Teniendo en cuenta lo antes mencionado, es relevante fundamentar la teoría que da fundamento a la variable gestión de servicios, en donde el autor Matías (2013) por medio de su investigación reflexiona sobre la Teoría del Servicio Público, en donde lo relaciona como una teoría del Estado y del Derecho, que transforma el pensamiento en relación en factores relevantes como los son la naturaleza del Estado, para que de esta manera deje de ser un poder autónomo y se logre transformar en una participación nacional que permita

con el aseguramiento de los servicios públicos, que estos puedan ser brindados de manera óptima y que también realice acciones sancionadoras hacia el derecho. Esto quiere decir, que los gobiernos se manejen como actores que tengan un poder social con derecho a mando, mediante el cual a través de estos direccionen y aseguren los servicios públicos, y sean las personas los destinatarios de sus responsabilidades y los gobernantes sus servidores, y no sus amos. De igual manera, se realiza una transformación de perspectiva en relación a la propiedad que debe manifestar el cumplimiento de responsabilidades sociales en una comunidad solidaria, a cambio de gestionarse como el derecho sagrado e irreversible que demanda la idea propietarista y personal del capitalismo.

Por otra parte se debe tener en consideración la variable satisfacción de los usuarios en donde para determinar la relevancia de esta investigación, Huertas y Domínguez (2008) definen la calidad del servicio como un patrón que facilita a los colaboradores encargados de una empresa u organización la medición del grado de afecto que se presenta en los usuarios externos en relación al servicio que una organización ofrece, esto es comúnmente asociado al nivel de satisfacción en donde los usuarios manifiestan en el preciso instante que adquieren un servicio en específico.

Según su artículo en relación a la satisfacción de los clientes el autor Mora (2011) manifiesta que es importante identificar tres aspectos sobre ello; se le denomina como una respuesta que puede ser de manera emocional, cognitiva y/o de comportamiento; tal respuesta se manifiesta por medio de un aspecto en común ya sea en relación de las expectativas, experiencias del usuario; y por último aquella respuesta se manifiesta en una circunstancia en común. Es por esto que se permite referenciar que la satisfacción se le denomina como aquella respuesta expresada por el usuario en una circunstancia en común en relación al servicio.

Así mismo, los autores Huertas y Domínguez (2008) manifiestan que existe un mecanismo que permite definir la satisfacción de los usuarios de una manera óptima en lo cual se encuentra desplegada en cinco dimensiones que se manifiestan de la siguiente manera: Elementos tangibles, fiabilidad, empatía, seguridad y capacidad de respuesta.

Conforme a los autores Zeithaml, Valerie y Gramler (2009) manifiestan que existe un mecanismo que facilita a los encargados de una entidad en específico la medición del nivel de afectación que se presenta en los usuarios en relación a un servicio determinado. Para realizar esta medición, este mecanismo se encuentra asociado por medio de cinco factores en función a la calidad del servicio, en los cuales se precisan a continuación: elementos tangibles, fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta y seguridad, mediante el cual están referenciados en la herramienta llamada SERVQUAL.

Así mismo, los autores Huertas y Domínguez (2008) manifiestan que existe un mecanismo que permite definir la satisfacción de los usuarios de una manera óptima en lo cual se encuentra desplegada en cinco dimensiones que se manifiestan de la siguiente manera: Elementos tangibles, fiabilidad, empatía, seguridad y capacidad de respuesta.

Según Cuatrecasas y Gonzáles (2017) hacen énfasis que esta variable se asocia con la percepción de la animosidad del cliente al momento de adquirir un servicio en específico, en donde realiza la comparación en relación a la expectativa que logra sentir al recibirlo, mediante el cual se permite precisar si en el caso que se obtenga una perspectiva negativa de lo obtenido esto se manifestará debido a diversos elementos que se presentan que generen este estado de ánimo en específico. Asimismo, los autores Guerrero et al. (2021) consideran que, si la percepción del cliente es de tipo neutro, entonces se precisa que el servicio no ha repercutido significativamente en su estado de ánimo, y si logra encontrarse satisfecho con lo obtenido es porque dicho servicio cumplió con sus requerimientos y perspectivas.

En relación a lo que indican, Hernández et al. (2019) definen que la satisfacción de los usuarios se encuentra determinada en la calidad de atención recibida en los diversos servicios de salud en el Perú, involucrando también las acciones evaluativas según el tipo de prestación de salud recibida. Por otra parte, sostienen que la perspectiva que desarrollan los usuarios de los diversos sistemas de salud es de mucha relevancia, debido a que si un usuario se encuentra satisfecho repercutirá significativamente en el proceso de atención y disminuirá costos innecesarios.

Asimismo, Febres y Mercado (2020) sostienen que la satisfacción del usuario relacionado como un factor valorativo se alinea a la calidad de la atención prestada a los diversos servicios en el ámbito de la salud. Por otra parte, determinan que el conocimiento oportuno del grado de satisfacción de los usuarios facilitará el mejoramiento de las debilidades y optimizar las fortalezas con el objetivo de generar un sistema de salud eficiente que fomente una atención de calidad para aquellos que lo demanden.

A su vez, Cuatrecasas y Gonzáles (2017) sostienen que una de las teorías fundamentales en relación a la satisfacción de los trabajadores es la que se encuentra asociado al autor Deming, mediante el cual señala que esta teoría tiene su punto de partida en que las instituciones puedan acomodar sus procedimientos con la finalidad de optimizar la accesibilidad del servicio, y generar una constante mejora, lo que permita de esta manera obtener una mayor sensación en los colaboradores en relación al servicio. Asimismo, Cuatrecasas y Gonzáles (2017) realizan la propuesta de cinco dimensiones que facilitan la evaluación de la satisfacción de los servicios por medio del modelo SERVQUAL, en las que son detalladas a continuación:

La primera dimensión se refiere a la fiabilidad, en donde según Mariscal y Mora (2019) lo denominan al procedimiento en donde se percibe los elementos de responsabilidad y formalidad que generan los trabajadores al momento de brindar un servicio en específico, remarcando el acatamiento en relación a los diferentes requerimientos que manifiestan los clientes, buscando realizar un cumplimiento oportuno para evitar insatisfacción en los mismos.

Según Cuatrecasas y Gonzáles (2017) mencionan que la segunda dimensión se encuentra relacionada a la capacidad de respuesta, en donde manifiestan que es la habilidad que desarrolla el encargado de brindar el servicio ante los diferentes requerimientos que desarrollan los usuarios de manera rápida y eficiente, que facilite de esta manera una mejor sensación del servicio.

Conforme a los autores, la tercera dimensión se encuentra relacionado a la seguridad, mediante el cual sostienen que es aquella sensación de seguridad que perciben los usuarios referentes al ambiente en donde se desarrolla el servicio, aquel entorno en donde ponga en cumplimiento las medidas de bioseguridad y protección para el usuario, además, se tiene en consideración que este factor también se asocia con la percepción de confianza que manifiesta el usuario en el momento de brindar su información personal, siendo el caso en donde puede brindarlos y recibirlos con una sensación de confianza y credibilidad por parte de la entidad.

Por otra parte, Cuatrecasas y Gonzáles (2017) afirman que la cuarta dimensión se encuentra relacionada a la empatía, en donde se manifiesta como aquella característica y la forma como el trabajador realiza el trato oportuno hacia el usuario al momento de realizar la atención de cada uno de sus requerimientos, poder dar solución a una inquietud o brindar alguna información importante, mediante el cual se desarrolla a través de un trato pertinente y cómodo para un mejor nivel de confort. Y por último afirman que la quinta dimensión se encuentra asociada a los elementos tangibles, en donde manifiestan que esta dimensión se refiere a todos aquellos factores que son tangibles o visibles, como por ejemplo los mecanismos, maquinarias y recursos colaborativos que facilitan al mejor desarrollo de las actividades y con la finalidad de aumentar la comodidad en los usuarios.

Se tiene en consideración para la variable de la satisfacción de los usuarios la teoría de la calidad total, en donde los autores Carro y González (2012) la determinan como aquellos factores o cualidades que desarrolla el servicio con la intención de satisfacer las necesidades requeridas por los clientes, ya sean determinadas por el esfuerzo humano o por el sistema. Es una metodología cuya finalidad es concientizar a los trabajadores o colaboradores de una entidad u organización de brindar un servicio de calidad en cada una de las áreas de la organización. Por otra parte, se tiene en cuenta que por medio de esta metodología se precisa velar por la satisfacción de los clientes, alcanzar los objetivos organizacionales establecidos, realizar un trabajo en equipo pertinente.

En relación a la norma técnica sobre la gestión de la calidad de los servicios en el sector público, El Peruano (2021) manifiesta la importancia la satisfacción de los usuarios y pacientes atendidos como un indicador en relación a la calidad del servicio debido a que provee los datos oportunos para el alcance de los fines institucionales, es por eso que es primordial el desenvolvimiento de diversos mecanismos de medición que sean aplicables hacia los usuarios en los diferentes niveles de las actividades de atención en salud, entre ellos las encuestas de satisfacción.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

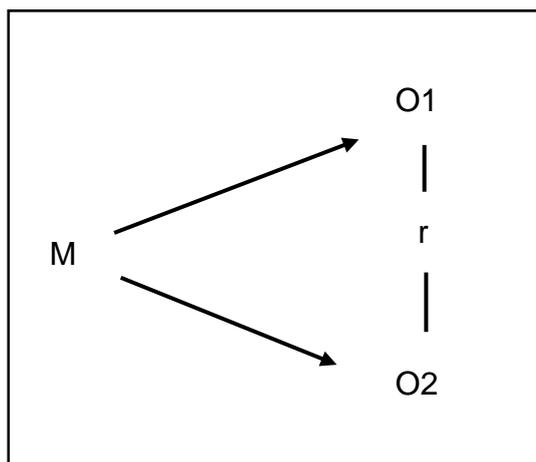
El estudio de investigación presente tuvo un enfoque cuantitativo en donde los autores Ñaupas et al. (2018) determinaron que este enfoque se prioriza a que utiliza modelos y técnicas como lo son la medición, la observación y las herramientas estadísticas.

Esta investigación fue de tipo básica, referente a lo que indicaron los autores Arias (2021) se refirieron a este tipo de investigación como pura, debido a que no se llega a realizar ninguna resolución a un conflicto inmediato, sino que permite la facilitación de argumento literario para la colaboración hacia otras investigaciones.

El alcance de esta investigación fue correlacional, conforme a lo que manifestó el autor Arias (2021) expuso que el alcance correlacional se encuentra determinado en función al comportamiento que sostiene una variable en relación a la otra variable correlacionada. Esto quiere decir que este alcance permite la medición de la correlación que pueda existir entre las dos variables de una investigación en específico.

Se precisó para la presente investigación el diseño no experimental – transversal, esto se refiere a la situación que los datos para el estudio son recogidos una sola vez en su momento, para que se permita la descripción en beneficio de la investigación.

Se representó de manera esquemática de la siguiente manera el diseño del presente estudio de investigación:



**Donde:**

M: Muestra

O1: Gestión de servicios

O2: Satisfacción del servicio

r: relación

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

#### **Variable 1: Gestión de servicios**

**Definición conceptual:** Los autores Cannon y Wheeldon (2009) manifestaron que son el compendio de habilidades organizativas que son desarrolladas con la finalidad de brindar valor a los usuarios en forma de servicios informáticos.

**Definición operacional:** Esta variable encuentra orientado a los procesos organizativos que permiten brindar servicios óptimos que generen valor a las organizaciones e incrementan el nivel de satisfacción de los usuarios cubriendo sus necesidades.

**Dimensiones:** Diseño del Servicio, Transición del Servicio y Operación del Servicio.

#### **Variable 2: Satisfacción del servicio**

**Definición conceptual:** Huertas y Domínguez (2008) definieron la calidad del servicio como un patrón que facilita a los colaboradores encargados de una empresa u organización la medición del grado de afecto que se presenta en los clientes en función al servicio brindado por una entidad, esto es comúnmente asociado al nivel de satisfacción que los clientes desarrollan en el instante que estos son abordados por un servicio en específico.

**Definición operacional:** Se refiere a la perspectiva que manifiesta un cliente en relación a un producto o servicio otorgado durante todo el proceso en cuestión, en donde se permite influencia por medio de diferentes elementos que generan una influencia significativa en el cliente de forma interna como extrema.

**Dimensiones:** Elementos tangibles, Confiabilidad, Seguridad, Empatía y Capacidad de respuesta.

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

#### **Población**

Estuvo conformado por las personas que realiza gestiones administrativas en una gerencia regional de Lambayeque, considerándose un total de 290 trabajadores.

#### **Muestra**

Se encontró detallado por el número de 100 trabajadores públicos de una gerencia regional de Lambayeque utilizando el muestreo probabilístico.

#### **Criterios de inclusión**

- Todos los trabajadores administrativos de una gerencia regional de Lambayeque.
- Todos los trabajadores que oscilen entre 25 a más de 65 años.
- Todos los servidores públicos que tengan mínimo un año de experiencia

#### **Criterios de exclusión**

- Todos los servidores que laboren en otras entidades regionales de Lambayeque.
- Todos los servidores que no se encuentren en el rango edad seleccionado.
- Todos los servidores públicos que no cumplan con el tiempo mínimo de experiencia.

## **Unidad de análisis**

Se refirió a los servidores públicos de una gerencia regional de Lambayeque que realizan gestiones administrativas en relación a los servicios informáticos.

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

Se empleó en la presente investigación la técnica denominada encuesta, mediante el cual Hurtado et al. (2014) manifiestan que es la herramienta que facilita al investigador recepcionar los datos para la investigación de forma óptima, esto quiere decir, que es la manera en donde se facilita la interacción con los involucrados del estudio para la adecuada recepción de los datos.

#### **Instrumento**

Se empleó el instrumento del cuestionario para la presente investigación, en donde según Hernández et al. (2014) manifiestan que es aquel mecanismo que facilita la recepción de los datos de una forma adecuada, más aún debido a que se realiza por medio de una serie de interrogantes de manera coherente y ordenada para que de esta manera se permita la medición del desenvolvimiento de las variables de estudio.

#### **Validez**

Para la validez de los instrumentos de recolección de datos de la presente investigación se utilizó el mecanismo de juicio de expertos, en donde se tomó en consideración a expertos quienes se encontraron asociados a la investigación y/o variables de estudio, estos especialistas se desenvuelven con el grado de magister y realizaron la revisión de los mecanismos empleados en el estudio, con la finalidad de inspeccionar si las incógnitas desarrolladas en los dos cuestionarios establecidos por el autor se encuentran complementadas al estudio presente, y facilitaron la contestación de los objetivos planteados.

#### **Confiabilidad**

De igual manera, para facilitar la medición de la confiabilidad del estudio de investigación presente, se desarrolló por medio del mecanismo estadístico que ayuda establecer el alfa de Cronbach que facilita la verificación de los datos obtenidos de los instrumentos de recolección de datos, con la exportación hacia

el programa estadístico SPSS, en donde se permitió el ordenamiento de la misma y se estableció el coeficiente o puntaje de alfa de Cronbach que corroboró el nivel de confiabilidad de los datos obtenidos, para luego, seguir con su estudio y brindar la contestación oportuna a los objetivos establecidos en la presente investigación.

### **Procedimientos**

Para la recogida de los datos se ha tenido en consideración la creación de los mecanismos de recolección de datos pertinentes, seguido de la validación correspondiente de estos mecanismos por medio de un juicio de expertos en donde se permitirá indicar si estos instrumentos han facilitado la recaudación de la información pertinente que ayudará a la investigación. Por último, se tiene que solicitar una carta en donde la entidad de estudio acepte la realización de la investigación para que de esta manera se pueda implementar los instrumentos sin ningún tipo de inconvenientes.

#### **3.5. Métodos de análisis de datos**

Se utilizaron diversos mecanismos para el tratamiento de los datos obtenidos, como lo es herramienta estadística SPSS, en donde se ha permitido el ordenamiento de toda la información recogida por medio de los instrumentos, facilitando de esta manera el poder identificar el contexto actual de la entidad de estudio, ayudando a la integración de la información y la consecución de las tablas y figuras pertinentes para que permita realizar el análisis de los datos encontrados.

#### **3.6. Aspectos éticos**

Se tomaron en cuenta para la presente investigación criterios éticos en función a los tres aspectos desarrollados por el autor Belmont (1964) siendo los siguientes:

Respeto: Se utiliza en el instante de emplear los mecanismos establecidos, realizando la ejecución por medio de un trato cortés y generando un respeto a cada una de las respuestas generadas y opiniones de las personas que son tomadas como parte de la investigación. De igual manera, este aspecto es utilizado debido a que se les brinda un respeto a todos aquellos autores que han formado parte de

la presente investigación, realizando la pertinente citación a cada uno de sus trabajos.

**Beneficencia:** Se utiliza este aspecto, debido a que todos los datos obtenidos para la investigación han sido empleados únicamente para fines académicos, de igual manera, se pretendió el salvaguardar la confidencialidad de todas aquellas personas que han sido encuestadas con el fin de evitar consecuencias negativas hacia su persona, como también en la representación de la entidad en estudio.

**Justicia:** Se utiliza en el instante que se va a desarrollar los resultados obtenidos con la ejecución de los mecanismos de recolección de datos, con la finalidad de evaluarse de forma objetiva y manifestar la exposición de forma objetiva, parcial y justa, sin la necesidad de algún involucramiento de la percepción del investigador.

#### IV. RESULTADOS

Los resultados del presente trabajo de investigación se muestran en función a los objetivos de estudio, en donde se desarrolla de la siguiente manera:

##### Análisis Descriptivo

- a) Diagnosticar la situación actual de la gestión de servicios de tecnologías de información de los usuarios en una gerencia regional en Lambayeque.

**Tabla 1**

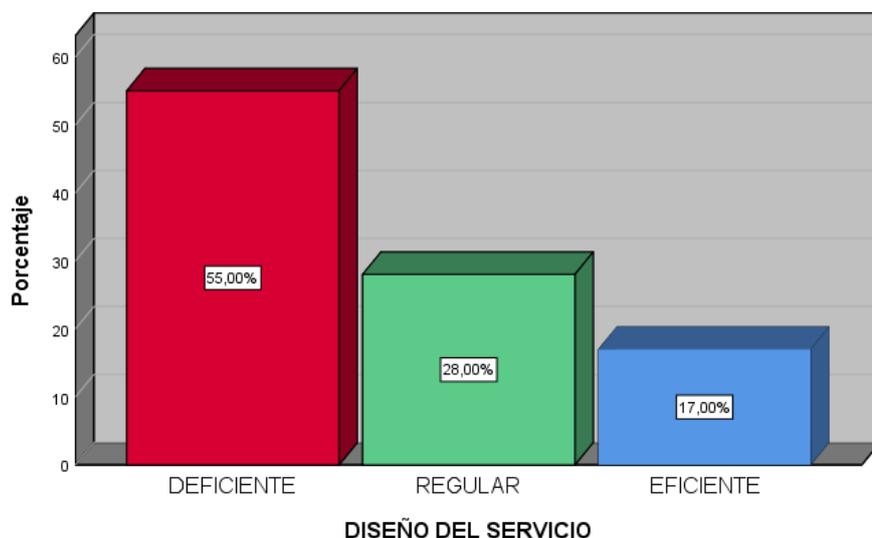
*Nivel dimensión diseño del servicio de tecnologías de la información*

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	DEFICIENTE	55	55,0
	REGULAR	28	28,0
	EFICIENTE	17	17,0
	Total	100	100,0

Fuente: Cuestionario

**Figura 1**

*Nivel dimensión diseño del servicio de las tecnologías de la información de los colaboradores en una gerencia regional en Lambayeque*



Por medio de la tabla N°1 se demuestra que el diseño del servicio de tecnologías de la información en la entidad es deficiente con un 55%, seguidamente los encuestados señalan que es regular con un 28%, no obstante, el 17% señalan que es eficiente. Ante lo expuesto, se evidencia que existen incidencias que no se llegan a resolver por parte del área encargada, asimismo, no se clasifican adecuadamente en los datos e información, se omiten algunas incidencias en lugar de dar solución y generar una retroalimentación.

**Tabla 2**

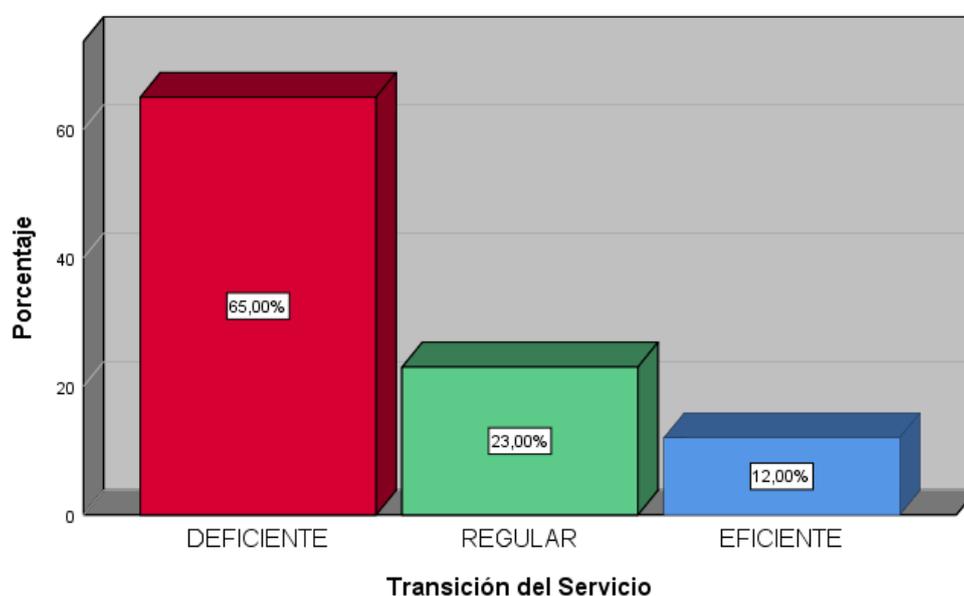
*Nivel dimensión transición del servicio de las tecnologías de la información*

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	<b>DEFICIENTE</b>	65	65,0
	<b>REGULAR</b>	23	23,0
	<b>EFICIENTE</b>	12	12,0
	<b>Total</b>	100	100,0

Fuente: Cuestionario

**Figura 2**

*Nivel de la dimensión transición del servicio de las tecnologías de la información de los colaboradores en una gerencia regional en Lambayeque*



Conforme los resultados obtenidos en la tabla N°2 se demuestra que la transición del servicio de tecnologías de la información en la entidad es deficiente con un 65%, seguidamente los encuestados señalan que es regular con un 23%, no obstante, el 12% señalan que es eficiente. Según lo determinado anteriormente, se evidencia que existe una mala designación del personal encargado para la resolución de las incidencias informáticas, asimismo, se percibe que el tiempo asignado para la resolución de las incidencias no es el óptimo, como también no se cuenta con los mecanismos adecuados para hacer frente ante las incidencias informáticas y brindar soporte oportuno a los servicios de tecnologías de la información.

**Tabla 3**

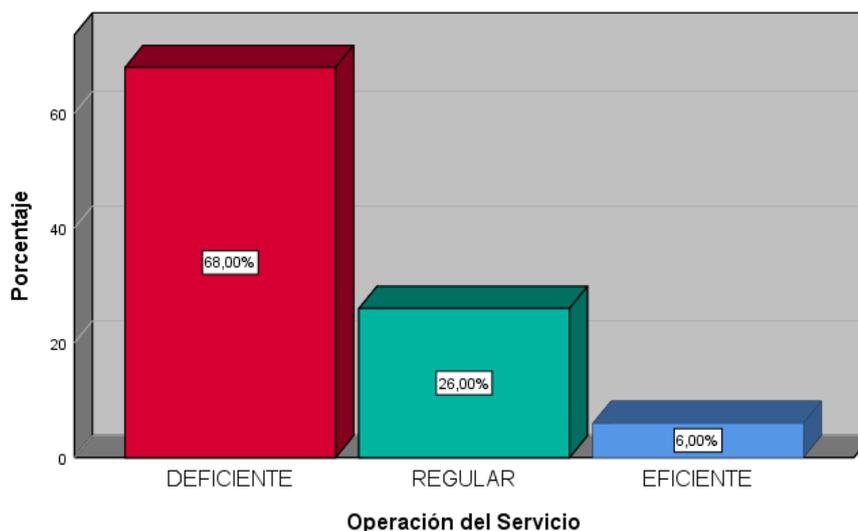
*Nivel dimensión operación del servicio de las tecnologías de la información*

		Frecuencia	Porcentaje válido
<b>Válido</b>	<b>DEFICIENTE</b>	68	68,0
	<b>REGULAR</b>	26	26,0
	<b>EFICIENTE</b>	6	6,0
	<b>Total</b>	100	100,0

Fuente: Cuestionario

**Figura 3**

*Nivel de la dimensión operación del servicio de las tecnologías de la información de los colaboradores en una gerencia regional en Lambayeque*



Por medio de la tabla N°3 se demuestra que la operación del servicio de tecnologías de la información en la entidad es deficiente con un 68%, seguidamente los encuestados señalan que es regular con un 26%, no obstante, el 6% señalan que es eficiente. Ante lo expuesto, se evidencia que existe mal manejo en la operación de los servicios informáticos por parte del personal encargado, asimismo, no se realiza la documentación de los requerimientos externos que impactan en los procesos, generando de esta manera el retraso de los procedimientos administrativos de los usuarios.

**Tabla 4**

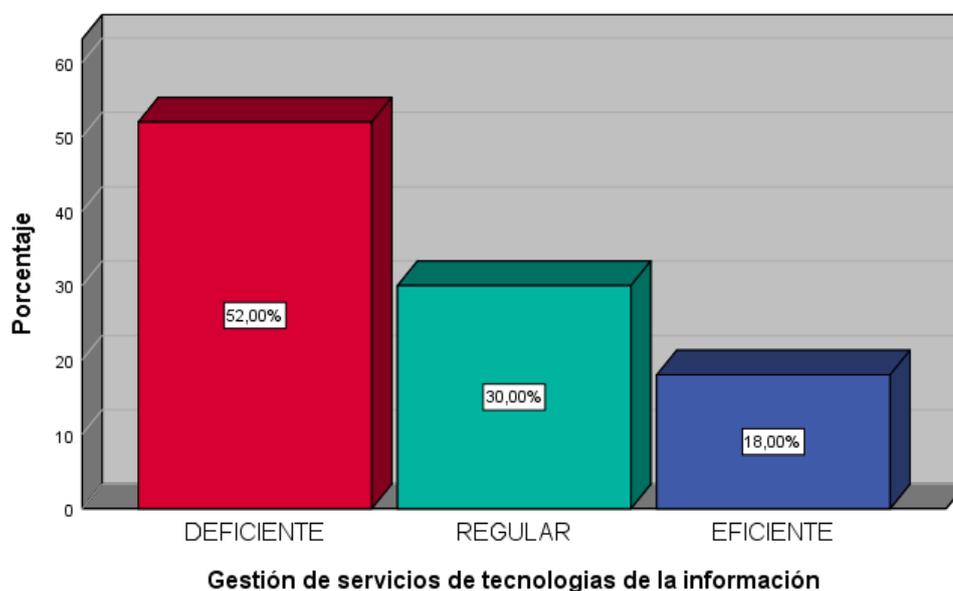
*Nivel de la variable gestión de servicios de tecnologías de la información*

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	<b>DEFICIENTE</b>	52	52,0
	<b>REGULAR</b>	30	30,0
	<b>EFICIENTE</b>	18	18,0
	<b>Total</b>	100	100,0

Fuente: Encuesta

**Figura 4**

*Nivel de la variable gestión de servicios de tecnologías de la información de los colaboradores en una gerencia regional en Lambayeque*



Por medio de la tabla N°4 se demuestra que la gestión de servicios de tecnologías de la información en la entidad es deficiente con un 52%, seguidamente los encuestados señalan que es regular con un 30%, no obstante, el 18% señalan que es eficiente. Por lo tanto, se puede evidenciar que el diseño, transición y operación del servicio de tecnologías de la información cuentan con deficiencias que no permiten ofrecer un servicio de calidad a los trabajadores.

b) Identificar el nivel de satisfacción de usuarios en una gerencia regional en Lambayeque

**Tabla 5**

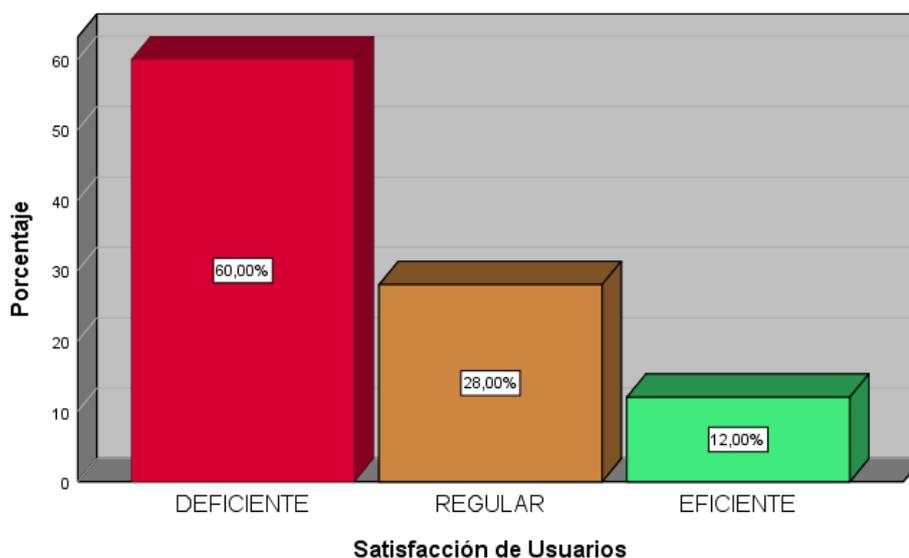
*Nivel variable satisfacción de usuarios*

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	DEFICIENTE	60	60,0
	REGULAR	28	28,0
	EFICIENTE	12	12,0
	<b>Total</b>	100	100,0

Fuente: Encuesta

**Figura 5**

*Nivel de la variable satisfacción de usuarios en una gerencia regional en Lambayeque*



Por medio de la tabla N°5 se demuestra que la satisfacción de usuarios en la entidad es deficiente con un 60%, seguidamente los encuestados señalan que es regular con un 28%, no obstante, el 12% señalan que es eficiente. Por lo tanto, se determina deficiencias en los aspectos tangibles, confiabilidad, empatía, capacidad de respuesta y seguridad que repercuten significativamente en el bienestar de los usuarios, generando un desagrado al desarrollar sus procedimientos diarios, por lo que se recomienda desarrollar estrategias oportunas para mejorar este aspecto.

### **Análisis Inferencial**

- c) Contrastar la correlación entre las dimensiones de la gestión de servicios de tecnologías de información y la satisfacción de los usuarios en una gerencia regional en Lambayeque.

**Tabla 6**

*Resultado prueba de normalidad dimensión diseño del servicio y satisfacción de usuarios*

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
<b>Diseño del servicio</b>	,139	100	,000	,903	100	,000
<b>Satisfacción de usuarios</b>	,181	100	,000	,868	100	,000

Fuente: Encuesta

Por medio del detalle de la tabla 6, se precisa que el puntaje de significancia de la prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov es menor que 0,05, clasificándose de esta manera como una distribución no paramétrica, precisando que para realizar la correlación oportuna es necesario utilizar la prueba de Rho Spearman.

**Tabla 7***Correlación dimensión diseño del servicio y satisfacción de usuarios*

			<b>Diseño del servicio</b>	<b>Satisfacción de usuarios</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Diseño del servicio</b>	<b>Coefficiente de correlación</b>	1,000	,610
		<b>Sig. (bilateral)</b>	,000	,000
		<b>N</b>	100	100
	<b>Satisfacción de usuarios</b>	<b>Coefficiente de correlación</b>	,610	1,000
		<b>Sig. (bilateral)</b>	,000	.
		<b>N</b>	100	100

Fuente: Encuesta

Evaluando los resultados de la tabla 7, se interpreta que conforme a los puntajes de significancia (0,00) que se ha obtenido entre la dimensión diseño de servicios y satisfacción de usuarios, se considera que, existe una correlación significativa/positiva, debido a que el puntaje de Rho de Spearman es 0.610.

**Tabla 8***Resultado prueba de normalidad dimensión transición del servicio y satisfacción de usuarios*

	<b>Kolmogórov-Smirnov</b>			<b>Shapiro-Wilk</b>		
	<b>Estadístico</b>	<b>gl</b>	<b>Sig.</b>	<b>Estadístico</b>	<b>gl</b>	<b>Sig.</b>
<b>Transición del servicio</b>	,103	100	,011	,974	100	,042
<b>Satisfacción de usuarios</b>	,181	100	,000	,868	100	,000

Fuente: Encuesta

Por medio del detalle de la tabla 8, se precisa que el puntaje de significancia de la prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov es menor que 0,05, clasificándose de esta manera como una distribución no paramétrica, precisando que para realizar la correlación oportuna es necesario utilizar la prueba de Rho Spearman.

**Tabla 9***Correlación dimensión transición del servicio y satisfacción de usuarios*

			<b>Transición del servicio</b>	<b>Satisfacción de usuarios</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Transición del servicio</b>	<b>Coefficiente de correlación</b>	1,000	,560
		<b>Sig. (bilateral)</b>	,000	,028
		<b>N</b>	100	100
	<b>Satisfacción de usuarios</b>	<b>Coefficiente de correlación</b>	,560	1,000
		<b>Sig. (bilateral)</b>	,028	.
		<b>N</b>	100	100

Fuente: Encuesta

Conforme a los resultados obtenidos de la tabla 11, se interpreta que en relación a los puntajes de significancia (0,028) que se ha obtenido entre la dimensión transición de servicios y satisfacción de usuarios, se considera que, existe una correlación significativa, debido a que el puntaje de Rho de Spearman es 0.560.

**Tabla 10***Resultado prueba de normalidad dimensión operación del servicio y satisfacción de usuarios*

	<b>Kolmogórov-Smirnov</b>			<b>Shapiro-Wilk</b>		
	<b>Estadístico</b>	<b>gl</b>	<b>Sig.</b>	<b>Estadístico</b>	<b>gl</b>	<b>Sig.</b>
<b>Operación del servicio</b>	,126	100	,000	,936	100	,000
<b>Satisfacción de usuarios</b>	,181	100	,000	,868	100	,000

Fuente: Encuesta

Realizando el análisis de la tabla 10, se percibe que el valor de la significancia de la prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov es menor que 0,05, clasificándose de esta manera como una distribución no paramétrica, concluyéndose que para la correlación oportuna se tendrá en cuenta con la Rho de Spearman.

**Tabla 11***Correlación dimensión operación del servicio y satisfacción de usuarios*

		<b>Operación del servicio</b>		<b>Satisfacción de usuarios</b>	
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Operación del servicio</b>	<b>Coeficiente de correlación</b>	1,000		,667
		<b>Sig. (bilateral)</b>	,000		,050
		<b>N</b>	100		100
	<b>Satisfacción de usuarios</b>	<b>Coeficiente de correlación</b>	,667		1,000
		<b>Sig. (bilateral)</b>	,050		.
		<b>N</b>	100		100

Fuente: Encuesta

Evaluando los resultados de la tabla 11, se interpreta que conforme a los puntajes de significancia (0,050) que se ha obtenido entre la dimensión operación de servicios y satisfacción de usuarios, se considera que, existe una correlación significativa, debido a que el puntaje de Rho de Spearman es 0.667.

Considerando el objetivo principal de la presente investigación: Determinar la relación entre la gestión de servicios de tecnologías de la información y la satisfacción de usuarios en una gerencia regional en Lambayeque, se presentaron los siguientes resultados:

**Tabla 12***Resultados de la prueba de normalidad de las variables de investigación*

	<b>Kolmogórov-Smirnov</b>			<b>Shapiro-Wilk</b>		
	<b>Estadístico</b>	<b>gl</b>	<b>Sig.</b>	<b>Estadístico</b>	<b>gl</b>	<b>Sig.</b>
<b>Gestión de servicios de tecnologías de la información</b>	,176	100	,000	,910	100	,000
<b>Satisfacción de usuarios</b>	,181	100	,000	,868	100	,000

Fuente: Encuesta

Por medio del detalle de la tabla 12, se precisa que el puntaje de significancia de la prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov es menor que 0,05, clasificándose de esta manera como una distribución no paramétrica, precisando que para realizar la correlación oportuna es necesario utilizar la prueba de Rho Spearman.

**Tabla 13**

*Correlación entre gestión de servicios de tecnologías de la información y satisfacción de los usuarios*

			<b>Gestión de servicios de tecnologías de la información</b>	<b>Satisfacción de usuarios</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Gestión de servicios de tecnologías de la información</b>	<b>Coefficiente de correlación</b>	1,000	,776
		<b>Sig. (bilateral)</b>	.	<b>,002</b>
		<b>N</b>	100	100
	<b>Satisfacción de usuarios</b>	<b>Coefficiente de correlación</b>	,776	1,000
		<b>Sig. (bilateral)</b>	,002	.
		<b>N</b>	100	100

Fuente: Encuesta

Evaluando los resultados de la tabla 13, se interpreta que conforme a los puntajes de significancia (0,00) que se ha obtenido entre las variables gestión de servicios de tecnologías de la información y satisfacción de usuarios, se considera que, existe una correlación positiva/fuerte, debido a que el puntaje de Rho de Spearman es 0.776, afirmándose que por medio de una adecuada gestión de los servicios de tecnologías de la información se brindará una óptima satisfacción a los usuarios.

## V. DISCUSIÓN

En la actualidad, es vital tener en cuenta la importancia de las tecnologías de la información en los procedimientos administrativos que son desarrollados en todas las entidades del sector público, que permitan desarrollar procedimientos óptimos generando de esta manera un adecuado desempeño de los usuarios administrativos. Complementando con lo que dice Abrego et al. (2015) sostienen que, en el presente, las entidades públicas que realizan procedimientos relacionados al ámbito de la salud, se encuentran en un contexto de mucha competitividad, en donde los servicios asistenciales se han convertido en un factor globalizado y con una interconexión muy amplia, es ahí en donde las tecnologías de la información desarrollan una labor sumamente importante en la administración pública, debido a que manifiesta como fin principal el de facilitar a las organizaciones el adecuado manejo y desenvolvimiento de las tareas laboriosas o complejas.

Conforme a lo antes mencionado, los resultados que se encuentran asociados al primer objetivo específico, en relación a la situación actual de la gestión de servicios de tecnologías de información en una gerencia regional en Lambayeque, la mayoría de los usuarios encuestados lo clasifican en un nivel deficiente, por otra parte, en una menor proporción de los usuarios lo calificaron en un nivel eficiente, determinando de esta manera que no se realiza de manera adecuada la gestión de los servicios informáticos en la entidad, generando retrasos en los procedimientos administrativos e incapacidad para atender las incidencias tecnológicas.

La evidencia obtenida mantiene una relación con la investigación de Colcha et al. (2021) quienes manifestaron que los usuarios resaltaron deficiencias en la gestión de los servicios informáticos en una entidad estatal en Ecuador, concluyendo que los servicios de tecnologías de la información deben mantener una gestión adecuada, ya que una mala percepción de las mismas genera riesgos importantes en el desenvolvimiento de los procedimientos administrativos que realizan los usuarios de dicha entidad.

A manera de complemento, se detalla a Velázquez (2016) en donde manifiesta que la gestión de servicios de tecnologías de la información es el conjunto de estrategias sistematizadas que ayudan a la generación de valor en las tecnologías de la información en forma de servicios ordenados y direccionados, sin la necesidad de realizar sobre esfuerzos a sus capacidades y recursos para el alcance de alguna meta u objetivo institucional.

De igual forma, Camargo (2013) manifiesta que la teoría del servicio público, fundamenta que se preside una transformación a la estructura de cómo se brindan los diversos servicios en las instituciones gubernamentales, que ayuden a que los gobiernos manifiestar una autonomía en las decisiones estratégicas en relación a los servicios públicos.

Con respecto al segundo objetivo específico que detalla el nivel de satisfacción de los usuarios en una gerencia regional en Lambayeque, se evidenció que, en menor porcentaje de los encuestados, lo calificaron en nivel eficiente, sin embargo, en un porcentaje muy incrementado se percató que los colaboradores lo calificaron en nivel deficiente; lo que permitió deducir que muchos de los usuarios encargados de desarrollar procedimientos administrativos se encuentran insatisfechos con las dimensiones en relación a los aspectos físicos, confiabilidad, empatía, capacidad de respuesta y seguridad que repercuten en bienestar laboral.

Los resultados encontrados no se alinean a las normas vigentes del ministerio de salud, la cual indica que se debe ofrecer un servicio de calidad, en las diferentes instituciones ya sean regionales, provinciales o distritales.

En consecuencia, se evidencia una relación significativa con lo mencionado por Angulo (2021) en donde menciona que el 44% de los usuarios de un organismo estatal en la ciudad de Lima calificaron la satisfacción en nivel alto, por otra parte, el 56% de los encuestados lo calificaron en un nivel bajo, concluyéndose que existen deficiencias significativas.

En relación a la dimensión diseño del servicio de las tecnología de la información, se manifestó que un mínimo de los encuestados lo califican en un nivel eficiente y regular, no obstante, la mayoría de los usuarios encuestados lo consideran en un nivel deficiente, en donde se puede analizar que en relación al conocimiento de los procedimientos para un desarrollo oportuno de los servicios informáticos aún sigue siendo una deuda imperante en la entidad de estudio, por lo que se concluye que la institución en mención debe realizar acciones de mejoramiento en función a los procedimientos informáticos o en la creación de sistemas que faciliten un desarrollo oportuno en el desenvolvimiento diarios de los servicios que los usuarios realizan diariamente como parte de función.

Se evidencia que este aspecto tiene una relación con el artículo desarrollado por Arévalo et al. (2018) en donde manifiestan como resultado el nivel deficiente que se desarrolla en relación a las incidencias informáticas que no son solucionadas en el tiempo establecido, determinándose la omisión de las mismas sin llegar a una solución posible y no generar una retroalimentación oportuna, por lo que se concluye que, el diseño de servicios influye directamente en la gestión de servicios de tecnologías de la información, así mismo, se recomienda establecer estrategias adecuadas que ayuden a mejorar las acciones resolutivas para las incidencias informáticas y brindar una mejor capacitación a los empleados que operan en las áreas encargadas.

De igual manera, Cannon y Wheeldon (2009) mencionan que el diseño de los servicios de tecnologías de la información se refiere puntualmente a la generación y desarrollo de los servicios informáticos y aquellos procedimientos que son asociados a estos, para lograr un desenvolvimiento adecuado y un control oportuno de los mismos.

Conforme a la dimensión transición del servicio, un porcentaje menor de los encuestados califican a esta dimensión en nivel eficiente, no obstante, en gran medida de los encuestados lo clasifican en un nivel deficiente, lo que permite determinar que existe disconformidad en relación a la distribución del personal para la solución de las incidencias informáticas y que no se cuentan con los adecuados sistemas para la detección de las mismas. Otro de los aspectos que tiene su impacto negativo en esta dimensión, es que se carece de

un plan de monitoreo adecuado por parte del área encargada que facilite el desenvolvimiento eficaz de los diversos servicios de tecnologías de la información.

Los resultados que se han obtenido por medio de esta dimensión, mantienen una relación con la investigación Angulo (2021) en donde manifiesta un nivel deficiente en relación a la distribución del personal para la solución de incidencias, mecanismos de solución y planes de monitoreo en una municipalidad distrital en la ciudad de Chimbote, por lo que se concluye, que los aspectos antes mencionadas asociados a la dimensión transición del servicio tienen una relación relevante con la gestión de servicios de tecnologías de la información, asimismo, se recomienda brindar adecuadas herramientas de soporte y óptima distribución de personal encargado para la resolución de las incidencias informáticas.

Esto se complementa también con lo señalado por Cannon y Wheeldon (2009) quienes sostuvieron que esta dimensión manifiesta como principal objetivo la gestión y relación de las actividades, herramientas y funciones oportunas que faciliten la creación, desenvolvimiento y la expansión de un nuevo servicio o la transformación de esa.

Por otra parte, en relación a la dimensión operación del servicio, se evidenció que un menor número de encuestados lo califican en nivel eficiente, sin embargo, en una mayor magnitud de encuestados lo calificaron en un nivel deficiente, evidenciando de esta manera que se presenta un deficiente manejo de los servicios informáticos

Conforme a lo antes mencionado, se desarrolló el presente estudio de investigación, en donde se estableció como objetivo general, determinar la relación entre la gestión de servicios de tecnologías de la información y la satisfacción de usuarios en una gerencia regional de salud en Lambayeque, obteniéndose como resultados que se manifiesta una relación positiva/fuerte con un valor significativo. Es por eso, que se rechazó la hipótesis negativa y se ratificó la hipótesis general de que, existe una relación entre la variable gestión del servicio de tecnologías de la información y la variable satisfacción de usuarios.

## VI. CONCLUSIONES

1. Según los resultados obtenidos en la encuesta hacia los colaboradores de la entidad, se determinó que la gestión de servicios de tecnologías de la información se relaciona de manera positiva/fuerte con la satisfacción de los usuarios en una gerencia regional de salud en Lambayeque, evidenciando un puntaje de Rho de Spearman del 0.776; afirmándose de esta manera que, por medio de una adecuada gestión de los servicios informáticos se brindará una óptima satisfacción a los usuarios.
2. En relación a la situación actual de la gestión de servicios de tecnologías de la información en la entidad de estudio, predominó que el 52% de los encuestados lo calificaron en un nivel deficiente; esto quiere decir que se presentan acciones incorrectas en relación al diseño, transición y operación de los servicios informáticos que repercuten en los procedimientos administrativos de los usuarios.
3. Se evidenció que la satisfacción de los usuarios en la entidad de estudio, fue calificado de manera deficiente con un 60%; esto quiere decir, que los procedimientos que son desarrollados por los usuarios no generan un beneficio repercutiendo en su bienestar y en sus labores.
4. Conforme al nivel de correlación de las dimensiones de la gestión de servicios de tecnologías de la información y la satisfacción de usuarios, se determinó que, existió una relación significativa/positiva entre la dimensión diseño del servicio con un puntaje del 0.610, por otra parte, se manifestó una correlación significativa del 0.560 entre la dimensión transición del servicio; asimismo, en relación a la dimensión operación del servicio, se percibió una correlación significativa del 0.667 con la satisfacción de usuarios.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 1.** Se recomienda a la entidad pública en estudio, el adecuar de manera óptima sus objetivos estratégicos relacionados al plan institucional en relación a los servicios de tecnologías de la información, con la finalidad de generar acciones de mejora que faciliten un diseño, transición y operación adecuado de los servicios informáticos de la institución.
- 2.** Asimismo, se recomienda priorizar la capacitación a su personal en relación a los servicios de tecnologías de la información por medio de un PDP, estipulados adecuadamente en el POI, que permita alinear los objetivos institucionales de forma óptima para el bienestar de los procesos administrativos.
- 3.** Se recomienda a la entidad en utilizar de manera eficiente la norma técnica para la gestión de la calidad en los servicios en el sector público, la cual estipula que se debe de brindar una adecuada satisfacción a los diferentes usuarios que desenvuelven actividades administrativas por medio de encuestas de satisfacción, lo que permita generar acciones de mejora continua de los procesos, que involucren actividades de seguimiento y monitoreo.
- 4.** Se recomienda alinear las acciones relacionados al programa presupuestal con enfoque a resultados, como parte de las acciones que faciliten un mejoramiento en las actividades administrativas en relación a los servicios de tecnologías de la información.

## REFERENCIAS

- Abrego Almazán, D., Melchor Medina Quintero, J., & Lorena Sánchez Limón, M. (2015). Los sistemas de información en el desempeño organizacional: Un marco de factores relevante. *Investigación Administrativa*, 44. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456044958001>
- Alvarado Silva, U., & Paca Pantigoso, F. R. (2022). Ética del servidor público: revisión sistemática. *IGOBERNANZA*, 5(17), 90–106. <https://doi.org/10.47865/igob.vol5.n17.2022.169>
- Angulo Sandoval, J. L. (2021). *Uso de TIC y satisfacción laboral en los juzgados de paz letrado de la Corte Superior de Justicia de Lima - 2020* [Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55284>
- Arellano Hilares, A. A. (2021). *Implementación de un sistema de gestión de servicios de TI - Mesa de ayuda basado en el marco de referencia ITIL para la empresa MCORP SAC* [Universidad Tecnológica del Perú]. [https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/4596/Antonio\\_Arellano\\_Trabajo\\_de\\_Suficiencia\\_Profesional\\_Titulo\\_Profesional\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/4596/Antonio_Arellano_Trabajo_de_Suficiencia_Profesional_Titulo_Profesional_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arévalo Avecillas, D., Nájera Acuña, S., & Piñero, E. A. (2018). La influencia de la implementación de las tecnologías de información en la productividad de empresas de servicios. *Informacion Tecnologica*, 29(6), 199–212. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642018000600199>
- Arias Gonzáles, J. L. (2021). *DISEÑO Y METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN* (ENFOQUES CONSULTING EIRL, Ed.; Primera, Vol. 1). [www.tesisconjosearias.com](http://www.tesisconjosearias.com)
- Cannon, D., & Wheeldon, D. (2009). *Gestión del Servicio de las Tecnologías de la Información*. (P. Fanning, S. Taylor, D. Cannon, & D. Wheeldon, Eds.; Stationary Office, Vol. 1). Stationery Office.

- Carro Paz, R., & González Gómez, D. (2012). Administración de la Calidad Total. *Universidsad de Mar Del Plata*, 1(1), 1–65.  
[http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09\\_administracion\\_calidad.pdf](http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf)
- Colcha-Dias, J. E., Romero-Flores, M. L., Tapia-Hermida, L. X., & Chiriboga-Zamora, P. A. (2021, July 5). Gestión del talento humano, uso TIC´S y su relación con el desempeño laboral. Caso práctico: Constructura general Services S.A. *Polo Del Conocimiento*, 1–21.  
<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/2890>
- Cuatrecasas, L., & Gonzáles Babón, J. (2017). *Gestión Integral de la Calidad: Vol. Volumen 1* (Profit Editorial, Ed.; 5° Edición). Instituto Lean Management.  
<https://books.google.com.pe/books?id=k449DwAAQBAJ&pg=PT28&dq=teor%C3%ADa+del+ciclo+de+deming+libro&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwixnpLI7frpAhVxFLkGHRPQB00Q6AEILzAB#v=onepage&q=teor%C3%ADa%20del%20ciclo%20de%20deming%20libro&f=false>
- de la Hoz Franco, E., Martínez Palmera, O., Combita Niño, H., & Hernández Palma, H. (2019). Information and communication technologies and their influence on the transformation of higher education in Colombia to boost the global economy. *Informacion Tecnologica*, 30(1), 255–262.  
<https://doi.org/10.4067/S0718-07642019000100255>
- del Carmen Sara, J. C. (2019). Guidelines and strategies to improve the quality of care in health services. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 36(2), 288–295.  
<https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4449>
- Delerna Rios, G. E., & Levano Rodriguez, D. (2021). Importancia de las tecnologías de información en el fortalecimiento de competencias pedagógicas en tiempos de pandemia. *Revista Científica de Sistemas e Informática*, 1(1). <https://doi.org/10.51252/rcsi.v1i1.104>
- Díaz Rioja, J. F. (2018). *Formular un modelo de gestión de servicios para SAAS a través de ITIL: caso SIEMPRESOFT E.I.R.L. CHICLAYO*

[Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo].

<https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/6120>

el Peruano. (2018). *Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública*. [www.peru.gob.pe](http://www.peru.gob.pe)

el Peruano. (2021). Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público. In *Poder Ejecutivo*.

[https://web.ins.gob.pe/sites/default/files/Archivos/acerca\\_ins/gestion\\_calidad/078.%20Norma%20T%C3%A9cnica%20N%C2%B0%20002-2021-PCM-SGP.pdf](https://web.ins.gob.pe/sites/default/files/Archivos/acerca_ins/gestion_calidad/078.%20Norma%20T%C3%A9cnica%20N%C2%B0%20002-2021-PCM-SGP.pdf)

Febres Ramos, R. J., & Mercado Rey, M. R. (2020). Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de La Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397–403. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>

Flores Cueto, J. J., Hernández, R., & Garay Argandoña, R. (2020). Tecnologías de información: Acceso a internet y brecha digital en Perú. *Gerencia (RVG) Año*, 25(90), 504–527. <https://orcid.org/0000-0003-1263-2454>

Franciskovic, J., Hamann, A., & Miralles, F. (2020). ICT, an opportunity for citizen participation in subnational governments. *Revista Republicana*, 2020(29), 21–46. <https://doi.org/10.21017/rev.repub.2020.v29.a85>

Guerrero Bejarano, M. A., Manosalvas Vaca, C., Salvador García, C. R., Carhuancho Mendoza, I. M., Maino Isaías, A. A., & Silva Siu, D. R. (2021). The mediation of labor satisfaction in the relationship of the leadership style and organizational commitment. (English). *Apuntes Universitarios*, 11(2), 234–235. <https://apuntesuniversitarios.upeu.edu.pe/index.php/revapuntes/article/view/657>

Guevara Carranza, J. M. (2018). *Nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas Chota 2018* [Universidad Cesar Vallejo].

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26164/Guevara\\_CJM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26164/Guevara_CJM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Guzmán, Á. (2012, July 27). ITIL v3: Gestión de Servicios de TI. *Agosto*, 3, 801–806. [www.ecorfan.org](http://www.ecorfan.org)

Hernández-Vásquez, A., Rojas-Roque, C., Prado-Galbarro, F. J., & Bendezu-Quispe, G. (2019). External user satisfaction with healthcare at facilities of the ministry of health of Peru and its associated factors. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36(4), 620–628. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>

Huertas García, R., & Domínguez Galcerán, R. (2008). *Decisiones estratégicas para la dirección de operaciones en empresas de servicios y turística* (Univsitat Barcelona, Vol. 2). <http://www.publicacions.ub.edu/refs/indices/06927.pdf>

Jorquera, A., Pedreros, P. P., Jorquera, M., Bradford, C., Chávez, C., Sáez, J., Moreno, I., & Lara, A. (2020). Desarrollo local: La Informática al servicio de la Gestión en Salud Entrega de Turnos del Servicio de la Mujer y Recién Nacido HCSBA. *Revista Chilena de Obstetricia y Ginecología*, 85(2), 147–154. <https://www.scielo.cl/pdf/rchog/v85n2/0717-7526-rchog-85-02-0147.pdf>

López Vargas, Y., & Vásquez Chávez, A. (2016). Management Support Services in the life cycle software development. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 10, 2–16. <http://rcci.uci.cu> Pág.46-60

Lozano Briones, A. V. (2016). *Diseño y evaluación de un proceso de gestión de cambios de servicios de TI: Caso LABDC-UAA*. [UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE AGUASCALIENTES]. <http://bdigital.dgse.uaa.mx:8080/xmlui/handle/11317/886>

Mariscal, Z., & Mora, J. (2019). *Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral*. (Dilemas Contemporáneos, Ed.). Asesorías y tutorías para la investigación científica en la Educación Puig-Salabarría, S.C.

[https://redib.org/Record/oai\\_articulo2712648-correlaci%C3%B3n-entre-la-satisfacci%C3%B3n-laboral-y-desempe%C3%B1o-laboral](https://redib.org/Record/oai_articulo2712648-correlaci%C3%B3n-entre-la-satisfacci%C3%B3n-laboral-y-desempe%C3%B1o-laboral)

Matías Camargo, S. R. (2013). *La Teoría del Servicio Público y las Telecomunicaciones*. 1(38), 1–20.

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4696237.pdf>

Mayta Flores, H. J. (2019). *Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad distrital de Olleros-Huaraz, 2018* [Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38578>

Mora Contreras, C. E. (2011). La Calidad del Servicio y la Satisfacción del Consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 10(2), 146–162.

<https://doi.org/10.5585/remark.v10i2.2212>

Morán Abad, L., Pérez Sánchez, A., Trujillo Gaona, J., Bathiely Fernández, D., & Gonzáles-Simancas Sanz, M. J. (2009). *ISO/IEC 20000. Guía completa de aplicación para la gestión de los servicios de tecnologías de la información: Vol. I* (L. Morán Abad & A. Pérez Sanchez, Eds.; Primera Edición). AENOR.

Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, R. M., Palacios Vilela, J. J., & Romero Delgado, E. H. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa-Cualitativa y Redacción de la Tesis* (Quinta Edición, Vol. 1). Ediciones de la U - Carrera #27-43.

Quincho Chahuayo, F. R. (2019). *Gestión TIC y satisfacción de servicios prestados en la oficina de normalización previsional (ONP) Huancavelica - 2018* [Universidad Nacional de Huancavelica].

<https://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/2895>

Ramírez Bravo, P., & Donoso Jaurés, F. (2006). *Metodología ITIL, Universidad de Chile*. [Universidad de Chile].

[https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/108405/donoso\\_f.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/108405/donoso_f.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Rojas Puerta, C. A. (2022). Percepción del servidor público en aplicación de la Ley del Servicio Civil, Chachapoyas, Amazonas, Perú, 2021. *Revista*

*Pakamuros*, 10(2), 69–82.

<https://doi.org/https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v10i2.287>

Saavedra Guanilo, A. Z. (2018). *Influencia de la calidad de servicio sobre la satisfacción del cliente de la empresa MACGA SAC* [Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo].

<https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/1582>

Soto, A., & Burstein, Z. (2016). Public health and research: The pending agenda. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 33(3), 399–400. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2016.333.2317>

Suren, B. (2018). *IT Service Management: Process capability, process performance, and business performance*. <https://eprints.usq.edu.au/34242/>

Tapia Guarnizo, J. L., & Campoverde Molina, M. A. (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>

Velázquez, L. (2016). *La gestión de servicios de TI orientada al cliente*.

[https://www.ecorfan.org/handbooks/Ciencias%20Sistemas%20Informacion%20T-I/Handbook%20Universidad%20Iberoamericana\\_4.pdf](https://www.ecorfan.org/handbooks/Ciencias%20Sistemas%20Informacion%20T-I/Handbook%20Universidad%20Iberoamericana_4.pdf)

Villalobos Jaquehua, R., Escudero Vilchez, F. E., & Salazar Llerena, S. L.

(2021). El empleo de las TICS en la gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 13906–13917.

[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i6.1365](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1365)

## ANEXOS

### ANEXO 1

Tabla 14

Matriz de consistencia

FORMULACIÓN PROBLEMA	OBJETIVO INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	TIPO/ NIVEL Y DEISEÑO DE INVESTIGACIÓN	TECNICA/ INSTRUMENT O
	<b>Objetivo General</b>			<b>Población:</b>		
¿Qué relación existe entre la gestión de servicios de tecnologías de la información y la satisfacción de los usuarios en una gerencia regional en Lambayeque?	Determinar la relación entre la gestión de servicios de tecnologías de la información y la satisfacción de los usuarios en una gerencia regional en Lambayeque.  <b>Objetivos Específicos</b> Diagnosticar la situación actual de gestión de	H_1: Existe relación entre la gestión de servicios de tecnologías de información y la satisfacción de los usuarios en una gerencia regional en Lambayeque.	<b>Variable 1</b> Gestión de servicios  <b>Variable 2</b> Satisfacción de usuarios	Lo conforman 290 trabajadores administrativos.  <b>Muestra:</b> Aplicando la muestra para poblaciones finitas se estableció que el objeto de estudio	<b>Enfoque:</b> Cuantitativo  <b>Tipo:</b> Básica  <b>Diseño:</b> Correlacional	<b>Técnica</b> Encuesta  <b>Instrumento</b> Cuestionario  <b>Métodos de Análisis de Investigación</b> Estadística

---

servicios de tecnologías de información de los usuarios en una gerencia regional en Lambayeque

Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios en una gerencia regional en Lambayeque

Identificar la correlación existente entre la gestión de servicios de tecnologías de información y la satisfacción de los usuarios en una gerencia regional en Lambayeque.

---

**H\_0. No** Existe relación entre la gestión de servicios de tecnologías de información y la satisfacción de los usuarios en una gerencia regional en Lambayeque

serán  
trabajadores.

100

No Experimental - Descriptiva  
Transversal

**ANEXO 2:**

**Tabla 15** *Operacionalización de variables*

<b>Variables</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
<b>Variable 1: Gestión de servicios de tecnologías de la información</b>	Los autores Cannon y Wheeldon (2009) manifiestan que son el compendio de habilidades organizativas que son desarrolladas con la finalidad de brindar valor a los usuarios en forma de servicios informáticos.	Esta variable encuentra orientado a los procesos organizativos que permiten brindar servicios óptimos que generen valor a las organizaciones e incrementen el nivel de satisfacción de los usuarios cubriendo sus necesidades.	<b>DISEÑO DEL SERVICIO</b>	Niveles Capacidad Disponibilidad	Likert / ordinal
			<b>TRANSICIÓN DEL SERVICIO</b>	Planificación Gestión Validación	
			<b>OPERACIÓN DEL SERVICIO</b>	Eventos Incidencias Peticiónes	

---

<b>Variable 2: Satisfacción de usuarios</b>	<p>Huertas y Domínguez (2008) definen la calidad del servicio como un patrón que facilita a los colaboradores encargados de una empresa u organización la medición del grado de afecto que se presenta en los clientes en función al servicio brindado por una entidad, esto es comúnmente asociado al nivel de satisfacción que los clientes desarrollan en el instante que estos son abordados por un servicio en específico.</p>	<p>Se refiere a la perspectiva que manifiesta un cliente en relación a un producto o servicio otorgado durante todo el proceso en cuestión, en donde se permite influencia por medio de diferentes elementos que generan una influencia significativa en el cliente de forma interna como externa.</p>	<b>Fiabilidad</b>	<p>Actitud de los trabajadores Interés Atención y confianza Disposición</p>	<b>Capacidad de respuesta</b>	<p>Comunicación Tiempo Rapidez Respuesta a las dudas</p>	<b>Seguridad</b>	<p>Servicios del colaborador Tecnología Señalización de seguridad Seguridad de los colaboradores</p>	Likert ordinal /
			<b>Empatía</b>	<p>Horario de atención Esmero en la atención Servicio personalizado Buen trato Compresión</p>	<b>Elementos tangibles</b>	<p>Infraestructura Limpieza y cuidado Equipamiento Difusión Presentación</p>			

---

### ANEXO 3: FÓRMULA DE LA MUESTRA

$$n = \frac{z^2 * N * p * q}{E^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

$$n = \frac{z^2 * N * p * q}{E^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

$$n = 100$$

#### Dónde:

N = Total de población determinada = 290 trabajadores

Z = 1.96 intervalo de confianza

p = Probabilidad a favor (50%)

q = Probabilidad en contra (50%)

e = Margen de error (8%)

n = Muestra = 100 trabajadores

## ANEXO 4: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS



**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

### **CUESTIONARIO SOBRE GESTION DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**

Estimado (a) trabajador, por medio del presente cuestionario se pretende recolectar los datos pertinentes en relación a la Gestión de servicios informáticos, por ende, le solicitamos su amable apoyo, contestando las preguntas en su totalidad.

#### **ESCALA VALORATIVA**

<b>CATEGORÍA</b>	<b>Valor</b>
Muy de acuerdo.	5
Algo de acuerdo.	4
Ni en de acuerdo o en desacuerdo.	3
Algo en desacuerdo.	2
Muy en desacuerdo.	1

	<b>DIMENSIÓN: DISEÑO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Se permite comprender con facilidad los diferentes servicios informáticos de la entidad					
2	Las incidencias informáticas se llegan a resolver de manera pertinente					
3	Las incidencias informáticas se llegan a clasificar conforme a una metodología establecida					
4	Si se realiza la omisión de las incidencias informáticas afectará negativamente el desempeño productivo de la gestión					
5	Se realiza el seguimiento oportuno de las incidencias informáticas					

6	Las incidencias informáticas que son cerradas en un primer momento se realiza la codificación oportuna para su análisis posterior					
7	Se presentan puntos de control que permita verificar incidencias informáticas recurrentes					
8	Se realiza capacitación oportuna a los servidores públicos en relación a los servicios informáticos					
9	La satisfacción de los trabajadores permite la categorización de las incidencias informáticas					
10	Se realizan reportes de las incidencias informáticas de las áreas de alta gerencia					
11	Se realizan la documentación pertinente y la evaluación de las incidencias informáticas					
12	El usuario puede omitir algunos procesos formales					
13	La vía de comunicación entre los incidentes y la gestión del problema es la adecuada					
14	Se clasifica a los usuarios según sus necesidades o incidentes					
	<b>DIMENSIÓN: TRANSICIÓN</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
15	La institución asigna personal para la resolución de incidencias informáticas					
16	Existen lista de control o mantenimiento para la solución de problemas					
17	El responsable está capacitado para gestionar inconvenientes					
18	El responsable de la gestión de incidentes detalla adecuadamente					
19	El tiempo previsto es el adecuado para la estructura de soluciones					
20	La alta gerencia planifica la reducción de incidentes					
21	Se reportan el número de incidentes faltantes a tiempo					
22	Se cuenta con herramientas tecnológicas como soporte de los procesos					
23	Los responsables de la gestión de inconvenientes monitorean la solución de sus problemas					
24	El intercambio de información es el adecuado					

	<b>DIMENSIÓN: OPERACIÓN</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
25	El personal opera el servicio adecuadamente					
26	Se verifica continuamente las actividades					
27	Los niveles de servicio están estandarizados en todos los servicios					
28	La variedad de información está contemplada en los procesos					
29	Se documentan las necesidades externas que influyen en los procesos					
30	Se muestra la lista de servicio a los usuarios					
31	El canal de comunicación es oportuno en cada consulta					
32	El tiempo de respuesta en cada servicio refleja la capacidad del operador					
33	La base de requerimientos en los servicios se adapta con facilidad en el sistema					

## CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Estimado (a) trabajador, por medio del presente cuestionario se pretende recolectar los datos pertinentes en relación a la Satisfacción de los usuarios, por ende, le solicitamos su amable apoyo, contestando las preguntas en su totalidad.

### ESCALA VALORATIVA

CATEGORÍA	Valor
Muy de acuerdo.	5
Algo de acuerdo.	4
Ni en de acuerdo o en desacuerdo.	3
Algo en desacuerdo.	2
Muy en desacuerdo.	1

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
<i>Elementos tangibles</i>	<i>Equipamiento moderno</i>	1. Los equipos del servicio para la atención son modernos.					
	<i>Instalaciones físicas atractivas</i>	2. Las instalaciones físicas son visualmente atractivas.					
	<i>Limpieza</i>	3. El servicio donde usted es atendido se encuentra limpio.					
	<i>Materiales informativos</i>	4. Los materiales informativos utilizados (folletos y catálogos) por el profesional de la institución son visibles.					
	<i>Presentación pulcra</i>	5. La presentación del profesional de la institución es pulcra.					

<i>Confiabilidad</i>	<i>Realización de actividades a tiempo</i>	6. El profesional de la institución realiza las actividades en el tiempo establecido.					
	<i>Interés</i>	7. El profesional de la institución demuestra interés en solucionar el problema.					
	<i>Intervención correcta</i>	8. El profesional de la institución desarrolla la intervención en forma correcta.					
	<i>Atención oportuna y segura</i>	9. El profesional de la institución le brinda atención de forma oportuna y segura.					
<i>Empatía</i>	<i>Atención individualizada</i>	10. El profesional de la institución le brinda una atención individualizada					
	<i>Adecuada atención</i>	11. El profesional de la institución le escucha con mucha atención.					
	<i>Interés para el bienestar</i>	12. El profesional de la institución muestra interés en el bienestar.					
	<i>Identificación de necesidades</i>	13. El profesional de la institución identifica las necesidades específicas cuando lo requiere.					
<i>Capacidad de respuesta</i>	<i>Respuesta a preguntas o dudas</i>	14. El profesional de la institución le responde a las preguntas o dudas con prontitud.					
	<i>Priorización de atención</i>	15. El profesional de la institución prioriza la atención de acuerdo al orden correspondiente.					

	<i>Conocimiento, destreza y habilidad</i>	16. El profesional de la institución demuestra conocimiento, destreza y habilidad.					
	<i>Disposición a la ayuda</i>	17. El profesional de la institución está dispuesto a ayudar en todo momento.					
<i>Seguridad</i>	<i>Inspiración de confianza</i>	18. El profesional de la institución le inspira confianza.					
	<i>Seguridad en tensión</i>	19. Se siente seguro(a) con la atención que le brinda el profesional de la institución					
	<i>Cortesía y amabilidad</i>	20. El profesional de la institución le trata con cortesía y amabilidad.					
	<i>Seguridad en el quehacer</i>	21. El profesional de la institución demuestra seguridad en su labor.					
	<i>Gestión documentaria</i>	22. La institución le denota seguridad respecto a la gestión documentaria en el proceso de atención.					

*Muchas gracias por su participación.*

## ANEXO 5: VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

### FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión de servicios de tecnologías de la información y satisfacción de usuarios en una gerencia regional de Lambayeque.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
GESTIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Diseño del Servicio	1. Niveles	Se permite comprender con facilidad los diferentes servicios informáticos de la entidad.	X		X		X		X		
			Las incidencias informáticas se llegan a resolver de manera pertinente.	X		X		X		X		
			Las incidencias informáticas se llegan a clasificar conforme a una metodología establecida.	X		X		X		X		
			Si se realiza la omisión de las incidencias informáticas afectar negativamente en el desempeño productivo de la gestión.	X		X		X		X		
			Se realiza el seguimiento oportuno de las incidencias informáticas.	X		X		X		X		
		2. Capacidad	Las incidencias informáticas que son cerradas en un primer momento se realiza la codificación oportuna para su análisis posterior.	X		X		X		X		
			Se presentan puntos de control que permite verificar incidencias informáticas recurrentes.	X		X		X		X		
			Se realiza capacitación oportuna a los servidores públicos en relación a los servicios informáticos.	X		X		X		X		
			La satisfacción de los trabajadores permite la categorización de las incidencias informáticas.	X		X		X		X		
			Se realizan reportes de las incidencias informáticas de las áreas de alta gerencia.									
		3. Disponibilidad	Se realizan la documentación pertinente y la evaluación de las incidencias informáticas.	X		X		X		X		
			El usuario puede omitir algunos procesos formales.	X		X		X		X		

		La vía de comunicación entre los incidentes y la gestión del problema es la adecuada	X		X		X		X		
		Se clasifica a los usuarios según sus necesidades o incidentes.	X		X		X		X		
<b>Transición del servicio</b>	<b>4. Planificación</b>	La institución asigna personal para la resolución de incidencias informáticas.	X		X		X		X		
		Existen lista de control o mantenimiento para la solución de problemas	X		X		X		X		
		El responsable está capacitado para gestionar inconvenientes.	X		X		X		X		
		El responsable de la gestión de incidentes detalla adecuadamente.	X		X		X		X		
	<b>5. Gestión</b>	El tiempo previsto es el adecuado para la estructura de soluciones.	X		X		X		X		
		La alta gerencia planifica la reducción de incidentes.	X		X		X		X		
		Se reportan el número de incidentes faltantes a tiempo.	X		X		X		X		
<b>6. Validación</b>	Se cuenta el número de incidentes faltantes a tiempo.	X		X		X		X			
	Los responsables de la gestión de inconvenientes monitorean la solución de sus problemas.	X		X		X		X			
	El intercambio de información es el adecuado.	X		X		X		X			
<b>Operación del servicio</b>	<b>7. Eventos</b>	El personal opera el servicio adecuadamente.	X		X		X		X		
		Se verifica continuamente las actividades.	X		X		X		X		
		Los niveles de servicio están estandarizados en todos los servicios	X		X		X		X		
	<b>8. Incidencias</b>	La variedad de información está contemplada en los procesos.	X		X		X		X		
		Se documentan las necesidades externas que influyen en los procesos.	X		X		X		X		
		Se muestra la lista de servicio en los usuarios.	X		X		X		X		
	<b>9. Peticiones</b>	El canal de comunicación es oportuno en cada consulta.	X		X		X		X		
		El tiempo de respuesta en cada servicio refleja la capacidad del operador.	X		X		X		X		
		La base de requerimientos en los servicios se adapta con facilidad en el sistema.	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: Mg. Diafanor Pérez Vega

Firma del experto  
Código SUNEDU



:052-009224

EXPERTO EVALUADOR

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
SATISFACCIÓN DE USUARIOS	Elementos tangibles	Equipamiento moderno	Los equipos del servicio para la atención son modernos.	X		X		X		X		
		Instalaciones físicas atractivas	Las instalaciones físicas son visualmente atractivas.	X		X		X		X		
		Limpieza	El servicio donde usted es atendido se encuentra limpio.	X		X		X		X		
		Materiales informativos	Los materiales informativos utilizados por el profesional de la institución son visibles.	X		X		X		X		
		Presentación pulcra	La presentación del profesional de la institución es pulcra.	X		X		X		X		
	Confiabilidad	Realización de actividades tiempo	El profesional de la institución realiza las actividades en el tiempo establecido.	X		X		X		X		
		Interés	El profesional de la institución demuestra interés en solucionar el problema.	X		X		X		X		
		Intervención correcta	El profesional de la institución desarrolla la intervención en forma correcta.	X		X		X		X		
		Atención oportuna y segura	El profesional de la institución le brinda atención de forma oportuna y segura.	X		X		X		X		
	Empatía	Atención individualizada	El profesional de la institución le brinda una atención individualizada	X		X		X		X		
		Adecuada atención	El profesional de la institución le escucha con mucha atención.	X		X		X		X		
		Interés para el bienestar	El profesional de la institución le muestra interés en el bienestar.	X		X		X		X		

		Identificación de necesidades	El profesional de la institución identifica las necesidades específicas cuando lo requiere.	X		X		X		X		
	<b>Capacidad de respuesta</b>	Respuesta a preguntas y dudas	El profesional de la institución le responde a las preguntas o dudas con prontitud.	X		X		X		X		
		Priorización de atención	El profesional de la institución prioriza la atención de acuerdo al orden correspondiente.	X		X		X		X		
		Conocimiento, destreza y habilidad	El profesional de la institución demuestra conocimiento, destreza y habilidad.	X		X		X		X		
		Disposición a la ayuda	El profesional de la institución está dispuesto a ayudar en todo momento.	X		X		X		X		
	<b>Seguridad</b>	Inspiración y confianza	El profesional de la institución le inspira confianza.	X		X		X		X		
		Seguridad emocional	Se siente seguro(a) con la atención que le brinda el profesional de la institución.	X		X		X		X		
		Cortesía y amabilidad	El profesional de la institución le trata con cortesía y amabilidad.	X		X		X		X		
		Seguridad en el quehacer	El profesional de la institución demuestra seguridad en su labor.	X		X		X		X		
		Gestión documental	La institución le denota seguridad respecto a la gestión documental en el proceso de atención.	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: Mg. Diafanor Pérez Vega

Firma del experto

: 

Código SUNEDU

:052-009224

EXPERTO EVALUADOR

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

**NOMBRE DE LOS INSTRUMENTOS:**

Cuestionario sobre Gestión de servicios de tecnologías de la información

Cuestionario sobre Satisfacción de usuarios

**TESISTA:**

Br. Delgado Juárez Rubén Jesús

**DECISIÓN:**

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SÍ

NO

Chiclayo, 08 de junio de 2022.

 <hr/> <p>Firma/40696543/CódigoSunedu052-009224</p> <p>EXPERTO</p>	 <p>HUELLA</p>
---	---

Adjuntar Constancia SUNEDU del validador



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **PEREZ VEGA**  
Nombres **DIAFANOR**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **40696543**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**  
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**  
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**  
Director **MORENO RODRIGUEZ ROSA YSABEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRO/MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA**  
Fecha de Expedición **06/05/17**  
Resolución/Acta **0110-2017-UCV**  
Diploma **052-009224**  
Fecha Matricula **20/10/2012**  
Fecha Egreso **30/04/2014**

Fecha de emisión de la constancia:  
10 de Junio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000776286

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Medio: Servidor de  
Agente automatizado.

Fecha: 10/06/2022 17:37:11-0500



Transición del servicio	13. Planificación	La institución asigna personal para la resolución de incidencias informáticas.	X		X		X		X		
		Existen lista de control o mantenimiento para la solución de problemas.	X		X		X		X		
		El responsable está capacitado para gestionar inconvenientes	X		X		X		X		
		El responsable de la gestión de incidentes detalla adecuadamente.	X		X		X		X		
	14. Gestión	El tiempo previsto es el adecuado para la estructura de soluciones.	X		X		X		X		
		La alta gerencia planifica la reducción de incidentes.	X		X		X		X		
		Se reportan el número de incidentes faltantes a tiempo.	X		X		X		X		
	15. Validación	Se cuenta el número de incidentes faltantes a tiempo.	X		X		X		X		
		Los responsables de la gestión de inconvenientes monitorea la solución de sus problemas.	X		X		X		X		
		El intercambio de información es el adecuado.	X		X		X		X		
Operación del servicio	16. Eventos	El personal opera el servicio adecuadamente.	X		X		X		X		
		Se verifica continuamente las actividades.	X		X		X		X		
		Los niveles de servicio están estandarizados en todos los servicios.	X		X		X		X		
	17. Incidencias	La variedad de información está contemplada en los procesos	X		X		X		X		
		Se documentan las necesidades externas que influyen en los procesos.	X		X		X		X		
		Se muestra la lista de servicio en los usuarios.	X		X		X		X		
	18. Peticiones	El canal de comunicación es oportuno en cada consulta.	X		X		X		X		
		El tiempo de respuesta en cada servicio refleja la capacidad del operador.	X		X		X		X		
		La base de requerimientos en los servicios se adapta con facilidad en el sistema.	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: Mg. Ibet Atoche Espinoza

Firma del experto : 

Código SUNEDU : 052-126468

EXPERTO EVALUADOR

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
SATISFACCIÓN DE USUARIOS	Elementos tangibles	Equipamiento moderno	Los equipos del servicio para la atención son modernos.	X		X		X		X		
		Instalaciones físicas atractivas	Las instalaciones físicas son visualmente atractivas.	X		X		X		X		
		Limpieza	El servicio donde usted es atendido se encuentra limpio.	X		X		X		X		
		Materiales informativos	Los materiales informativos utilizados por el profesional de la institución son visibles.	X		X		X		X		
		Presentación pulcra	La presentación del profesional de la institución es pulcra.	X		X		X		X		
	Confiabilidad	Realización de actividades tiempo	El profesional de la institución realiza las actividades en el tiempo establecido.	X		X		X		X		
		Interés	El profesional de la institución demuestra interés en solucionar el problema.	X		X		X		X		
		Intervención correcta	El profesional de la institución desarrolla la intervención en forma correcta.	X		X		X		X		
		Atención oportuna y segura	El profesional de la institución le brinda atención de forma oportuna y segura.	X		X		X		X		
	Empatía	Atención individualizada	El profesional de la institución le brinda una atención individualizada	X		X		X		X		
Adecuada atención		El profesional de la institución le escucha con mucha atención.	X		X		X		X			

		Interés para el bienestar	El profesional de la institución le muestra interés en el bienestar.	X		X		X		X		
		Identificación de necesidades	El profesional de la institución identifica las necesidades específicas cuando lo requiere.	X		X		X		X		
	<b>Capacidad de respuesta</b>	Respuesta a preguntas y dudas	El profesional de la institución le responde a las preguntas o dudas con prontitud.	X		X		X		X		
		Priorización de atención	El profesional de la institución prioriza la atención de acuerdo al orden correspondiente.	X		X		X		X		
	<b>Capacidad de respuesta</b>	Conocimiento, destreza y habilidad	El profesional de la institución demuestra conocimiento, destreza y habilidad.	X		X		X		X		
		Disposición a la ayuda	El profesional de la institución está dispuesto a ayudar en todo momento.	X		X		X		X		
	<b>Seguridad</b>	Inspiración y confianza	El profesional de la institución le inspira confianza.	X		X		X		X		
		Seguridad y tensión	Se siente seguro(a) con la atención que le brinda el profesional de la institución.	X		X		X		X		
		Cortesía y amabilidad	El profesional de la institución le trata con cortesía y amabilidad.	X		X		X		X		
		Seguridad en el quehacer	El profesional de la institución demuestra seguridad en su labor.	X		X		X		X		
		Gestión documental	La institución le denota seguridad respecto a la gestión documental en el proceso de atención.	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: Mg. Ibet Atoche Espinoza

Firma del experto : 

Código SUNEDU : 052-126468

EXPERTO EVALUADOR

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

**NOMBRE DE LOS INSTRUMENTOS:**

Cuestionario sobre Gestión de servicios de tecnologías de la información

Cuestionario sobre Satisfacción de usuarios

**TESISTA:**

Br. Delgado Juárez Rubén Jesús

**DECISIÓN:**

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SÍ

NO

Chiclayo, 08 de junio de 2022.

 <hr/> <p>Firma/74153761/CódigoSunedu052-126468 EXPERTO</p>	 <p>HUELLA</p>
--	---

Adjuntar Constancia SUNEDU del validador



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la Información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **ATOCHE ESPINOZA**  
Nombres **EVELYN IBET**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **74153761**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**  
Rector **TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA**  
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**  
Fecha de Expedición **20/09/21**  
Resolución/Acta **0557-2021-UCV**  
Diploma **052-126468**  
Fecha Matricula **01/04/2019**  
Fecha Egreso **09/08/2020**

Fecha de emisión de la constancia:  
**10 de Junio de 2022**



CÓDIGO VIRTUAL 0000776278

**JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA**  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de Agente automatizado.  
Fecha: 10/06/2022 17:43:05-0500

## FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

**TÍTULO DE LA TESIS:** Gestión de servicios de tecnologías de la información y satisfacción de usuarios en una gerencia regional de Lambayeque.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM			RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO	
GESTIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Diseño del Servicio	19. Niveles	Se permite comprender con facilidad los diferentes servicios informáticos de la entidad.	X		X		X		X			
			Las incidencias informáticas se llegan a resolver de manera pertinente.	X		X		X		X			
			Las incidencias informáticas se llegan a clasificar conforme a una metodología establecida.	X		X		X		X			
			Si se realiza la omisión de las incidencias informáticas afectar negativamente en el desempeño productivo de la gestión.	X		X		X		X			
			Se realiza el seguimiento oportuno de las incidencias informáticas.	X		X		X		X			
		20. Capacidad	Las incidencias informáticas que son cerradas en un primer momento se realiza la codificación oportuna para su análisis posterior.	X		X		X		X			
			Se presentan puntos de control que permite verificar incidencias informáticas recurrentes.	X		X		X		X			
			Se realiza capacitación oportuna a los servidores públicos en relación a los servicios informáticos.	X		X		X		X			
			La satisfacción de los trabajadores permite la categorización de las incidencias informáticas.	X		X		X		X			
			Se realizan reportes de las incidencias informáticas de las áreas de alta gerencia.										
	21. Disponibilidad	Se realizan la documentación pertinente y la evaluación de las incidencias informáticas.	X		X		X		X				
		El usuario puede omitir algunos procesos formales.	X		X		X		X				
		La vía de comunicación entre los incidentes y la gestión del problema es la adecuada	X		X		X		X				
		Se clasifica a los usuarios según sus necesidades o incidentes	X		X		X		X				

Transición del servicio	22. Planificación	La institución asigna personal para la resolución de incidencias informáticas.	X		X		X		X	
		Existen lista de control o mantenimiento para la solución de problemas.	X		X		X		X	
		El responsable está capacitado para gestionar inconvenientes	X		X		X		X	
		El responsable de la gestión de incidentes detalla adecuadamente.	X		X		X		X	
	23. Gestión	El tiempo previsto es el adecuado para la estructura de soluciones.	X		X		X		X	
		La alta gerencia planifica la reducción de incidentes.	X		X		X		X	
		Se reportan el número de incidentes faltantes a tiempo.	X		X		X		X	
	24. Validación	Se cuenta el número de incidentes faltantes a tiempo.	X		X		X		X	
		Los responsables de la gestión de inconvenientes monitorea la solución de sus problemas.	X		X		X		X	
		El intercambio de información es el adecuado.	X		X		X		X	
Operación del servicio	25. Eventos	El personal opera el servicio adecuadamente.	X		X		X		X	
		Se verifica continuamente las actividades.	X		X		X		X	
		Los niveles de servicio están estandarizados en todos los servicios.	X		X		X		X	
	26. Incidencias	La variedad de información está contemplada en los procesos	X		X		X		X	
		Se documentan las necesidades externas que influyen en los procesos.	X		X		X		X	
		Se muestra la lista de servicio en los usuarios.	X		X		X		X	
	27. Peticiones	El canal de comunicación es oportuno en cada consulta.	X		X		X		X	
		El tiempo de respuesta en cada servicio refleja la capacidad del operador.	X		X		X		X	
		La base de requerimientos en los servicios se adapta con facilidad en el sistema.	X		X		X		X	

Grado y Nombre del Experto: Mg. Liz Karim Rumiche Irigoien

Firma del experto :

Código SUNEDU :

052-096541

EXPERTO EVALUADOR

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
SATISFACCIÓN DE USUARIOS	Elementos tangibles	Equipamiento moderno	Los equipos del servicio para la atención son modernos.	X		X		X		X		
		Instalaciones físicas atractivas	Las instalaciones físicas son visualmente atractivas.	X		X		X		X		
		Limpieza	El servicio donde usted es atendido se encuentra limpio.	X		X		X		X		
		Materiales informativos	Los materiales informativos utilizados por el profesional de la institución son visibles.	X		X		X		X		
		Presentación pulcra	La presentación del profesional de la institución es pulcra.	X		X		X		X		
	Confiabilidad	Realización de actividades tiempo	El profesional de la institución realiza las actividades en el tiempo establecido.	X		X		X		X		
		Interés	El profesional de la institución demuestra interés en solucionar el problema.	X		X		X		X		
		Intervención correcta	El profesional de la institución desarrolla la intervención en forma correcta.	X		X		X		X		
		Atención oportuna y segura	El profesional de la institución le brinda atención de forma oportuna y segura.	X		X		X		X		
	Empatía	Atención individualizada	El profesional de la institución le brinda una atención individualizada	X		X		X		X		
Adecuada atención		El profesional de la institución le escucha con mucha atención.	X		X		X		X			

		Interés para el bienestar	El profesional de la institución le muestra interés en el bienestar.	X		X		X		X		
		Identificación de necesidades	El profesional de la institución identifica las necesidades específicas cuando lo requiere.	X		X		X		X		
	<b>Capacidad de respuesta</b>	Respuesta a preguntas y dudas	El profesional de la institución le responde a las preguntas o dudas con prontitud.	X		X		X		X		
		Priorización de la atención	El profesional de la institución prioriza la atención de acuerdo al orden correspondiente.	X		X		X		X		
	<b>Capacidad de respuesta</b>	Conocimiento, destreza y habilidad	El profesional de la institución demuestra conocimiento, destreza y habilidad.	X		X		X		X		
		Disposición a la ayuda	El profesional de la institución está dispuesto a ayudar en todo momento.	X		X		X		X		
	<b>Seguridad</b>	Inspiración y confianza	El profesional de la institución le inspira confianza.	X		X		X		X		
		Seguridad y tensión	Se siente seguro(a) con la atención que le brinda el profesional de la institución.	X		X		X		X		
		Cortesía y amabilidad	El profesional de la institución le trata con cortesía y amabilidad.	X		X		X		X		
		Seguridad en el quehacer	El profesional de la institución demuestra seguridad en su labor.	X		X		X		X		
		Gestión documental	La institución le denota seguridad respecto a la gestión documental en el proceso de atención.	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: Mg. Liz Karim Rumiche Irigoien

Firma del experto :

Código SUNEDU :

052-096541

EXPERTO EVALUADOR

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

**NOMBRE DE LOS INSTRUMENTOS:**

Cuestionario sobre Gestión de servicios de tecnologías de la información

Cuestionario sobre Satisfacción de usuarios

**TESISTA:**

Br. Delgado Juárez Rubén Jesús

**DECISIÓN:**

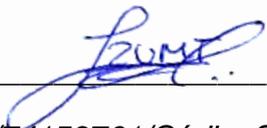
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SÍ

NO

Chiclayo, 08 de junio de 2022.

 <hr/> <p>Firma/74153761/CódigoSunedu052-096541 EXPERTO</p>	 <p>HUELLA</p>
--	---

Adjuntar Constancia SUNEDU del validador



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	RUMICHE IRIGOIN
Nombres	LIZ KARIM
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	71592850

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA
Fecha de Expedición	25/11/20
Resolución/Acta	0369-2020-UCV
Diploma	052-096541
Fecha Matricula	01/02/2019
Fecha Egreso	09/08/2020

Fecha de emisión de la constancia:  
02 de Junio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000782341

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Módulo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 02/06/2022 22:31:07-0500

## ANEXO 6: Confiabilidad del instrumento de validación de datos

Confiabilidad según Alfa de Cronbach

### Variable 1: Gestión de servicios de tecnologías de la información

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,935	33

### Variable 2: Satisfacción de usuarios

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,922	22

## Confiabilidad del instrumento general

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

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

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,945	55