



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Calidad del Servicio de la Mesa de Ayuda (Help Desk) según los
diferentes Grupos de Trabajadores del Congreso de la República,
2016**

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

AUTOR:

Gallardo Pereyra, Henry (ORCID: 0000-0001-6088-2680)

ASESOR:

Dr. Ludeña González, Gerardo Francisco, ([ORCID: 0000-0003-4433-9471](https://orcid.org/0000-0003-4433-9471))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

LIMA – PERU

2022

Dedicatoria

A Dios, mis padres, mi esposa y mis hijos quienes han sido apoyo e impulso para seguir reinventándome y evolucionando.

Agradecimiento

Al ser supremo, fuente infinita de sabiduría y amor.

A mis padres, por sus enseñanzas y apoyo hasta el último día que pudieron.

A mi esposa e hijos por su paciencia y cariño en todo este tiempo.

A mi asesor por su paciencia, orientación y sugerencias, volcadas en el presente.

Índice

	Página
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Índice de tablas	v
Índice de Figuras	vii
Resumen	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variable y operacionalización de la variable	16
3.3. Población, muestra y muestreo	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos	21
IV. RESULTADOS DESCRIPTIVOS	25
4.1. Descriptivos	25
4.2. Resultados de prueba de hipótesis	37
V. DISCUSIÓN	43
VI. CONCLUSIONES	46
VII. RECOMENDACIONES	49

Índice de tablas

	Página
Tabla 1. <i>Operacionalización de la variable Calidad del Servicio</i>	17
Tabla 2 <i>Nivel de confiabilidad</i>	21
Tabla 3 <i>Baremo de índices de apreciación Calidad del Servicio.</i>	21
Tabla 4 <i>Baremo de índices de apreciación para la dimensión Elementos Tangibles</i>	22
Tabla 5 <i>Baremo de índices de apreciación para la dimensión Fiabilidad</i>	22
Tabla 6 <i>Baremo de índices de apreciación para la dimensión Responsabilidad</i>	23
Tabla 7 <i>Baremo de Índices de apreciación para la dimensión Seguridad</i>	23
Tabla 8 <i>Baremo de índices de apreciación para la dimensión Empatía</i>	24
Tabla 9 <i>Resumen del Análisis de la variable Calidad del Servicio en General</i>	25
Tabla 10 <i>Resumen del Análisis de la variable Calidad del Servicio según grupo de empleados</i>	26
Tabla 11 <i>Análisis de resultados. Dimensión Elementos Tangibles</i>	27
Tabla 12 <i>Resumen del Análisis de la dimensión Elementos Tangibles según grupos de empleados</i>	28
Tabla 13 <i>Análisis de Resultados Dimensión: Fiabilidad</i>	29
Tabla 14 <i>Resumen del Análisis de la dimensión Fiabilidad según grupos de empleados</i>	30
Tabla 15 <i>Análisis de Resultados Dimensión: Responsabilidad (Cap. de Respuesta)</i>	31
Tabla 16 <i>Resumen del Análisis de la dimensión Responsabilidad según grupos de empleados</i>	32
Tabla 17 <i>Análisis de Resultados Dimensión: Seguridad</i>	33
Tabla 18 <i>Resumen del Análisis de la dimensión Seguridad según grupos de</i>	

empleados	33
<i>Tabla 19</i> Análisis de Resultados Dimensión: Empatía	35
<i>Tabla 20</i> Resumen del Análisis de la dimensión Empatía según grupos de empleados	36
<i>Tabla 21</i> Prueba Kruskal-Wallis para calidad del servicio	37
<i>Tabla 22</i> Prueba Kruskal-Wallis para elementos tangibles	38
<i>Tabla 23</i> Prueba Kruskal-Wallis para la fiabilidad	39
<i>Tabla 24</i> Prueba Kruskal-Wallis para la responsabilidad	40
<i>Tabla 25</i> Prueba Kruskal-Wallis para la Seguridad	41
<i>Tabla 26</i> Prueba Kruskal-Wallis para la empatía	42

Índice de Figuras

	Página
Figura 1 Como trabaja Help Desk en el Congreso de la República	2
<i>Figura 2</i> Resumen del Análisis de la variable Calidad del Servicio en General	25
<i>Figura 3</i> Resumen del Análisis de la variable Calidad del Servicio según grupo de empleados	26
<i>Figura 4</i> Análisis de Resultados Dimensión: Elementos Tangibles	27
<i>Figura 5</i> Resumen del Análisis de la dimensión Elementos Tangibles según grupos de empleados	28
<i>Figura 6</i> Análisis de Resultados Dimensión: Fiabilidad	29
<i>Figura 7</i> Resumen del Análisis de la dimensión Fiabilidad según grupos de empleados	30
<i>Figura 8</i> Análisis de Resultados Dimensión: Responsabilidad (Capacidad de Respuesta)	31
Figura 9 Resumen del Análisis de la dimensión Responsabilidad según grupos de empleados	32
<i>Figura 10</i> Análisis de Resultados Dimensión: Seguridad	33
<i>Figura 11</i> Resumen del Análisis de la dimensión Seguridad según grupos de empleados	34
<i>Figura 12</i> Análisis de Resultados Dimensión: Empatía	35
<i>Figura 13</i> Resumen del Análisis de la dimensión Empatía según grupos de empleados	36

Resumen

En los últimos años el Congreso de la República se ha alineado a la tendencia creciente por la eficiencia en las organizaciones públicas, tanto a nivel nacional como internacional. Donde la Administración Pública dentro del contexto económico y social está dirigida a una Gestión por Resultados. De ahí nace la preocupación creciente de la eficiencia en la atención al usuario interno, la cual tiene un impacto importante en la Gestión Institucional.

El objetivo de la presente investigación fue el de analizar la calidad del servicio brindado por la Mesa de Ayuda (Help Desk) del Congreso de la República, de acuerdo a la percepción de los diferentes grupos de trabajadores a la que les presta servicio y mejorar así la gestión de servicios TI

El tipo de investigación aplicada fue de tipo descriptivo comparativo con enfoque cuantitativo pues se recolectaron datos sobre diferentes opiniones del personal de la organización y se realizó un análisis y medición de los mismos. La investigación estuvo conformada por una población de 2725 empleados del Congreso de la República y una muestra de 336 de los cuales sólo contestaron 108. La prueba piloto se realizó a 15 empleados cuyos datos permitió definir el nivel de confiabilidad y validez a través del valor estadístico Alfa de Cronbach obtenida a través del uso del programa estadístico SPSS v.22.

La medición realizada arrojó como resultado, que el 47,22% de los trabajadores encuestados considera que el nivel de calidad del servicio que brinda el Help Desk (mesa de ayuda) del Congreso de la República es Buena, el 40,22% considera que la calidad del servicio brindada es Regular y sólo el 12,04% considera que la calidad del servicio es Mala.

Palabras clave: Help Desk, mesa de ayuda, calidad de servicio y Tecnologías de la Información y Comunicación.

ABSTRACT

In recent years, the Congress of the Republic has aligned itself with the growing trend for efficiency in public organizations, both nationally and internationally. Where the Public Administration within the economic and social context is directed to a Management for Results. Hence the growing concern of efficiency in the attention to internal users, which has an important impact on Institutional Management.

The objective of the present investigation was to analyze the quality of the service provided by the Help Desk of the Congress of the Republic, according to the perception of the different groups of workers to which it provides service and thus improve IT service management

The type of applied research is of a comparative descriptive type with a quantitative approach, since data on different opinions of the organization's personnel were collected and an analysis and measurement of them was carried out. The research is made up of a population of 2725 employees of the Congress of the Republic and a sample of 336 of which only 108 answered. The pilot test was carried out on 15 employees whose data allowed defining the level of reliability and validity through the statistical value Cronbach's alpha obtained through the use of the statistical program SPSS v.22.

The measurement carried out showed that 47.22% of the workers surveyed consider that the level of quality of the service provided by the Help Desk of the Congress of the Republic is Good, 40.22% consider that the quality of the service provided is Regular and only 12.04% consider that the quality of the service is Bad.

Keywords:

Help desk, help desk, service quality, and Information Technology and Communication.

I. INTRODUCCIÓN

Una de las facilidades que presenta el avance de la tecnología es poder centralizar la recolección de datos para poder finalmente medirlo y mediante esas métricas orientar los esfuerzos hacia lo que la organización requiere. Esto en el Congreso de la República se hace a través de la Mesa de Ayuda (Help Desk).

Definición Mesa de Ayuda (Help Desk)

Hoy en día las organizaciones han decidido implementar un área especializada para atender los múltiples requerimientos de sus usuarios internos, logrando así que la entidad se vea enormemente beneficiada.

Así, se pueden encontrar algunas definiciones para esta área como la de Santa María Loza en 2010 que define Mesa de Ayuda como sistema administrativo de requerimientos que gestiona los pedidos de los usuarios de todas las unidades de una organización o de sus empleados y así ayudarlos de manera más asertiva. Su utilización es muy variada y puede ir desde el área informática (hardware, instalaciones y software) hasta servicios generales en el mantenimiento de edificios, vehículos, etc.

En el mismo sentido, Tueti Silva en 2010 afirma que un Help Desk es un sitio en la organización que apoya a los usuarios encontrando solución a sus problemas o respuesta a sus preguntas. Los usuarios son el personal de la misma entidad que necesita ayuda con respecto al hardware y software de sus equipos, acceso a la red, problemas con las impresiones o cualquier otro problema informático.

En el Congreso de la República, el Help Desk está concebido para que sea el punto centralizado de contacto para los usuarios (empleados) que necesitan ayuda, dando un servicio de soporte de la mejor calidad tanto en la infraestructura de cómputo y en los servicios que de ella dependen.

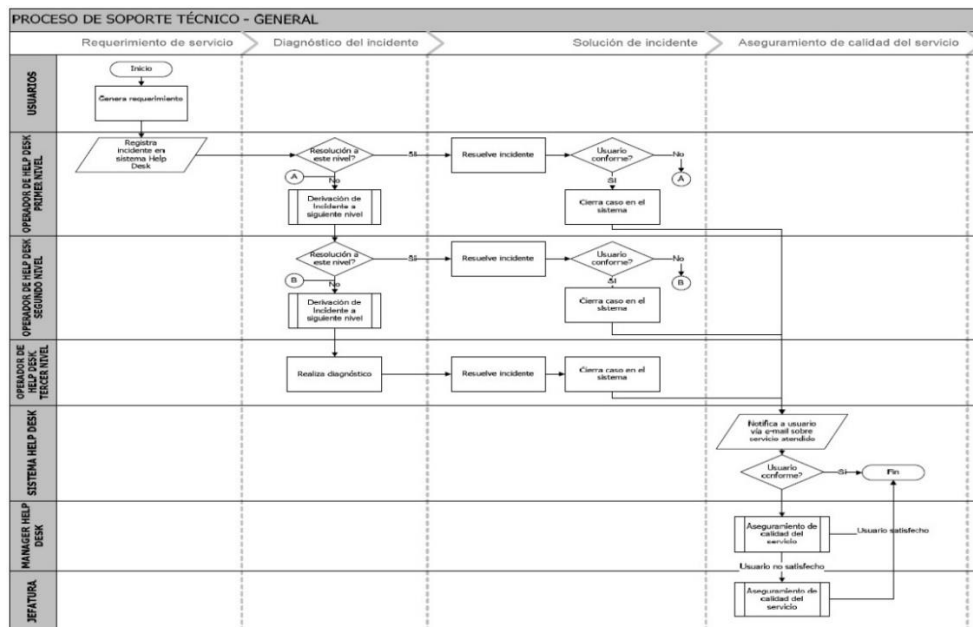
Cuando un empleado tiene un problema, genera una incidencia la misma que será atendida de manera acelerada y así no llamará a diferentes personas y/o ser transferido por distintos lugares hasta encontrar a la persona indicada, ya que esto ocasiona disgusto y malestar en el propio usuario.

El Help Desk está encargado de medir, obtener métricas y por ende estudiar qué es lo que se quiere medir, que servicio se quiere priorizar y que el bien obtenido sea mayor al gasto.

El Help Desk tiene un sistema de registro donde se administran todos los incidentes que afectan al servicio brindado. Gracias a esto se mantiene informados a los usuarios acerca de toda situación que pueda afectar sus actividades cotidianas y el estado de sus pedidos.

En la gráfica 1 se puede apreciar en resumen el flujo que sigue un incidente desde que se reporta hasta que es resuelto, sino fuera el caso, qué es lo que hacen los operadores para intentar resolverlo:

Figura 1 Como trabaja Help Desk en el Congreso de la República



En primera instancia se han centralizado las solicitudes y/o requerimientos de los usuarios que se recolectan a través de una central de atención a usuarios vía telefónica, vía correo electrónico o por medio de una página web publicada en la intranet.

Luego de recibido el requerimiento en el primer nivel, el grupo de técnicos asignados a éste ponen su experiencia y conocimientos técnicos a fin de resolver el requerimiento en primera instancia, contando para ello con herramientas para tomar control remoto (de ser necesario) del equipo del usuario que realiza la solicitud.

Si el problema no puede resolverse en este nivel, el técnico toma la decisión de escalar la atención al siguiente nivel (segundo nivel) o en su defecto directamente al tercer nivel si en su evaluación inicial recomienda pasar directamente al nivel referido.

La mesa de Ayuda debe contribuir a mejorar la utilización de los recursos y a garantizar la continuidad ininterrumpida del trabajo diario de sus usuarios, disminuyendo la posibilidad de situaciones adversas derivadas de incidentes o problemas que puedan darse.

El talento humano que trabaja en los distintos niveles de la Mesa de Ayuda, tiene una repercusión importante en la calidad de servicio otorgado a los usuarios y en la productividad de los mismos y de la institución. Para tener un equipo que influya de esta forma, en los aspectos señalados, es necesario que los componentes del equipo tengan una formación adecuada, ofreciendo una atención a sus necesidades como parte imprescindible de la eficiencia en los resultados.

Esto ayudará a mejorar continuamente y en el tiempo, el servicio brindado haciendo una retroalimentación para ofrecer un servicio de calidad que redunde en un trabajo más eficiente hacia la comunidad.

Esta investigación estuvo orientada a proponer una metodología que en el tiempo debería usarse para ir midiendo la calidad de servicio que brinda la mesa de ayuda centrándose en satisfacer la expectativa del usuario dentro del Congreso de la República.

La presente investigación ayuda a determinar cuál es el nivel del servicio que brinda la Mesa de Ayuda (Help Desk) del Congreso de la República, para ello se ha usado un formulario de encuesta basado el método SERVPREF, usando la escala propuesta y para procesar las respuestas el programa de análisis estadístico SPSS V.22.

Los resultados de esta investigación deben servir como referencia u orientación para investigaciones futuras que quieran ahondar en el tema.

Por tanto, la formulación del problema fue de la siguiente manera:

Problema General

¿Cuál es nivel de la Calidad del Servicio de la Mesa de Ayuda (Help Desk) según los diferentes grupos de trabajadores del Congreso de la República?

Problemas Específicos

PE1. ¿Cuál es el nivel de la calidad de los elementos tangibles del servicio Help Desk según los diferentes grupos de trabajadores del Congreso de la República?

PE2. ¿Cuál es nivel en la calidad de la fiabilidad del servicio Help Desk según los diferentes grupos de trabajadores del Congreso de la República?

PE3. ¿Cuál es el nivel en la calidad de la Responsabilidad (capacidad de respuesta) del servicio Help Desk según los diferentes grupos de trabajadores del Congreso de la República?

PE4. ¿Cuál es el nivel en la calidad de la seguridad del servicio Help Desk según los diferentes grupos de trabajadores del Congreso de la República?

PE5. ¿Cuál es nivel en la calidad de empatía brindada por el servicio Help Desk según los diferentes grupos de trabajadores del Congreso de la República?

En el presente trabajo de investigación se han determinado los siguientes objetivos:

Objetivo General

Analizar la actual calidad del servicio brindado por la Mesa de Ayuda (Help Desk), según los diferentes grupos de trabajadores del Congreso de la República.

Esto ayuda a la mejora de la gestión de servicios TI que brinda la oficina de TI del Congreso de la República, redundando en beneficio de los usuarios y por consiguiente mejorar su eficacia y eficiencia en su labor diaria logrando así que la ciudadanía en general reciba un mejor y más eficiente servicio

Objetivo Específicos

OE1. Determinar la diferencia en la calidad de los elementos tangibles del servicio Help Desk según los diferentes grupos de trabajadores del Congreso de la República.

OE2. Conocer el nivel de la calidad de la fiabilidad del servicio Help Desk

según los diferentes grupos de trabajadores del Congreso de la República.

OE3. Determinar el nivel de la calidad de la Responsabilidad (capacidad de respuesta) del servicio Help Desk según los diferentes grupos de trabajadores del Congreso de la República.

OE4. Determinar el nivel de la calidad de la seguridad del servicio Help Desk según los diferentes grupos de trabajadores del Congreso de la República.

OE5. Conocer el nivel de la calidad de empatía brindada por el servicio Help Desk según los diferentes grupos de trabajadores del Congreso de la República.

Hipótesis General

Existen diferencias significativas sobre la Calidad del Servicio brindado por la Mesa de Ayuda (Help Desk), según los diferentes grupos de trabajadores del Congreso de la República.

Hipótesis Específicas

HE1. Existen diferencias significativas sobre la calidad de los elementos tangibles del servicio Help Desk según los diferentes grupos de trabajadores del Congreso de la República.

HE2. Existen diferencias significativas sobre la calidad de la fiabilidad del servicio Help Desk según los diferentes grupos de trabajadores del Congreso de la República.

HE3. Existen diferencias significativas sobre la calidad de la Responsabilidad (capacidad de respuesta) del servicio Help Desk según los diferentes grupos de trabajadores del Congreso de la República.

HE4. Existen diferencias significativas sobre la calidad de la seguridad del servicio Help Desk según los diferentes grupos de trabajadores del Congreso de la República.

HE5. Existen diferencias significativas sobre la calidad de la empatía brindada por el servicio Help Desk según los diferentes grupos de trabajadores del Congreso de la República.

II. MARCO TEÓRICO

Como antecedentes se analizaron fuentes de información, tanto primarias como secundarias sobre la temática propuesta y se presentan en el siguiente trabajo de investigación de manera didáctica y sintética, para que el lector pueda tener un mejor entendimiento de las mismas.

Peláes (2005) en su tesis tuvo por objetivo investigar la calidad de servicio que la unidad de negocio de Telefónica Empresas brinda a sus clientes, concluyendo que respecto a la evaluación del soporte técnico el 39% de los encuestados manifiesta estar satisfecho con el servicio y el 61% manifiesta no estar satisfecho y de estos últimos, el 30.4% indican que el principal motivo de su insatisfacción es la demora en la atención.

De la misma manera, Salazar (2016) en su tesis se puso como objetivo: saber la percepción de alumnos sobre la capacidad de respuesta, los elementos tangibles, fiabilidad, seguridad y grado de empatía del servicio educativo en un instituto superior tecnológico a través de una encuesta a 488 estudiantes de las diferentes carreras ofrecidas. Como conclusiones se obtuvo que los alumnos tienen una percepción mediana sobre la calidad de sus servicios. Asimismo, el indicador mejor valorado es el de seguridad y el de menor valoración es Capacidad de respuesta.

Igualmente, Atocha (2017) tiene por objetivo equiparar el nivel de calidad de servicio concebido por usuarios externos de dos de las gerencias de la Municipalidad de Villa El Salvador en el año 2017. En la investigación se concluye que se encontraron evidencias estadísticas de diferencias entre las Gerencias en estudio. Esto se logró usando prueba estadística no paramétrica U. de Mann Whitney.

Asimismo, Ramírez (2016) en la investigación realizada a usuarios del área de Farmacia del Hospital de Yurimaguas, Santa Gema, su principal objetivo fue saber la relación que hay entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del área mencionada. El resultado de la investigación, es que se halló una relación directa-positiva entre las variables mencionadas del área de Farmacia; es decir, si mejor es el servicio, superior es la satisfacción de los usuarios.

Luego se tiene a Vicente (2006) en su tesis el objetivo principal fue mejorar los Niveles de Servicio TI que brindaba el Congreso de la República del Perú, a través del diseño e implementación de una Guía de Mejores Prácticas de Gestión de Servicios de TI. Este trabajo detalla la forma de implementar un servicio basado en las buenas prácticas ITIL para brindar un servicio buscando la satisfacción total del usuario final.

Asimismo, Suarez (2015) tiene por objeto saber el nivel de calidad de servicio, pero a diferencia de la investigación objeto de este informe la cual es orientada al usuario de tecnologías, la investigación de Suarez, se orienta al usuario estudiantil del Centro de Idiomas de la Universidad del Callao, mediante el modelo SERVQUAL, el cual tiene cinco dimensiones similares al modelo SERVPERF usado en la presente tesis: seguridad, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y elementos tangibles. Para su objetivo se utilizaron las diferentes herramientas tanto de estadística como de recolección de datos para fuentes primarias y secundarias, también se usó un cuestionario referido del modelo descrito.

Barrios (2014) en su tesis intenta determinar cómo se realiza el servicio al usuario en los centros de soporte de computadoras en la ciudad de Quetzaltenango. Para dicha recopilación de datos se elaboró un Test de opinión, para los usuarios. De ellas, se obtuvieron los resultados que describen de cierta manera la manera en que se da el servicio al cliente en los centros arriba mencionados. La conclusión fue que la opinión del usuario en relación al servicio brindado es excelente, pero también se halla que se pueden y deben mejorar las pocas malas prácticas encontradas por los usuarios, para ello, se propone elaborar una guía de servicio al usuario con la finalidad de optimar el servicio brindado.

Asimismo, Lascurrain (2012) en su tesis se plantea conocer los factores esenciales que influyen sobre la calidad del servicio de la empresa para realizar una propuesta de mejora que aumente la satisfacción y lealtad de los usuarios, concluyendo que la resolución de problemas es importante para los mismos y ello afecta directamente a la obtención de su satisfacción en el largo plazo.

Luego, Rocha (2010) en su tesis se plantea como objetivo averiguar los factores calidad en el servicio que influyen en la satisfacción de los usuarios de un Centro de Atención Remota Empresarial, llegando a concluir que se debe dar más

atención a las dimensiones subjetivas como son: Seguridad, fiabilidad del servicio, cortesía, capacidad de respuesta, y profesionalidad de la atención, comunicación sobre el avance de su reporte, credibilidad en la solución y entender mejor al cliente en sus necesidades y bajar el nivel de su lenguaje, las cuales permitirán mejorar la satisfacción de los usuarios al lograrse la reducción del tiempo de atención del servicio.

En ese sentido, Ibarra (2014) en su trabajo, usa un formulario de 15 ítems, del modelo SERVPERF (Service Performance) propuesto por (Cronin J. J., 1994), el cual obtiene la apreciación del cliente sobre la calidad de servicio brindado con el objetivo de saber qué factores influyen en la satisfacción del mismo por medio de calidad de servicio, para saber si existe una conexión positiva entre el servicio y la satisfacción del cliente. Aquí se concluye que la calidad del servicio proporcionado en los centros de Telcel de la ciudad de Hermosillo, Sonora es sólo aceptable con un promedio de 3.97 sobre 5.00. Por otra parte, la dimensión de calidad calificada con menor valoración fue la confiabilidad.

Finalmente Escobar (2014) se plantea como objetivo estructurar un modelo de Gestión enfocado en el cliente, aplicado a la Cooperativa "San José" Limitada, Agencia de la ciudad de Montalvo que cubra las expectativas de los usuarios. Los resultados obtenidos hicieron saber que la percepción de los usuarios con respecto a las instalaciones no es tan favorable para la Cooperativa, tan igual como el servicio que se le brinda al cliente, determinando que la implementación de un modelo de Gestión de Calidad de Servicio ayuda a satisfacer las necesidades que no son atendidas de los clientes.

Para definir la calidad de servicio debemos enfocar dicha calidad desde la visualización del usuario y su expectativa respecto del servicio que requiere recibir. En este contexto la Calidad se puede definir como nivel que la empresa ha elegido para satisfacer al usuario; representa también la medida como se logra dicha calidad. Además, el Servicio se define como un conjunto de prestaciones que el usuario espera a cambio del precio, la imagen y la reputación.

De estos dos conceptos separados es que los autores sacan el concepto de Calidad de Servicio. Así podemos decir que Calidad de Servicio es el nivel de ventaja con que se brinda un servicio para satisfacer la expectativa que su cliente

o usuario tiene sobre el mismo.

Para definir las dimensiones, diferentes autores priorizan de acuerdo a criterios propios el número y orden de las mismas, en este texto podemos ver que Cronin (1992 y 1994) vieron diversos aspectos sobre la calidad del servicio. Ellos investigaron concretamente la capacidad de una escala basada en el resultado llamada SERVPERF. Según ambos autores, el concepto y forma de operar la calidad de servicio propuesta en el modelo SERVQUAL no era el adecuado y, además, había poco apoyo teórico y evidencia experimental sobre ello.

Así mismo, Cronin (1992) en su discusión con defensores del modelo SERVQUAL centran su opinión principalmente en considerar las esperanzas del usuario para calcular la calidad del servicio. Por ello, proponen el modelo SERVPERF, el cual no considera las expectativas de los mismos. Tales autores llegan a la conclusión que un cálculo de calidad de servicio basado en las percepciones o el resultado sería una mejor opción para poder calcular dicho concepto.

En este modelo, a diferencia que en el propuesto por Parasuraman et al, el autor dimensiona la calidad de servicio en cinco ítems: confiabilidad, tangibilidad, seguridad (capacidad de respuesta), empatía y seguridad.

Sobre el particular, Parasuraman et al (2018) define calidad de servicio como la discrepancia que existe entre lo que esperan los usuarios o sus deseos y sus impresiones. Los factores que influyen en las sensaciones son: lo que los usuarios escuchan de otros, la necesidad personal de los clientes, la experiencia obtenida con el uso de un servicio, la comunicación de los proveedores del servicio.

Las dimensiones sobre la calidad de servicio, trata criterios que usan los usuarios a la hora de evaluar dicha calidad de servicio. En este orden de ideas, Muñoz Machado (1999) define a los elementos tangibles o instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación advierten Fiabilidad como la habilidad para realizar el servicio comprometido de forma correcta y cuidadosa. Del mismo modo, capacidad de respuesta como la aptitud de ayudar a los usuarios y dotarlos de un rápido servicio.

Profesionalidad. Tenencia de las habilidades requeridas y conocimiento en

la ejecución del servicio.

Cortesía. Consideración, atención, respeto y afabilidad del personal de contacto.

Credibilidad. Honestidad, creencia, veracidad en el servicio que se provee

Seguridad. No existencia de peligros, dudas o riesgos.

Accesibilidad. Facilidad de contactar y comunicarse con el usuario

Comunicación. Mantener a los usuarios informados usando un lenguaje que puedan entender, así como escucharles.

Comprensión del cliente, hacer el esfuerzo de conocer a los clientes y sus necesidades.

Como se ve claramente, el autor analiza los conceptos de Calidad de Servicio y como dimensionarla. En el mismo nombra diez dimensiones generales para calcular la calidad de Servicio.

En investigaciones más recientes se vio la conveniencia de suprimir algunas de las dimensiones propuestas, obteniendo con esto una escala modificada (Modelo SERVPERF) la cual tiene 22 ítems divididos en cinco dimensiones: confiabilidad, tangibilidad, responsabilidad (capacidad de respuesta), seguridad y empatía.

Para Carman (1990), la calidad del servicio es percibida también como una postura, enlazada e igual a la satisfacción, donde el usuario compara lo esperado con lo que obtiene cuando hace un trámite o transacción.

Según el modelo SERVPERF, que es el modelo utilizado en el presente trabajo, se trabaja únicamente centrado en las percepciones y obviando las expectativas de los usuarios. Esto debido a los problemas de confusión entre el concepto de la expectativa y el concepto de percepción. Las experiencias en la práctica indican que la percepción del rendimiento es ya por sí sola un referente sobre el comportamiento de los usuarios.

El modelo SERVPERF usa solamente a la percepción como medida de la satisfacción del usuario.

En el modelo SERVPERF, los elementos tangibles están directamente relacionados con la parte física tanto de las instalaciones, equipo, personal y material usado para la atención y como el usuario percibe los mismos. Problemas tales limpieza y modernidad entre otros son valorados.

Zeithalm, Valerie A. y Jo Bitner definieron elementos tangibles, al aspecto de las instalaciones físicas, personal, equipo y los materiales de comunicación. Todos ellos comunican imágenes del servicio o representaciones físicas, que los usuarios usan en particular, para valorar la calidad.

Por tanto, se puede entender son los elementos físicos; instalaciones, personal, equipos, que contribuyen a obtener mayor precisión, comodidad y rapidez, así como una buena utilidad de ellos.

Entonces se dice que los elementos tangibles, están estrechamente relacionados con el acceso a las instalaciones, y la ubicación, la información proporcionada por el técnico, el material empleado en la atención y el equipo que ofrece el área de operaciones al usuario atendido.

También, se define fiabilidad a la probabilidad real del buen funcionamiento y desempeño de algo.

Para autores como Farfan: La fiabilidad es hacer un proceso o producto sin fallas evitando así el mínimo riesgo, como factor principal para la competitividad y va desde el inicio hasta el seguimiento y final de la producción.

También Kleine en la revista ABB Nueva Zelanda de 2009, se dice que por aumentar la fiabilidad se debe entender a tener la posibilidad de reconocer problemas y arreglar equipos antes de que el departamento de operaciones note que hay cosas que no funcionan.

En consecuencia, se puede entender por fiabilidad a la capacidad de reconocer problemas, aminorar errores e investigar soluciones para así evitar riesgos; Esto se puede conseguir con mejorar los procesos, con la innovación y/o renovación tecnológica y con capacitación al personal. También es importante el abastecimiento de los insumos (repuestos) a tiempo, para de esa forma hacer que el servicio prometido llegue al usuario de forma cuidados y fiable.

Fiabilidad: La fiabilidad es un factor principal para una percepción positiva por parte del usuario final.

Para Zeithalm et al (2002) la Responsabilidad (capacidad de respuesta) es la disposición de ayudar a los usuarios para dar un servicio con rapidez.

Según Savater (1998) la responsabilidad está en tratar de ser sujetos. No se trata de ser sólo un engranaje, de ser solamente una fatalidad, es decir ser algo que necesariamente se conduce de una manera predeterminada.

Según Carreras (2006) define responsabilidad como la capacidad de sentirse obligado a responder o cumplir una labor sin presión foránea alguna.

De acuerdo a lo estipulado por autores diversos se concluye que la responsabilidad es propia de la persona y ella le permite administrar, reflexionar, orientar y equiparar las consecuencias de sus actos, con la aptitud de apoyar a los usuarios y dotarlos de un rápido servicio.

Al respecto, Zeithalm et al (2002) manifiestan que la seguridad es la cortesía y conocimiento de los empleados y su pericia para inspirar confianza y buena fe.

Eduardo Castillo Morales, profesor de la universidad del BÍO-BÍO de Chile define a seguridad como el entendimiento de los empleados sobre lo que están haciendo, su cortesía y su talento para transmitir confianza.

Finalmente, Hugo González (2006) define a seguridad como la cortesía prestada y el conocimiento que se tiene del servicio, afabilidad de los técnicos; así como, su destreza para transmitir confianza al usuario.

Entonces de todo ello se deduce que la seguridad es una habilidad, cualidad, y aptitud del conocimiento que los técnicos desarrollan al brindar información acerca del servicio ofrecido de una manera sencilla, fácil y precisa.

Es la misma capacidad de transferir confianza a los usuarios para que puedan indicar sus requerimientos, y así poder brindar la ayuda que necesiten en el momento requerido.

Según Zeithalm (2002) empatía es dar a los clientes atención personalizada y cuidadosa.

Igualmente, Feshback (1984) define empatía a la experiencia obtenida a partir de las emociones de otros a través de las perspectivas tomadas de los mismos y de la simpatía, definida también como una parte emocional de la empatía.

Entonces se puede decir que empatía es la habilidad propia de los humanos, que permite comprender a los demás, proyectándose a su lugar para tratar de comprender su manera de pensar y así intentar entender y experimentar su punto de vista mejorando así las relaciones interpersonales que permitan una mejor comunicación.

Ser empático ayuda a entender emocionalmente a las otras personas, lo cual es la clave en las relaciones interpersonales y de esa forma, ayudar más eficientemente.

Acerca de la percepción del usuario para (Calva, 2009), es la satisfacción como la acción, modo o razón con que se tranquiliza y responde a una queja, razón contrariada o sentimiento. Nuestra sensación de estar complacido la aminoramos así a lo que nos agrada, próspero o bien nos lleva a sentirnos satisfechos o sencillamente contentos. Sin embargo, esta apreciación de satisfacción es muy corta y carece de contexto teórico de los requerimientos de información, ya que no se trata sólo de complacer al usuario, sino de que replique las necesidades de información que se hicieron a través de todo un procedimiento.

Con ello el autor quiere dar a entender que las entidades que logren realmente llegar a una plena Satisfacción de sus Usuarios Internos, lograrán brindar servicios de calidad y con ello una percepción positiva de los usuarios hacia el servicio brindado.

Para Blanco en el 2009, la percepción de los clientes es importante para lograr una satisfacción total de los mismos con respecto a los servicios que brinda la empresa analizada, por tanto, hace énfasis en conseguir una mejor percepción.

En el mismo sentido, Tigani en 2006 hace énfasis en lograr la satisfacción de los clientes internos, para ello, el servicio debe llegar de manera tal que se tenga una buena percepción de los mismos por parte de los trabajadores de la entidad y por último resume la importancia de brindar un servicio de calidad al usuario interno.

Esto último, por supuesto teniendo en cuenta también la gestión de servicios basada en ITIL según Vilches, también Bauset Carbonell en 2013, Tobar Lemus en el año 2010, Senge en el 2000 y Lozano Sandoval en 2011, la implementación de ITIL para lograr la satisfacción del usuario es imperativa.

Del mismo modo, Robbins en el año 2004 sostiene que los clientes internos son la razón del comportamiento organizacional y de ahí la necesidad de brindarles un servicio de calidad y excelencia. Lo mismo podemos apreciar con Martinez en el 2015, CIBERTEC en 2007 y con Kotler ya en 1985.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Esta tesis es de tipo básico con enfoque cuantitativo ya que se recolectaron datos de distintas opiniones del personal de la entidad y se realizó una medición y análisis de los mismos.

La investigación se centró en el tipo de Investigación Sustantiva Descriptiva con enfoque cuantitativo, al respecto, Carrasco (2009) dice que ésta presenta o describe sistemáticamente las peculiaridades o rasgos descriptivos de los fenómenos y hechos que se está estudiando.

El estudio tiene su fundamentación en la teoría científica, la misma que permite profundizar y ampliar los contenidos objeto del proceso de investigación realizado.

También, tuvo un carácter descriptivo. Según Hernández (2003), la investigación descriptiva trata de pormenorizar características, propiedades y rasgos importantes del fenómeno que se analiza.

Los estudios descriptivos cuantifican de forma independiente las variables a las que se refieren y se centralizan en calcular la mayor precisión posible.

Según Hernández (2003) el enfoque cuantitativo usa el análisis y la recopilación de datos para responder las preguntas de investigación y comprobar las hipótesis hechas, tiene confianza en la medida numérica, el conteo y habitualmente en el uso de estadística para aclarar con la mayor exactitud modelos de comportase de la población estudiada.

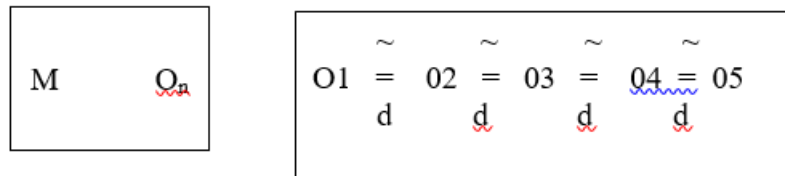
La presente investigación corresponde a un diseño no experimental, de corte transeccional y descriptiva Comparativa.

No experimental porque no se manipulan las variables, los datos que se reúnen se obtienen del personal de la empresa y transeccional porque la obtención de datos se hace en sólo un tiempo y descriptiva ya que se describe la manera de comportamiento de lo estudiado.

Para Hernández, los diseños transeccionales descriptivos tienen como fin determinar los valores y la incidencia en lo que se manifiestan las variables dentro del enfoque cuantitativo. El proceso consiste en calcular o ubicar un grupo de

objetos, personas, contextos, situaciones, fenómenos en una variable o concepto y proporcionar su descripción.

Esquema del diseño:



Elementos del diseño descriptivo comparativo

M: Muestra de 108 empleados de diferentes grupos laborales del Congreso de la República.

O: Observaciones realizadas a la variable Calidad del Servicio en los diferentes grupos de trabajadores del Congreso de la República.

~: Semejante

=: Igual

d: Diferente

3.2. Variable y operacionalización de la variable

En la presente investigación sólo se ha usado la Calidad de Servicio y cinco de sus dimensiones: Elementos tangibles, fiabilidad, Responsabilidad (capacidad de respuesta), Seguridad y Empatía, para realizar el estudio desde un enfoque cuantitativo.

Como Definición Conceptual respecto de la calidad del servicio brindado por Help Desk a sus diferentes grupos de usuarios en el Congreso de la República se puede definir como el nivel de excelencia con que se brinda el servicio para satisfacer la expectativa que su cliente o usuario tiene sobre el mismo o sea el nivel de excelencia que el usuario o grupos de usuarios esperan.

Así mismo la definición Operacional sirvió para medir la calidad de servicio brindada por la mesa de ayuda del Congreso de la República, se utiliza un instrumento que mide el nivel de calidad con que se presta el servicio lo que conlleva a caracterizarlo con cada una de sus cinco dimensiones propuestas en el modelo SERVPERF: Elementos Tangibles, Fiabilidad, Responsabilidad, Seguridad y Empatía. Asimismo, se emplearon ocho indicadores y 22 ítems en total,

distribuidos como se muestra en la tabla 1

En cuanto a la operacionalización de la variable Carrasco (2009) dice que consiste en desagregar deduciendo las variables componentes del problema partiendo desde lo más general a lo más específico. Atendiendo a la definición nuestro estudio está conformado por una sola variable: Calidad del Servicio.

Tabla 1.
Operacionalización de la variable Calidad del Servicio

Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición	Nivel o Rango
Elementos Tangibles	Apariencia	p1,p2,p3,p4	1. Totalmente en Desacuerdo	22-44 Mala
Fiabilidad	Eficiencia	p5,p6,p7,p8,p9	2. En desacuerdo	
Responsabilidad	Puntualidad	p10,p11	3. Ni en acuerdo ni en desacuerdo	45-66 Regular
	Disponibilidad	p12,p13	4. De acuerdo	
Seguridad	Confianza	p14, p15	5. Totalmente en desacuerdo	67-110 Buena
	Amabilidad	p16,p17		
Empatía	Horario	p19		
	Personalización	p18,p20,p21,p22		

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

La población del Congreso República a enero 2016 comprende 2725 empleados. Dividos en 5 grandes grupos: Congresistas (784), Mesa Directiva (345), Grupos parlamentarios (254), Comisiones (574) y Administrativos (768).

Carrasco (2009) define población como grupo de elementos (unidades de análisis) dentro del ámbito espacial en donde se realiza el trabajo de investigación.

Muestra

El tamaño de muestra se computó con la siguiente fórmula:

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

Dónde:

Z=1.96 (para el nivel de confianza del 95%)

e=0.05 (error de estimación)

N=2725 (tamaño de población)

p=0.50

Reemplazando:

$$n = \frac{(1.96)^2 0.50(1 - 0.50)2725}{0.05^2(2725 - 1) + (1.96)^2 0.5(1 - 0.5)} = 337$$

La muestra está conformada por 337 empleados de los cuales sólo contestaron el cuestionario 108, pertenecientes a todos los grupos quedando finalmente conformado de la siguiente manera: Mesa Directiva (18), Comisiones (24), Congresistas (21), Grupos Parlamentarios (27) y Administrativos (18) los mismos que se toma como referencia para el presente trabajo.

El muestreo realizado fue de tipo probabilístico-aleatorio en el que según Hernández et al (2003) la población es dividida en grupos y se selecciona una muestra para cada uno aplicado a la totalidad de la muestra elegida al azar.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

En el presente trabajo de investigación se usó la técnica de la encuesta para obtener información de los usuarios encuestados mediante el uso de cuestionarios previo diseño para la obtención de información específica. Para medir el instrumento o cuestionario, en este caso se usó la escala de Likert con valores que desde 1 a 5. Los valores fueron los siguientes:

valor 1= Totalmente en Desacuerdo, valor 2= En Desacuerdo, valor 3= Indeciso, valor 4 = De Acuerdo y valor 5= Totalmente de Acuerdo.

Como se ha referido, la técnica empleada para la toma de datos fue la encuesta y el instrumento usado, el cuestionario, pues se necesitaba indagar el nivel de calidad de servicio que brinda la mesa de Ayuda (Help Desk) a través de la percepción que tienen los trabajadores del servicio mencionado.

Instrumento

Como instrumento se aplicó un cuestionario con preguntas separadas dimensionalmente para hacerlo más específico usando el modelo propuesto por Cronin (1992). Según su criterio, la operacionalización de la calidad de servicio se puede confundir con la definición de satisfacción y el de actitud. Entonces propusieron validar un método alternativo para evaluar la calidad de servicio percibida y la significancia de la relación entre calidad de servicio, satisfacción del cliente e intenciones de volver a hacer uso del servicio.

Como resultado se obtuvo que:

La calidad del servicio es un precedente a la satisfacción del cliente

La satisfacción del usuario tiene un efecto significativo en la intención de volver a usar el servicio por parte del mismo.

La calidad del servicio tiene menos efecto en la intención de volver a usar el servicio que la satisfacción del cliente.

El cuestionario tuvo las siguientes características: 22 ítems divididos en 5 dimensiones y ellas en 8 indicadores. Los valores que asumen los ítems, como ya

se dijo, están en una escala del 1 al 5 (escala de Likert) y a partir de lo respondido se establecen puntajes mínimos y máximos y en función a los mismos se estableció un nuevo baremo de 3 niveles: Buena, Regular y Mala.

3.5. Procedimientos

Diferentes autores han dicho que el SERVQUAL ha tenido resultados bajos de validez en comparación al SERVPERF, ésta es una de las razones por la que algunos académicos y profesionales prefieran las medidas en base al desempeño. Por eso afirman que el SERVPERF es mejor instrumento para medir la calidad del servicio percibida que el SERVQUAL.

Validez del contenido

Para la presente investigación se utiliza un cuestionario de 22 ítems, considerándose los siguientes criterios: pertinencia, relevancia y claridad, siempre tomando como referencia el modelo SERVPERF y se lo lleva a validar a través del método Juicio de Expertos.

Nivel de confiabilidad

Se aplicó una prueba inicial (piloto) a 15 de los trabajadores que laboran en las distintas dependencias que hacen uso de la mesa de ayuda (Help Desk) con el fin de medir el nivel de confiabilidad del instrumento.

La confiabilidad del instrumento se calculó mediante el Coeficiente del Alfa de Cronbach que es aplicable a este tipo de escalas, por lo tanto, puede ser usado para saber la confiabilidad en escalas tipo likert. Al respecto Hernández et al. (2012), propone una escala que dictamina la confiabilidad dada por los siguientes valores:

Nula (-1 a 0), Muy baja confiabilidad (0, a 0,2), baja Confiabilidad (0,2 a 0,4), regular confiabilidad (0,4 a 0,6), aceptable confiabilidad (0,6 a 0,8), elevada confiabilidad (0,8 a 1).

Asimismo, para procesar los datos se usó al programa estadístico IBM SPSS Statistics V.22. Los resultados se pueden ver en la tabla siguiente:

Tabla 2
Nivel de confiabilidad

ALFA DE CROUNBACH	Nº DE ELEMENTOS
0,953	22

3.6. Método de análisis de datos

En la presente investigación se observa cual es la percepción del usuario respecto al servicio recibido por parte de Help Desk. Para ello se usó el método o modelo SERVPERF aplicando la escala de Likert para su medición.

Para el procesar estadísticamente los datos se determinaron las escalas de medición a partir de puntuaciones directas, permitiendo determinar los rangos para el nivel de apreciación de la siguiente manera:

P1 a P22 → 22 ítems	$22 \times 5 = 110$	→	89 a 110 (Totalmente de acuerdo)
	$22 \times 4 = 88$	→	67 a 88 (De Acuerdo)
	$22 \times 3 = 66$	→	45 a 66 (Ni en acuerdo ni en desacuerdo)
	$22 \times 2 = 44$	→	23 a 44 (En Desacuerdo)
	$22 \times 1 = 22$	→	1 a 22 (Totalmente en Desacuerdo)

En cuanto a la variable Calidad del Servicio los índices de apreciación con respecto a los rangos del instrumento se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 3
Baremo de índices de apreciación Calidad del Servicio.

Índices	Apreciación	Intervalos de apreciaciones
Totalmente de Acuerdo	Buena	67 - 110
De Acuerdo		
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	Regular	45 - 66
En Desacuerdo	Mala	22 - 44
Totalmente en Desacuerdo		

Trabajando con las dimensiones desagregadas:

Elementos Tangibles

P1 a P4 → 4 ítems

$4 \times 5 = 20$	→	17 a 20 (Totalmente de acuerdo)
$4 \times 4 = 16$	→	13 a 16 (De Acuerdo)
$4 \times 3 = 12$	→	9 a 12 (Ni en acuerdo ni en desacuerdo)
$4 \times 2 = 8$	→	5 a 8 (En Desacuerdo)
$4 \times 1 = 4$	→	1 a 4 (Totalmente en Desacuerdo)

Tabla 4

Baremo de índices de apreciación para la dimensión Elementos Tangibles

Índices	Apreciación	Intervalos de apreciaciones
Totalmente de Acuerdo	Buena	17 - 20
De Acuerdo		
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	Regular	9 - 12
En Desacuerdo	Mala	1 - 8
Totalmente en Desacuerdo		

Fiabilidad

P5 a P9 → 5 ítems

$5 \times 5 = 25$	→	21 a 25 (Totalmente de acuerdo)
$5 \times 4 = 20$	→	16 a 20 (De Acuerdo)
$5 \times 3 = 15$	→	11 a 15 (Ni en acuerdo ni en desacuerdo)
$5 \times 2 = 10$	→	6 a 10 (En Desacuerdo)
$5 \times 1 = 5$	→	1 a 5 (Totalmente en Desacuerdo)

Tabla 5

Baremo de índices de apreciación para la dimensión Fiabilidad

Índices	Apreciación	Intervalos de apreciaciones
Totalmente de Acuerdo	Buena	16 - 25
De Acuerdo		
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	Regular	11 - 15
En Desacuerdo	Mala	1 - 10
Totalmente en Desacuerdo		

Responsabilidad

P10 a P13 → 4 ítems

$4*5 = 20$	→	17 a 20 (Totalmente de acuerdo)
$4*4 = 16$	→	13 a 16 (De Acuerdo)
$4*3 = 12$	→	9 a 12 (Ni en acuerdo ni en desacuerdo)
$4*2 = 8$	→	5 a 8 (En Desacuerdo)
$4*1 = 4$	→	1 a 4 (Totalmente en Desacuerdo)

Tabla 6

Baremo de Índices de apreciación para la dimensión Responsabilidad

Índices	Apreciación	Intervalos de apreciaciones
Totalmente de Acuerdo	Buena	17 - 20
De Acuerdo		
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	Regular	9 - 12
En Desacuerdo	Mala	1 - 8
Totalmente en Desacuerdo		

Seguridad

P14 a P17 → 4 ítems

$4*5 = 20$	→	17 a 20 (Totalmente de acuerdo)
$4*4 = 16$	→	13 a 16 (De Acuerdo)
$4*3 = 12$	→	9 a 12 (Ni en acuerdo ni en desacuerdo)
$4*2 = 8$	→	5 a 8 (En Desacuerdo)
$4*1 = 4$	→	1 a 4 (Totalmente en Desacuerdo)

Tabla 7

Baremo de Índices de apreciación para la dimensión Seguridad

Índices	Apreciación	Intervalos de apreciaciones
Totalmente de Acuerdo	Buena	17 - 20
De Acuerdo		
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	Regular	9 - 12
En Desacuerdo	Mala	1 - 8
Totalmente en Desacuerdo		

Empatía

P18 a P22 → 5 ítems

$5 \times 5 = 25$	→	21 a 25 (Totalmente de acuerdo)
$5 \times 4 = 20$	→	16 a 20 (De Acuerdo)
$5 \times 3 = 15$	→	11 a 15 (Ni en acuerdo ni en desacuerdo)
$5 \times 2 = 10$	→	6 a 10 (En Desacuerdo)
$5 \times 1 = 5$	→	1 a 5 (Totalmente en Desacuerdo)

Tabla 8

Baremo de índices de apreciación para la dimensión Empatía

Índices	Apreciación	Intervalos de apreciaciones
Totalmente de Acuerdo	Buena	16 - 25
De Acuerdo		
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	Regular	11 - 15
En Desacuerdo	Mala	1 - 10
Totalmente en Desacuerdo		

IV. RESULTADOS DESCRIPTIVOS

4.1. Descriptivos

Análisis descriptivo de la Variable

Calidad del Servicio

Tabla 9

Resumen del Análisis de la variable Calidad del Servicio en General

Calidad del Servicio (Items del 1 al 22) (agrupado)				
Calidad	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mala	13	12,0	12,0	12,0
Regular	44	40,7	40,7	52,8
Buena	51	47,2	47,2	100,0
Total	108	100,0	100,0	

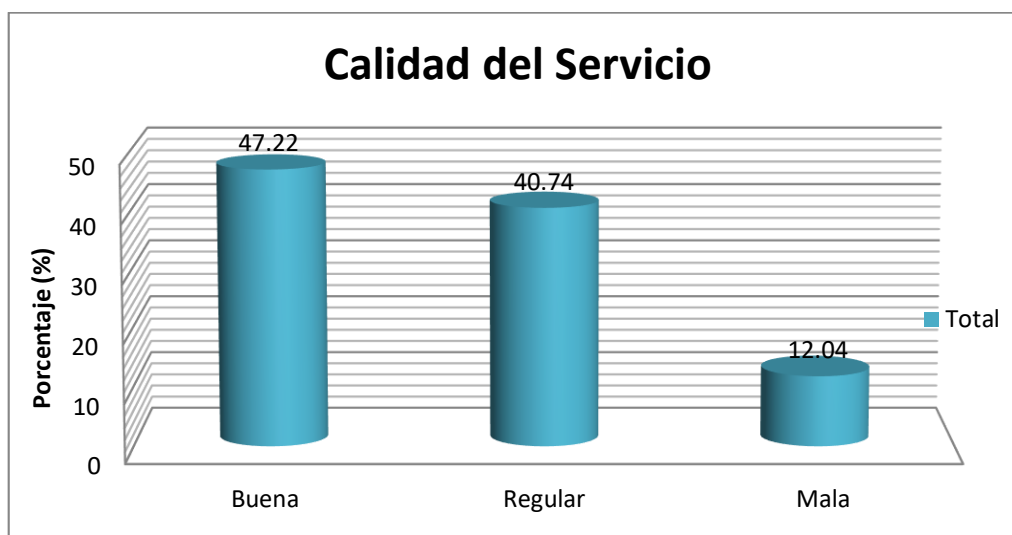


Figura 2 Resumen del Análisis de la variable Calidad del Servicio en General

En la tabla 9 a partir de los resultados generales de la variable Calidad del Servicio, se puede apreciar que el 47.22% de los encuestados afirman que la calidad del servicio brindada por la Mesa de Ayuda (Help Desk) es Buena, mientras que sólo el 12,04% consideran que la Calidad del Servicio es Mala. Asimismo, en el mismo

cuadro se aprecia que el 40,74% de los empleados considera que la Calidad del Servicio brindada por la Mesa de Ayuda (Help Desk) es regular.

Tabla 10

Resumen del Análisis de la variable Calidad del Servicio según grupo de empleados

Calidad del Servicio (Items del 1 al 22) (agrupado)								
Dependencia	Mala		Regular		Buena		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Administrativa	0	0.0%	12	27.3%	6	11.8%	18	16.7%
Grupos Parlamentarios	0	0.0%	10	22.7%	17	33.3%	27	25.0%
Comisiones	0	0.0%	16	36.4%	8	15.7%	24	22.2%
Congresistas	7	53.8%	0	0.0%	14	27.5%	21	19.4%
Mesa Directiva	6	46.2%	6	13.6%	6	11.8%	18	16.7%
Total	13	100.0%	44	100.0%	51	100.0%	108	100.0%

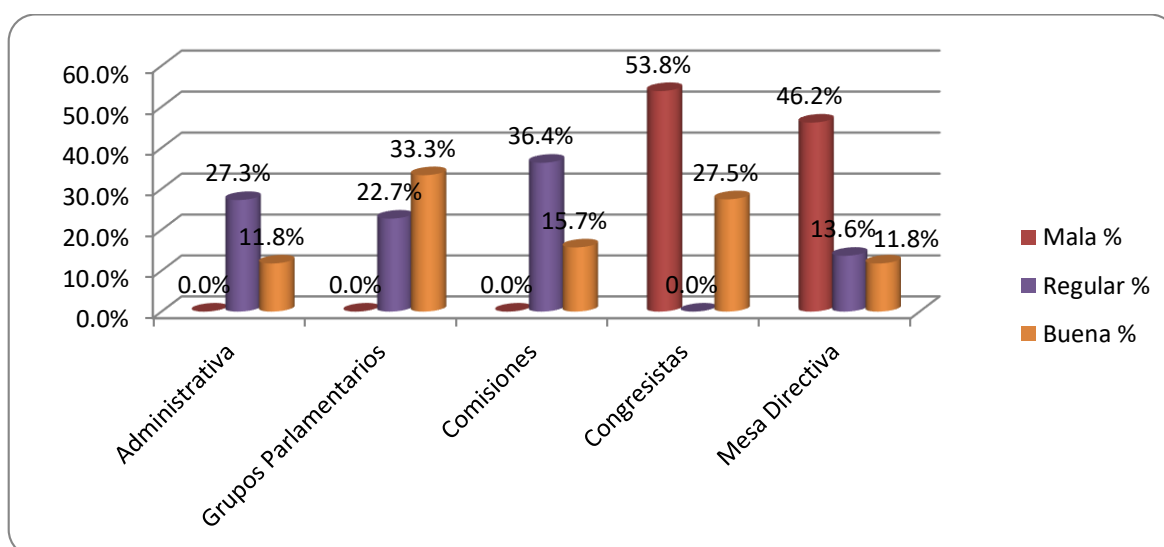


Figura 3 Resumen del Análisis de la variable Calidad del Servicio según grupo de empleados

Interpretación. En la tabla 10 se aprecia que los grupos de congresistas y la mesa directiva son los únicos que consideran una mala calidad del servicio con un 53,8% y 46,2% de opiniones desfavorables respectivamente. Asimismo, en el grupo de trabajadores de los grupos parlamentarios tenemos al grupo que en su mayoría

considera que la calidad del servicio es buena con un 33.3 % de opiniones favorables. También se puede apreciar que existen diferencias significativas en la apreciación de la calidad del servicio del Help Desk por parte de los diferentes grupos de trabajadores del Congreso de la República.

3.1.1 Análisis descriptivo de las Dimensiones

Elementos Tangibles

Tabla 11

Análisis de resultados. Dimensión Elementos Tangibles

Elementos Tangibles (Items 1-4) (agrupado)				
Calidad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mala	37	34,3	34,3	34,3
Regular	34	31,5	31,5	65,7
Buena	37	34,3	34,3	100,0
Total	108	100,0	100,0	

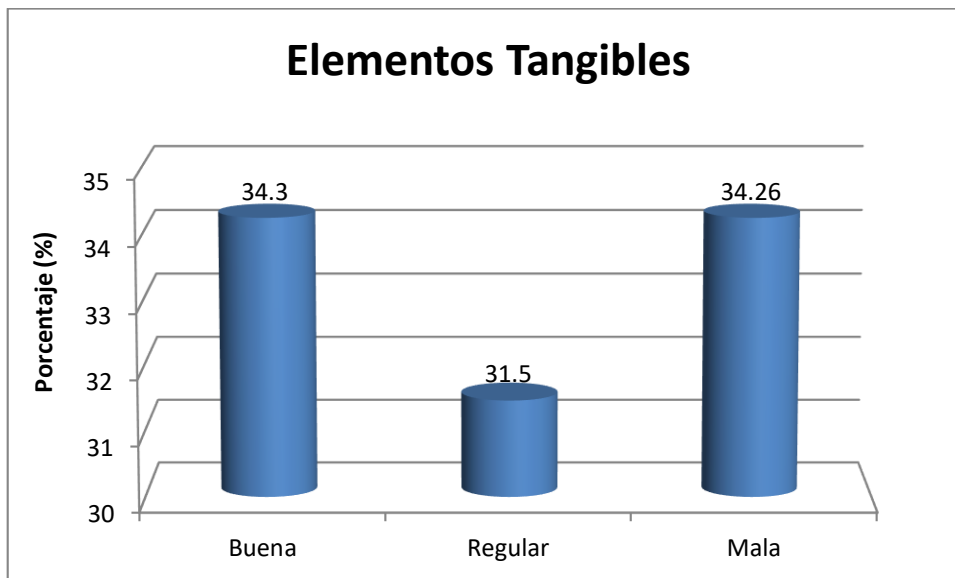


Figura 4 Análisis de Resultados Dimensión: Elementos Tangibles

En la tabla 11 para la dimensión Elementos Tangibles, los trabajadores encuestados afirman que la calidad de los elementos tangibles es Buena en sólo un 34,26%, mientras que el 34,26% consideran que la Calidad los Elementos

Tangibles del Help Desk es Mala. Asimismo, en el mismo cuadro se aprecia que el 31,48% de los empleados considera que la Calidad de los Elementos Tangibles que tiene la Mesa de Ayuda (Help Desk) es Regular

Tabla 12

Resumen del Análisis de la dimensión Elementos Tangibles según grupos de empleados

Tangibles (Items 1-4) (agrupado)								
Dependencia	Mala		Regular		Buena		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Mesa Directiva	6	16.2%	6	17.6%	6	16.2%	18	16.7%
Congresistas	7	18.9%	7	20.6%	7	18.9%	21	19.4%
Comisiones	8	21.6%	8	23.5%	8	21.6%	24	22.2%
Grupos Parlamentarios	10	27.0%	7	20.6%	10	27.0%	27	25.0%
Administrativa	6	16.2%	6	17.6%	6	16.2%	18	16.7%
Total	37	100.0%	34	100.0%	37	100.0%	108	100.0%

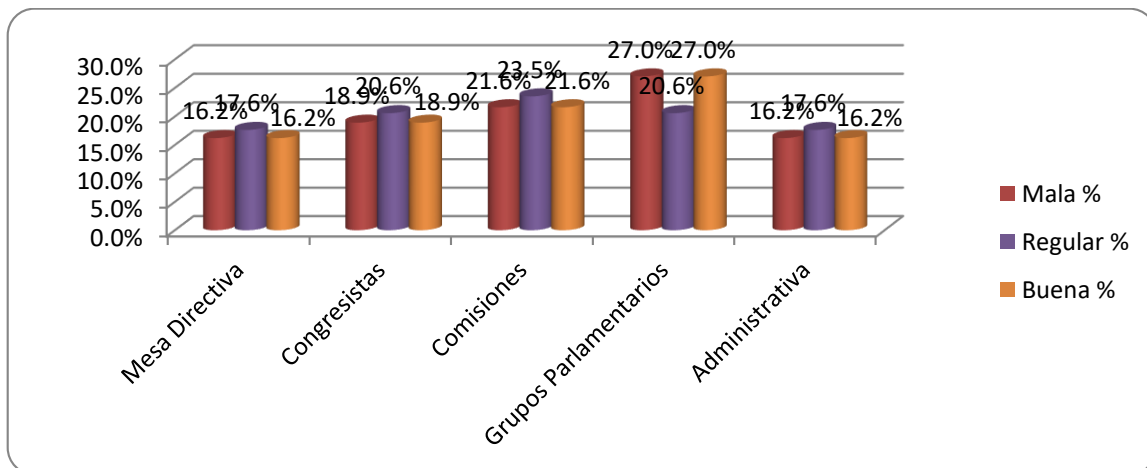


Figura 5 Resumen del Análisis de la dimensión Elementos Tangibles según grupos de empleados

Interpretación. En la tabla 12 podemos apreciar que el grupo de empleados de los grupos parlamentarios consideran que los elementos tangibles del servicio Help Desk es de una mala calidad con un 27.0% de opiniones desfavorables. Asimismo, el mismo grupo de trabajadores en su mayoría considera que la calidad del servicio

es buena con un 27.0 % de opiniones favorables siendo este grupo el que mayor y menor apreciación de los elementos tangibles tiene entre el total de empleados. También se puede apreciar que no existen diferencias significativas en la apreciación de esta dimensión por parte de los diferentes grupos de trabajadores del Congreso de la República.

Fiabilidad

Tabla 13

Análisis de Resultados Dimensión: Fiabilidad

Fiabilidad (Items 5-9) (agrupado)				
Fiabilidad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mala	29	26,9	26,9	26,9
Regular	28	25,9	25,9	52,8
Buena	51	47,2	47,2	100,0
Total	108	100,0	100,0	

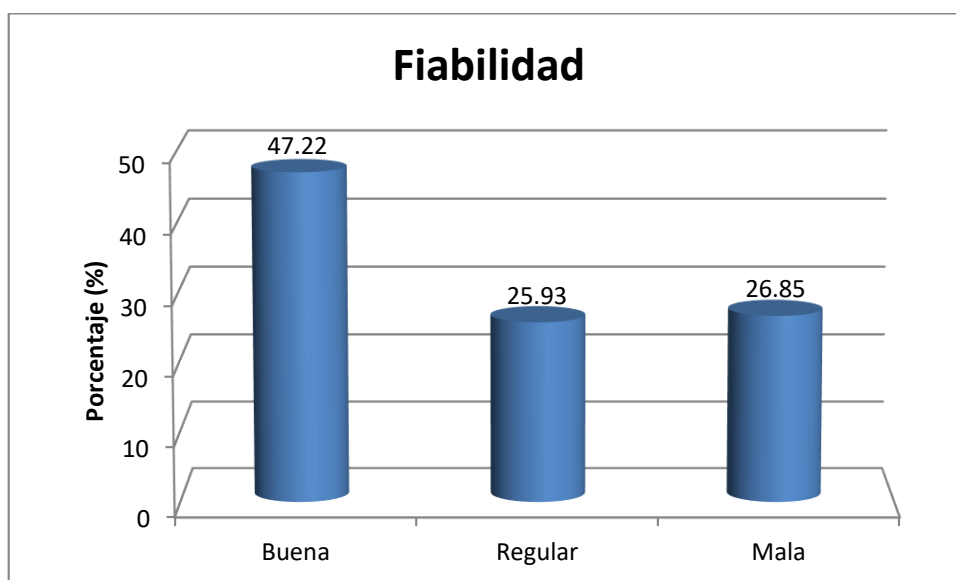


Figura 6 Análisis de Resultados Dimensión: Fiabilidad

En la tabla 13 para la dimensión Fiabilidad, se puede apreciar que el 47,22% de los trabajadores encuestados afirman que la calidad de los elementos tangibles es

Buena, mientras que el 26,85% consideran que la Fiabilidad que tiene el Help Desk es Mala. Asimismo, en el mismo cuadro se aprecia que sólo el 25,93% de los empleados considera que la Fiabilidad que tiene la Mesa de Ayuda (Help Desk) es Regular.

Tabla 14

Resumen del Análisis de la dimensión Fiabilidad según grupos de empleados

Fiabilidad (Items 5-9) (agrupado)								
Dependencia	Mala		Regular		Buena		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Mesa Directiva	6	20.7%	6	21.4%	6	11.8%	18	16.7%
Congresistas	7	24.1%	0	0.0%	14	27.5%	21	19.4%
Comisiones	0	0.0%	16	57.1%	8	15.7%	24	22.2%
Grupos Parlamentarios	10	34.5%	0	0.0%	17	33.3%	27	25.0%
Administrativa	6	20.7%	6	21.4%	6	11.8%	18	16.7%
Total	29	100.0%	28	100.0%	51	100.0%	108	100.0%

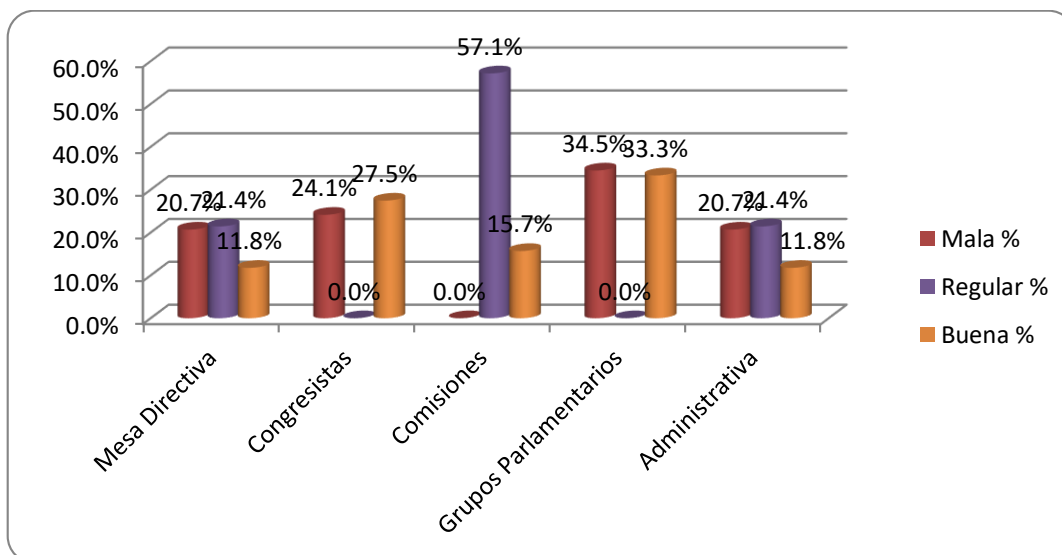


Figura 7 Resumen del Análisis de la dimensión Fiabilidad según grupos de empleados

Interpretación. - En la tabla 14 podemos apreciar que el grupo de empleados de las comisiones consideran que la fiabilidad del servicio Help Desk es de una calidad regular con un 57.1% de opiniones en ese sentido. Asimismo, no existe mucha

diferencia de apreciaciones entre los demás grupos de trabajadores los cuales en su mayoría considera que la calidad de la fiabilidad es buena con un 47.22% de opiniones favorables entre los cinco grupos del total de empleados.

Responsabilidad (Capacidad de respuesta)

Tabla 15

Análisis de Resultados Dimensión: Responsabilidad (Cap. de Respuesta)

Capacidad de Respuesta (Items 10-13) (agrupado)				
Capacidad de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mala	15	13,9	13,9	13,9
Regular	42	38,9	38,9	52,8
Buena	51	47,2	47,2	100,0
Total	108	100,0	100,0	

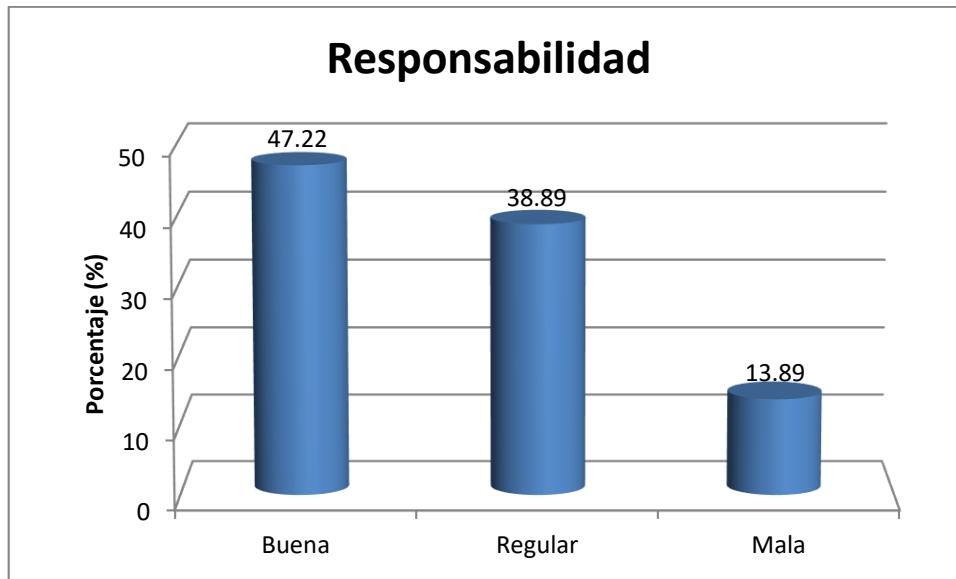


Figura 8 Análisis de Resultados Dimensión: Responsabilidad (Capacidad de Respuesta)

En la tabla 15 para la dimensión Capacidad de Respuesta, se aprecia que el 47,22% de los trabajadores encuestados afirman que la capacidad de respuesta del Help Desk es Buena, También sólo el 13,89% considera que la Capacidad de Respuesta del Help Desk es Mala. Mientras que el 38,89% de los empleados considera que la Capacidad de Respuesta que tiene la Mesa de Ayuda (Help Desk) es Regular.

Tabla 16

Resumen del Análisis de la dimensión Responsabilidad según grupos de empleados

Responsabilidad (Capacidad de Respuesta) (Items 10-13) (agrupado)								
Dependencia	Mala		Regular		Buena		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Mesa Directiva	0	0.0%	12	28.6%	6	11.8%	18	16.7%
Congresistas	7	46.7%	0	0.0%	14	27.5%	21	19.4%
Comisiones	8	53.3%	8	19.0%	8	15.7%	24	22.2%
Grupos Parlamentarios	0	0.0%	10	23.8%	17	33.3%	27	25.0%
Administrativa	0	0.0%	12	28.6%	6	11.8%	18	16.7%
Total	15	100.0%	42	100.0%	51	100.0%	108	100.0%

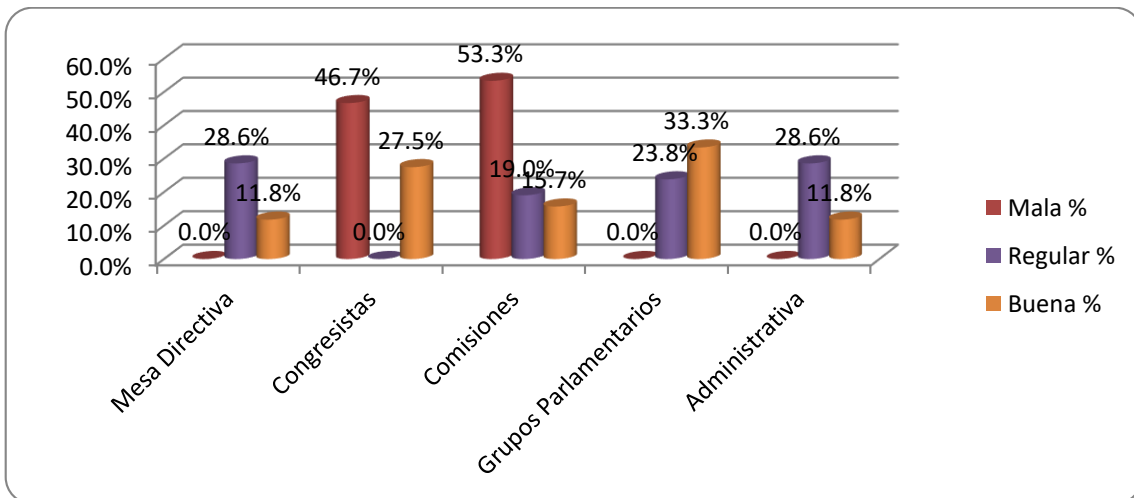


Figura 9 Resumen del Análisis de la dimensión Responsabilidad según grupos de empleados

Interpretación. En la tabla 16 se puede apreciar que el grupo de empleados de las comisiones consideran que la calidad de la Responsabilidad del servicio Help Desk es baja mayormente con un 53.3% de opiniones en ese sentido siendo este grupo el que menos apreciación tiene a esta dimensión. En la contraparte, se puede observar que en los grupos parlamentarios hay un 33.3% de empleados que opinan que la calidad de esta dimensión es buena. Asimismo, también se puede apreciar

que existen diferencias significativas en la apreciación de esta dimensión por parte de los diferentes grupos de trabajadores del Congreso de la República.

Seguridad

Tabla 17

Análisis de Resultados Dimensión: Seguridad

Seguridad (Items 14-17) (agrupado)				
Seguridad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mala	7	6,5	6,5	6,5
Regular	56	51,9	51,9	58,3
Buena	45	41,7	41,7	100,0
Total	108	100,0	100,0	

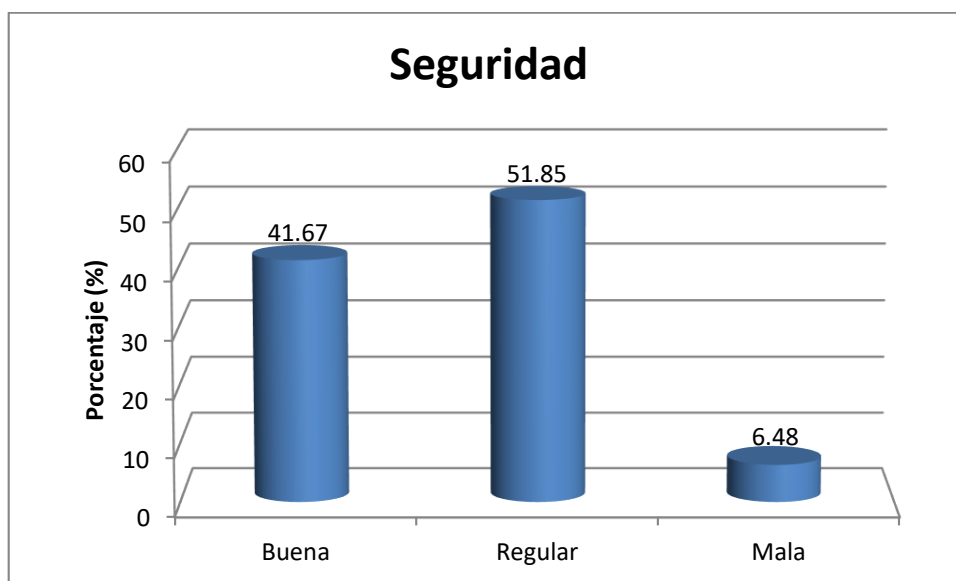


Figura 10 Análisis de Resultados Dimensión: Seguridad

En la tabla 17 para la dimensión Seguridad, se aprecia que el 41,67% de los trabajadores afirman que la Seguridad que ofrece Help Desk es Buena. Asimismo, sólo el 6,48% considera que la Seguridad que ofrece el Help Desk es Mala. Mientras que el 52,85% de los trabajadores considera que la Seguridad brindada por la Mesa de Ayuda (Help Desk) es Regular.

Tabla 18

Resumen del Análisis de la dimensión Seguridad según grupos de empleados

Seguridad (Items 14-17) (agrupado)								
Dependencia	Mala		Regular		Buena		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Mesa Directiva	0	0.0%	12	21.4%	6	13.3%	18	16.7%
Congresistas	7	100.0%	0	0.0%	14	31.1%	21	19.4%
Comisiones	0	0.0%	16	28.6%	8	17.8%	24	22.2%
Grupos Parlamentarios	0	0.0%	10	17.9%	17	37.8%	27	25.0%
Administrativa	0	0.0%	18	32.1%	0	0.0%	18	16.7%
Total	7	100.0%	56	100.0%	45	100.0%	108	100.0%

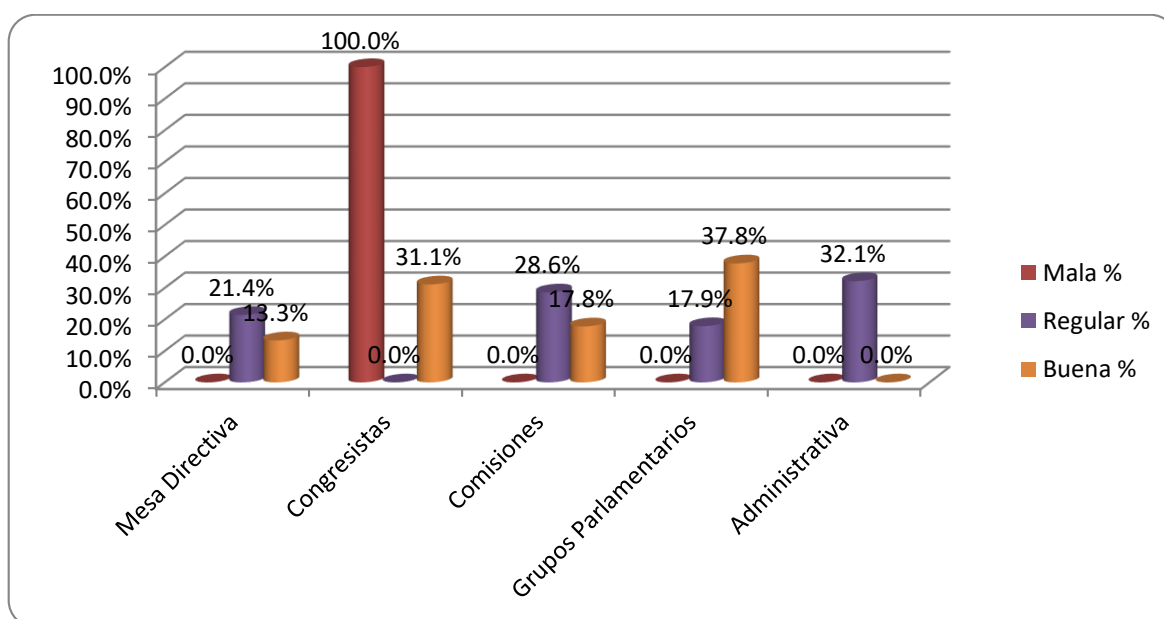


Figura 11 Resumen del Análisis de la dimensión Seguridad según grupos de empleados

Interpretación. En la tabla 18 se puede apreciar que la totalidad del porcentaje que considera mala la calidad de la dimensión de seguridad del servicio Help Desk, pertenece al grupo de empleados de congresistas y los demás grupos sólo consideran una calidad regular o buena en diferentes porcentajes. También se puede apreciar que existen diferencias significativas en la apreciación de esta dimensión por parte de los diferentes grupos de trabajadores del Congreso.

Empatía

Tabla 19

Análisis de Resultados Dimensión: Empatía

Empatía (Items 18-22) (agrupado)				
Empatía	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mala	31	28,7	28,7	28,7
Regular	39	36,1	36,1	64,8
Buena	38	35,2	35,2	100,0
Total	108	100,0	100,0	

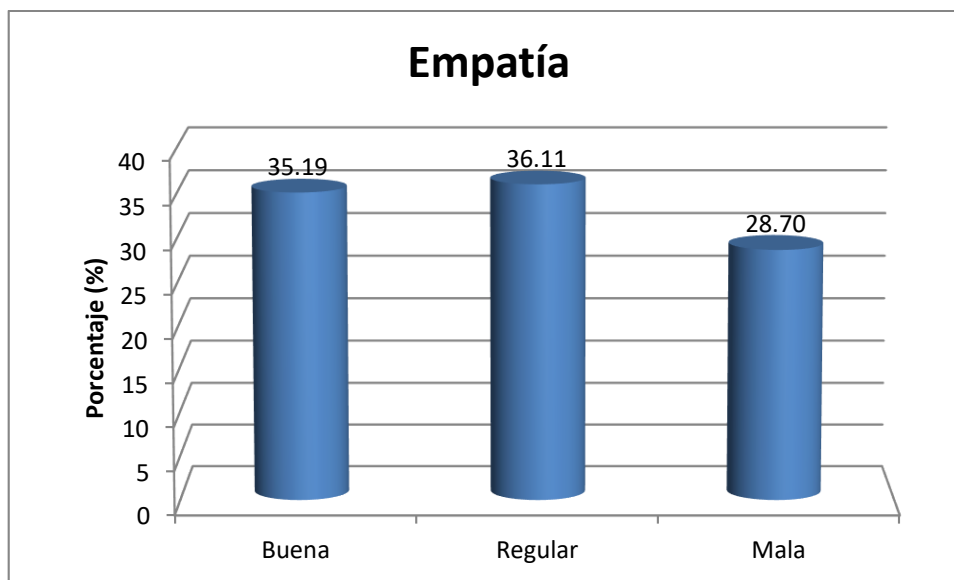


Figura 12 Análisis de Resultados Dimensión: Empatía

En la tabla 19 para la dimensión Empatía, se puede apreciar, que el 35,19% de los encuestados afirman que la Empatía de los integrantes del equipo Help Desk es Buena, mientras que el 28,70% considera que la Empatía de los integrantes del equipo Help Desk es Mala. Asimismo, se aprecia que el 36,11% de los trabajadores considera que empatía mostrada por los técnicos del Help (Mesa de Ayuda) es Regular.

Tabla 20

Resumen del Análisis de la dimensión Empatía según grupos de empleados

Empatía (Items 18-22) (agrupado)								
Dependencia	Mala		Regular		Buena		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Mesa Directiva	6	19.4%	6	15.4%	6	15.8%	18	16.7%
Congresistas	7	22.6%	7	17.9%	7	18.4%	21	19.4%
Comisiones	8	25.8%	8	20.5%	8	21.1%	24	22.2%
Grupos Parlamentarios	10	32.3%	0	0.0%	17	44.7%	27	25.0%
Administrativa	0	0.0%	18	46.2%	0	0.0%	18	16.7%
Total	31	100.0%	39	100.0%	38	100.0%	108	100.0%

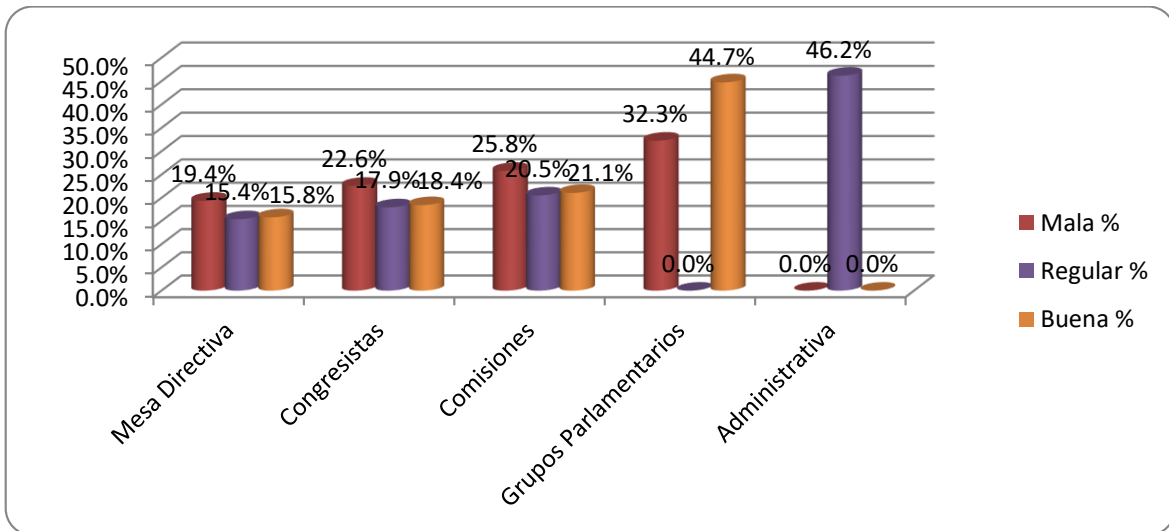


Figura 13 Resumen del Análisis de la dimensión Empatía según grupos de empleados

Interpretación. En la tabla 20 se puede apreciar que los empleados administrativos consideran que la calidad de la dimensión empatía es sólo regular con un total de 46,2% de opiniones en ese sentido, mientras que los demás grupos no tienen mucha variación en cuanto a su apreciación. Asimismo, es notorio que no existen diferencias significativas en la apreciación de esta dimensión por parte de los diferentes grupos de trabajadores del Congreso de la República.

4.2. Resultados de prueba de hipótesis

Para el análisis de las hipótesis se usó la prueba de Kruskal-Wallis la que se basó en los rangos observacionales realizados. Esta prueba compara la uniformidad de dos variables a partir de dos muestras cualesquiera independientes y simples de la otra, compara la hipótesis nula de que las n muestras independientes vienen de la misma población y, todas ellas tienen la misma expectativa. Asimismo, se usó el programa estadístico IBM SPSS Estatistic para procesar los datos obtenidos con el instrumento, dando los siguientes resultados:

Hipótesis General

Ho No existen diferencias significativas sobre la Calidad del Servicio de la Mesa de Ayuda (Help Desk) según los diferentes grupos de trabajadores del Congreso de la República.

Ha Existen diferencias significativas sobre la Calidad del Servicio de la Mesa de Ayuda (Help Desk) según los diferentes grupos de trabajadores del Congreso de la República.

Tabla 21

Prueba Kruskal-Wallis para calidad del servicio

Estadísticos de prueba^{a,b}

	Calidad del Servicio (Items del 1 al 22)
Chi-cuadrado	11.213
gl	4
Sig. asintótica	.024

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: Dependencia

Interpretación

En la tabla 21 se muestran los resultados finales de la prueba de Kruskal-Wallis, en donde se aprecia que sí existe diferencia significativa de los puntajes obtenidos en los cinco diferentes grupos de trabajadores del Congreso de la República con

respecto a la calidad del servicio que brinda la Mesa de Ayuda (Help Desk) $p = 0,024 < 0,05$, es decir, la calidad del servicio no se manifiesta igual en los cinco diferentes grupos.

Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existen diferencias significativas sobre la Calidad del Servicio de la Mesa de Ayuda (Help Desk) según los diferentes grupos de trabajadores del Congreso de la República.

Análisis de los resultados específicos de la investigación

Elementos Tangibles

Ho1: No existen diferencias significativas sobre la calidad de los elementos tangibles del servicio Help Desk según los diferentes grupos de trabajadores del Congreso de la República.

Ha1: Existen diferencias significativas sobre la calidad de los elementos tangibles del servicio Help Desk según los diferentes grupos de trabajadores del Congreso de la República.

Tabla 22

Prueba Kruskal-Wallis para elementos tangibles

Estadísticos de prueba^{a,b}

	Elementos Tangibles (Items 1-4)
Chi-cuadrado	2.006
gl	4
Sig. asintótica	.735

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: Dependencia

Interpretación

En la tabla 22 se muestran los frutos de la prueba de Kruskal-Wallis, en donde se verifica que No existe diferencia significativa de los puntajes obtenidos en los cinco diferentes grupos de trabajadores del Congreso de la República con respecto a la calidad de los elementos tangibles de la Mesa de Ayuda (Help Desk) $p = 0,735 > 0,05$, es decir, la calidad de los elementos tangibles del servicio se manifiesta

parecida en los cinco diferentes grupos de trabajadores.

Por lo tanto, no se rechaza la hipótesis nula y se concluye que No existen diferencias significativas sobre la calidad de los elementos tangibles del servicio Help Desk según los diferentes grupos de trabajadores del Congreso de la República.

Fiabilidad

Ho2: No Existen diferencias significativas sobre la calidad de la fiabilidad del servicio Help Desk según los diferentes grupos de trabajadores del Congreso de la República.

Ha2: Existen diferencias significativas sobre la calidad de la fiabilidad del servicio Help Desk según los diferentes grupos de trabajadores del Congreso de la República.

Tabla 23

Prueba Kruskal-Wallis para la fiabilidad

Estadísticos de prueba^{a,b}

Fiabilidad (Items 5-9)	
Chi-cuadrado	8.839
gl	4
Sig. asintótica	.065

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: Dependencia

Interpretación

En la tabla 23 se muestran los frutos de la prueba de Kruskal-Wallis, en donde se ve que No existe diferencia significativa de los puntajes obtenidos en los cinco diferentes grupos de trabajadores del Congreso de la República con respecto a la calidad de la fiabilidad de la Mesa de Ayuda (Help Desk) $p = 0,065 > 0,05$, es decir, la calidad de la fiabilidad del servicio se manifiesta parecida en los cinco diferentes grupos de trabajadores.

Por lo tanto, no se rechaza la hipótesis nula y se concluye que No existen diferencias significativas sobre la calidad de la fiabilidad del servicio Help Desk según los diferentes grupos de trabajadores del Congreso de la República.

Responsabilidad (Capacidad de Respuesta)

Ho3: No existen diferencias significativas sobre la calidad de la Responsabilidad (capacidad de respuesta) del servicio Help Desk según los diferentes grupos de trabajadores del Congreso de la República.

Ha3: Existen diferencias significativas sobre la calidad de la Responsabilidad (capacidad de respuesta) del servicio Help Desk según los diferentes grupos de trabajadores del Congreso de la República.

Tabla 24

Prueba Kruskal-Wallis para la responsabilidad

Estadísticos de prueba^{a,b}

Responsabilidad (Capacidad de Respuesta) (Items 10-13)	
Chi-cuadrado	12.104
gl	4
Sig. asintótica	.017

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: Dependencia

Interpretación

En la tabla 24 se muestran los resultados arrojados tras la prueba de Kruskal-Wallis, en donde se verifica que existe una diferencia significativa de los puntajes medianos obtenidos en los cinco diferentes grupos de trabajadores del Congreso de la República con respecto a la calidad de la responsabilidad (capacidad de respuesta) de la Mesa de Ayuda (Help Desk) $p = 0,017 < 0,05$, es decir, la calidad de la responsabilidad del servicio no se manifiesta igual en los cinco diferentes grupos de trabajadores.

Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existen diferencias significativas sobre la calidad de la Responsabilidad (capacidad de respuesta) del servicio Help Desk según los diferentes grupos de trabajadores del Congreso de la República.

Seguridad

Ho4: No Existen diferencias significativas sobre la calidad de la seguridad del servicio Help Desk según los diferentes grupos de trabajadores del Congreso de la República.

Ha4: Existen diferencias significativas sobre la calidad de la seguridad del servicio Help Desk según los diferentes grupos de trabajadores del Congreso de la República.

Tabla 25

Prueba Kruskal-Wallis para la Seguridad

Estadísticos de prueba^{a,b}

Seguridad (Items 14-17)	
Chi-cuadrado	19.052
gl	4
Sig. asintótica	.001

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: Dependencia

Interpretación

En la tabla 25 se muestran los frutos de la prueba de Kruskal-Wallis, en donde se ve que existe diferencia significativa de los puntajes medianos obtenidos en los cinco diferentes grupos de trabajadores del Congreso de la República con respecto a la calidad de la seguridad de la Mesa de Ayuda (Help Desk) $p = 0,001 < 0,05$, es decir, la calidad de la seguridad del servicio no se manifiesta igual en los cinco diferentes grupos de trabajadores. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que Existen diferencias significativas sobre la calidad de la seguridad del servicio Help Desk según los diferentes grupos de trabajadores del Congreso de la República.

Empatía

Ho5: No existen diferencias significativas sobre la calidad de la empatía brindada por el servicio Help Desk según los diferentes grupos de trabajadores del Congreso de la República.

Ha5: Existen diferencias significativas sobre la calidad de la empatía brindada por el servicio Help Desk según los diferentes grupos de trabajadores del Congreso de la República.

Tabla 26

Prueba Kruskal-Wallis para la empatía

Estadísticos de prueba^{a,b}

Empatía (Items 18-22)	
Chi-cuadrado	7.347
gl	4
Sig. asintótica	.119

Interpretación

En la tabla 26 se muestran las observaciones de la prueba de Kruskal-Wallis, en donde se verifica que no existe diferencia significativa de los puntajes medianos obtenidos en los cinco diferentes grupos de trabajadores del Congreso de la República con respecto a la calidad de la empatía brindada por la Mesa de Ayuda (Help Desk) $p = 0,119 > 0,05$, es decir, la calidad de la empatía del servicio se manifiesta parecida en los cinco diferentes grupos de trabajadores.

Por lo tanto, No se rechaza la hipótesis nula y se concluye que No existen diferencias significativas sobre la calidad de la empatía brindada por el servicio Help Desk según los diferentes grupos de trabajadores del Congreso de la República.

V. DISCUSIÓN

Actualmente, en nuestro país el desarrollo de mesas de ayuda (help desk) se encuentra en pleno crecimiento, pues son muchas las instituciones que han adoptado este servicio como principal impulsor de la mejora en la calidad del servicio de soporte brindado a sus usuarios internos, sin embargo, son pocos los estudios realizados hasta la fecha respecto del tema planteado.

En la presente investigación se planteó como hipótesis general: Existen diferencias significativas sobre la Calidad del Servicio de la Mesa de Ayuda (Help Desk) según los diferentes grupos de trabajadores del Congreso de la República. Siendo rechazada la hipótesis nula con $p = 0,024 < 0,05$. Esto quiere decir, que entre los cinco diferentes grupos de trabajadores que tiene el congreso de la república, existen diferencias significativas en cuanto a la percepción de la calidad del servicio que brinda la Mesa de Ayuda (Help Desk) a los mismos. Así vemos que el grupo de trabajadores de congresistas y de la mesa directiva, en su mayoría considera que la calidad del servicio es mala, mientras que el grupo de administrativos y grupos parlamentarios piensan que la calidad del servicio del Help Desk es buena, y solamente el grupo de comisiones considera en su mayoría que la calidad del servicio de Help Desk como regular. Esto está indicando que hay grupos de trabajadores que son más exigentes al momento de percibir la atención del servicio Help Desk.

Asimismo, en la tabla 21 se puede apreciar que el nivel de significancia obtenido para la variable Calidad de Servicio mediante la prueba Kruskal–Wallis es 0,024 siendo el mismo menor que 0,05 por tanto la hipótesis nula (H_0) se rechaza, aceptando la hipótesis alternativa como cierta. Por tanto, la hipótesis aceptada queda como:

Existen diferencias significativas sobre la Calidad del Servicio de la Mesa de Ayuda (Help Desk) según los diferentes grupos de trabajadores del Congreso de la República.

Al respecto Peláez (2005), busca establecer el nivel de satisfacción de los clientes acerca del proceso de atención de Telefónica Empresas encontrando que el 39% de los entrevistados manifestaron encontrarse satisfechos con el nivel de atención en soporte técnico y la diferencia insatisfechos por diversos motivos, lo

que de cierta manera coincide con lo obtenido en la presente investigación, pues la tendencia es que el nivel de calidad del servicio ofrecida por el servicio Help Desk es de 47%, ligeramente inferior al 50 % de opiniones favorables.

Asimismo, Salazar (2016) concluye que los encuestados tienen una percepción mediana 70% en prom. Aprox. (de acuerdo a su baremo), sobre la calidad de sus servicios y el indicador mejor valorado es Seguridad con 73.365% siempre como mediana calificación, y el menos valorado Capacidad de respuesta con 65.47% de respuestas con mediana calificación.

Por otra parte, en la tabla 22 se puede apreciar la prueba Kruskal – Wallis aplicada a la variable obteniendo como resultado que el nivel de significancia obtenido para la dimensión Elementos Tangibles es 0,735 el mismo que es mayor a 0,05 por tanto la hipótesis nula (H_0) se acepta.

En la tabla 23 se observa que nivel de significancia obtenido para la dimensión Fiabilidad es 0,065 y es mayor que 0,05 por tanto la hipótesis nula (H_0) se acepta.

En la tabla 24 se ve que el nivel de significancia obtenido para la dimensión Responsabilidad es 0,017 y es menor que 0,05 por tanto la hipótesis nula (H_0) se rechaza.

En la tabla 25 se aprecia que el nivel de significancia obtenido para la dimensión Seguridad es 0,001 el mismo que es menor que 0,05 por tanto la hipótesis nula (H_0) se rechaza.

El nivel de significancia obtenido para la dimensión Empatía es 0,119 el cual es mayor que 0,05 por tanto la hipótesis nula (H_0) se acepta.

Asimismo, en la tabla 12 se puede observar que el grupo de trabajadores perteneciente a los Grupos Parlamentarios son los que más valoran el nivel de los elementos tangibles del Help Desk con 10 opiniones favorables y el mismo grupo también son los que consideran en mayor medida una mala calidad de elementos tangibles con la misma cantidad de opiniones en ese sentido.

En la tabla 14 se puede observar que el grupo de trabajadores perteneciente a los Grupos Parlamentarios son los que más valoran la fiabilidad del Help Desk con 17 opiniones favorables y el mismo grupo también son los que consideran en mayor medida una mala fiabilidad con 10 opiniones en ese sentido.

En la tabla 16 se puede observar que el grupo de trabajadores perteneciente a

los Grupos Parlamentarios son los que más valoran la responsabilidad del Help Desk con 17 opiniones favorables y el de comisiones son los que consideran en mayor medida una mala responsabilidad de Help Desk con 8 opiniones en ese sentido.

En la tabla 18 se observa que el grupo de trabajadores perteneciente a los Grupos Parlamentarios son los que más valoran la Seguridad del servicio Help Desk con 17 opiniones favorables y el grupo de trabajadores de congresistas son los únicos que consideran una mala seguridad del Help Desk con 7 opiniones desfavorables.

En la tabla 20 se puede observar que el grupo de trabajadores perteneciente a los Grupos Parlamentarios son los que más valoran la empatía del servicio Help Desk con 17 opiniones favorables y el grupo de trabajadores perteneciente a los grupos parlamentarios que consideran en mayor medida una mala empatía del Help Desk con 10 opiniones desfavorables.

VI. CONCLUSIONES

Primero. Existen diferencias significativas sobre la Calidad del Servicio de la Mesa de Ayuda (Help Desk) según los diferentes grupos de trabajadores del Congreso de la República. Ya que el nivel de significancia hallado mediante la prueba Kruskal–Wallis es $p = 0,024 < 0,05$. Esto quiere decir que no todos los grupos de trabajadores perciben la calidad en el servicio de la misma manera. De acuerdo a las observaciones realizadas el grupo de Congresistas y Mesa Directiva en un porcentaje de 53,8% y 46,2% respectivamente, consideran una mala calidad en el servicio de la Mesa de Ayuda (Help Desk) siendo con ello los grupos de trabajadores que tienen el más alto porcentaje de mala percepción con respecto al servicio. Muy por el contrario, los otros grupos de trabajadores no creen que el servicio sea de mala calidad pues en sus respuestas todos ellos consideraron a ésta categoría con 0%, dividiendo sus percepciones entre Regular y Buena, pero en ninguna de estas categorías el porcentaje superó el 50% dando esto una retroalimentación negativa, lo cual quiere decir que la percepción del servicio debe mejorar considerablemente para poder decir que se está realizando un trabajo óptimo.

Segundo. No existe diferencia significativa entre los diferentes grupos de trabajadores del Congreso de la República con respecto a la calidad de los elementos tangibles de la Mesa de Ayuda (Help Desk) con un nivel de significancia de $p = 0,735 > 0,05$, es decir, la calidad de los elementos tangibles del servicio se manifiesta parecida en los cinco diferentes grupos de trabajadores. Con estos resultados, para ésta dimensión, se comprueba que todos los grupos de trabajadores piensan parecido con respecto a los elementos tangibles (infraestructura física, software, hardware, etc.) pero volviendo a arrojar porcentajes por debajo del 50% para las categorías Regular y Buena, siendo lo óptimo que esa percepción supere ese porcentaje para suponer que los elementos tangibles de la entidad son vistos de manera adecuada por los usuarios que hacen uso de ellos. Nuevamente los resultados están dando una importante retroalimentación para que la entidad vaya tomando en cuenta el mejorar los aspectos de la dimensión estudiada.

Tercero. No existe diferencia significativa entre los diferentes grupos de trabajadores del Congreso de la República con respecto a la calidad de la fiabilidad brindada por la Mesa de Ayuda (Help Desk) con un nivel de significancia $p = 0,065 > 0,05$. Es decir que la calidad de la dimensión fiabilidad es casi igual en los cinco grupos de trabajadores del Congreso de la República estudiados. Para ésta dimensión los resultados nos arrojan un promedio aproximado de 22% entre los promedios de los diferentes grupos, siendo el mayor de éstos el resultado obtenido para los trabajadores de los grupos parlamentarios con un porcentaje aproximado de 16.4% entre las categorías Regular y Buena, muy por debajo del 50% lo cual debe considerarse que la percepción que tienen los usuarios con respecto a ésta dimensión tiene que mejorarse significativamente para que los usuarios consideren que la calidad de ésta dimensión está por lo menos acercándose a ser óptima (lo deseable sería que la dimensión sea percibida por encima del 70 para considerarse óptima).

Cuarto. Existen diferencias significativas entre los diferentes grupos de trabajadores del Congreso de la República con respecto a la calidad de la responsabilidad (capacidad de respuesta) brindada por la Mesa de Ayuda (Help Desk) con un nivel de significancia de $p = 0,017 < 0,05$. Esto último en razón de que la calidad percibida de la dimensión Responsabilidad es diferente significativamente en los diferentes grupos de trabajadores del Congreso de la República encuestados. Tal es así que los resultados arrojan que entre las categorías Regular y Buena ninguno de los grupos supera el 50% de percepción de la calidad para esta dimensión con porcentajes muy variados que van entre el 0% como porcentaje mínimo y el 33.3% para éstas categorías, y en la categoría Mala los porcentajes varían entre 0% y el 53.3% para los grupos de trabajadores estudiados.

De esto último se puede deducir que la dimensión estudiada en este caso la Responsabilidad (Capacidad de Respuesta) varía significativamente entre los grupos de trabajadores estudiados y está por debajo del 50% en todos los casos, debiendo tomarse en cuenta estas lecturas para hacer que la percepción de la dimensión mejore con los ajustes adecuados por parte de la entidad.

Quinto. Existen diferencias significativas entre los diferentes grupos de trabajadores del Congreso de la República con respecto a la calidad de la seguridad de la Mesa de Ayuda (Help Desk) con un nivel de significancia $p = 0,001 < 0,05$. Se entiende por estos valores que la percepción de la calidad de la dimensión Seguridad es percibida de manera distinta por los diferentes grupos de trabajadores del Congreso de la República. Acorde a ello, los resultados arrojan que, para la categoría Mala, todos los grupos de trabajadores dan un porcentaje de 0% pero el grupo Congresistas tienen una percepción de 100% en ésta categoría, es decir, que perciben totalmente mala la calidad de la dimensión estudiada. Diferente es el caso para las categorías Regular y Buena, en donde los porcentajes se dividen y diferencian significativamente entre porcentajes de entre 0% para el valor mínimo y 37.8% como valor máximo. Nuevamente se comprueba que en ninguna de las categorías importantes para el estudio (Regular y Buena) la percepción de los usuarios supera el 50%, porcentaje intermedio que se toma como referencia para saber que en la entidad se está preocupando de la satisfacción del usuario interno.

Sexto. No existen diferencias significativas entre los diferentes grupos de trabajadores del Congreso de la República con respecto a la calidad de la empatía brindada por la Mesa de Ayuda (Help Desk) con un nivel de significancia $p = 0,119 > 0,05$. En este caso, la percepción de la dimensión estudiada no tiene diferencias significativas entre los grupos estudiados. Es decir, que los porcentajes obtenidos son parecidos para cada categoría dando como resultado que en la mayoría de los grupos de trabajadores consideran que la dimensión Empatía brindada por la mesa de ayuda es Regular o Buena con un promedio aproximado de 33% y 32% respectivamente para cada categoría mencionada. Igualmente se puede ver para esta dimensión que las categorías de referencia positiva, Regular y Buena no se supera el 50% de percepción siendo con ello que se necesita trabajar con los colaboradores de la Mesa de Ayuda para mejorar la percepción de los usuarios.

VII. RECOMENDACIONES

Las siguientes recomendaciones se hacen a la Jefatura del Área de Operaciones del Congreso de la República.

- Primero.** Se recomienda mejorar la percepción que tienen los diferentes grupos de usuarios de la Mesa de Ayuda (Help Desk) respecto de la variable Calidad del Servicio, tomando en cuenta la percepción de la misma.
- Segundo.** Los responsables del servicio de la Mesa de Ayuda (Help Desk) deben mejorar y/o actualizar los equipos que el departamento ofrece a sus usuarios, así como la infraestructura donde se encuentran.
- Tercero.** La Mesa de Ayuda debe mejorar en la fiabilidad que ofrece sensibilizando y capacitando al personal con respecto a esta dimensión, para reforzar la poca diferencia que existe entre los diferentes grupos de trabajadores del Congreso de la República. Para ello, el jefe del área de operaciones debe programar cursos al respecto.
- Cuarto.** Los responsables de la Mesa de Ayuda deben trabajar para mantener la percepción que actualmente tienen los diferentes grupos de usuarios del Congreso de la República sobre la responsabilidad o capacidad de respuesta que tienen sus técnicos, reduciendo de manera considerada los tiempos de atención.
- Quinto.** El área de operaciones debe capacitar a los técnicos del servicio Help Desk de los diferentes niveles en cuanto a Seguridad se refiere, para que se logre de esta manera un servicio más confiable y seguro para el mayor número de trabajadores posible.
- Sexto.** El área de operaciones debe de incidir en la mejora del personal en cuanto a la dimensión empatía brindada al momento de la atención, capacitándolos con cursos de atención al cliente para que se entrenen en adquirir mayores habilidades para mejorar el servicio ofrecido.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Atocha Dulanto, E. G. (2017). *Percepción del usuario externo sobre la calidad de servicio de dos gerencias Municipalidad de Villa El Salvador 2017*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Babakus, E., & Boller, G. (1992). *An empirical assessment of the SERVQUAL scale* (Vol. 24). *Journal of Business Research*. Retrieved from [http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/0148-2963\(92\)90022-4](http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/0148-2963(92)90022-4)
- Barrios Castillo, R. A. (2014). *Servicio al cliente en los centros de soporte técnico de computadoras de la ciudad de Quetzaltenango*. Quetzaltenango, Mexico: Universidad Rafael Landívar.
- Bauset Carbonell, M., & Manuel Rodenes, A. (2013). *Gestión de los servicios de tecnologías de la información: modelo de aporte de valor basado en ITIL e ISO/IEC 20000*. Retrieved from <http://dx.doi.org/10.3145/epi.2013.ene.07>
- Blanco, A., & Rivero, V. (2009). Calidad de servicio percibida por los clientes residenciales en las oficinas de atención al cliente (oac) de una empresa telefónica. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*(3), 31-42. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=215016887004>
- Calva Gonzalez, J. J. (2009). *Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información*. Mexico DF: UNAM.
- Carman, J. (n.d.). *Consumer Perceptions of Service Quality: An Assessment of the SERVQUAL Dimensions* (Vol. 66). *Journal of Retailing*.
- Carrasco Díaz, S. (2009). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima - Perú: Editorial San Marcos.
- Castillo Morales, E. (2005). *Marketing de servicios*. Bio Bio - Chile: Universidad del Bio-Bio.
- CIBERTEC. (2007). *Servicio al cliente*. Lima, Peru: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Cronin, J. J. (1994). *SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling performance-based and perceptions- minus- expectations measurement of service*

- quality* (Vol. Vol.58). *Journal of Marketing*. . Retrieved from <https://www.aiteco.com/SERVPERF-una-alternativa-al-SERVQUAL/>
- Cronin, J. y. (1992). *Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension*. *Journal of Marketing* 56.
- Escobar López, M. (2014). *Modelo de Gestión de Calidad de Servicio con enfoque al cliente aplicado a la Cooperativa de Ahorro y Crédito "san José" Limitada, Agencia Montalvo año 2014*. Guayaquil.
- Farfan Machaco, Y. (2007). *La fiabilidad*. Cusco, Perú: Editorial Moderna.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGraw Hill.
- Ibarra Morales, L. E., & Casas Medina, V. E. (2014). *Aplicación del modelo SERVPERF en los Centros de Atención Telcel, Hermosillo: Una medición de la Calidad en el Servicio*. Hermosillo.
- Kleine, B. (2009). Making reliability sustainable ("El cambio del paradigma de fiabilidad"). *REVISTA ABB*.
- Kotler, P. (1985). *Dirección de Mercadotecnia*. México DF: Editorial Diana.
- Lascurrain Gutierrez, I. (2012). *"Diagnóstico y Propuesta de Mejora de Calidad en el Servicio de una Empresa de Unidades de Energía Eléctrica Ininterrumpida"*. Mexico DF.
- Lozano Sandoval, F., & Rodriguez Mejia, K. (2011). *Modelo para la Implementación de ITIL en una Institución Universitaria*. Cali: Universidad ICESI.
- Martinez, S. (2015, Mayo 5). *Calidad, Proyectos y Gestión de Servicios*. Retrieved from <http://smartinez.me/2011/12/calidad-de-servicio-1/>
- Muñoz Machado, A. (1999). *La gestión de calidad total en la administración pública*. Madrid: Editorial Díaz de Santos.
- Parasuraman, A. Z. (1993). *Calidad Total en la Gestión de Servicio*. Madrid: Díaz de Santos.
- Parasuraman, A., & Zeithaml, V. &. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality*

- and its Implications for Future Research*. Journal of Marketing, 49(4).
- Parasuraman, A., & Zeithaml, V. &. (1988). *SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of services quality*. Journal of Retailing, 64(1).
- Peláez León, O. C. (2005). *Hacia la calidad de los servicios de las empresas contratistas de Telefónica del Perú periodo 2011-2012*. Lima, Perú: Universidad Mayor de San Marcos.
- Ramírez Saavedra, V. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016*. Yurimaguas: Universidad Cesar Vallejo.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson.
- Rocha Andrade, S. (2010). *Factores de la Calidad en el Servicio que Determinan la Satisfacción del Cliente en un Centro de Atención Técnica Remota*. Mexico DF.
- Salazar Vergara, M. S. (2016). *Percepción de los Alumnos sobre la Calidad del Servicio Educativo brindado por un Instituto Superior Tecnológico. Arequipa-2016*. Arequipa: Universidad Católica Santa María.
- Santa María Loza, L. D. (2016, Enero 10). *DsmGroup*. Retrieved from DsmGroup: <http://www.dsmgroupsac.com/in-the-news/persons-names-new-website-wins-wobby-award>
- Senge, P. (2000). *La danza del cambio*. Bogota: Norma.
- Setó Pamies, D. (2008). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. Pozuelo de Alarcón, Madrid: ESIC Editorial.
- Suarez Bazalar, R. (2015). *El nivel de Calidad de Servicio de un centro de idiomas aplicando el modelo SERVQUAL caso: Centro de idiomas de la Universidad Nacional del Callao*. Lima - Perú: Universidad Nacional.
- Tigani, D. (2006). *Excelencia en Servicio*. Buenos Aires - Argentina: Liderazgo 21.
- Tobar Lemus, G. A. (2010). *Buenas Prácticas de gestión de Servicios Tecnológicos en ITIL 3.0 con los Procesos de Gestión de Incidentes*,

Gestión de Cambios, Gestión de Configuración y Service Desk en la Unidad de TI y Comunicaciones del Ministerio de Educación en la ciudad de Quito. Quito, Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana.

Tueti Silva, G. C. (2010). *Análisis y propuesta de mejora del proceso de gestión de incidentes del service desk de Mercantil Seguros.* Sartenejas, Venezuela: Universidad Simón Bolívar.

Vicente Moscoso, J. (2006). *Diseño e Implementación de un Centro de Servicio basado en las Mejores Prácticas de la Gestión de Servicios de Tecnologías de Información.* Lima - Perú: Universidad Científica del Sur.

Vilches, E. (2010). *Guía de Gestión de Servicios basada en Fundamentos de ITIL v3.* Madrid, España: Editorial Luana Ediciones, S.L.

Zeithalm, V., Bitner, M. J., & Gremler, D. (2006). *Services marketing.* Boston: McGraw-Hill/Irwin.

IX. ANEXOS

Anexo 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Calidad del Servicio de la Mesa de Ayuda (Help Desk) según los diferentes Grupos de Trabajadores del Congreso de la República.

AUTOR: Henry Gallardo Pereyra

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema principal:</p> <p>¿Cuál es la diferencia en la Calidad del Servicio de la Mesa de Ayuda (Help Desk) según los diferentes grupos de trabajadores del Congreso de la República?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es la diferencia en la calidad de los elementos tangibles del servicio Help Desk según los diferentes grupos de trabajadores del Congreso de la República?</p> <p>¿Cuál es la diferencia en la calidad de la fiabilidad del servicio Help Desk según los diferentes grupos de trabajadores del Congreso de la República?</p> <p>¿Cuál es la diferencia en la calidad de la Responsabilidad (capacidad de respuesta) del servicio Help Desk según los diferentes grupos de trabajadores del Congreso de la República?</p> <p>¿Cuál es la diferencia en la calidad de la seguridad del servicio Help Desk según los diferentes grupos de trabajadores del Congreso de la República?</p> <p>¿Cuál es la diferencia en la calidad de empatía brindada por el servicio Help Desk según los diferentes grupos de trabajadores del Congreso de la República?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la diferencia en la Calidad del Servicio de la Mesa de Ayuda (Help Desk) según los diferentes grupos de trabajadores del Congreso de la República.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la diferencia en la calidad de los elementos tangibles del servicio Help Desk según los diferentes grupos de trabajadores del Congreso de la República.</p> <p>Conocer la diferencia en la calidad de la fiabilidad del servicio Help Desk según los diferentes grupos de trabajadores del Congreso de la República.</p> <p>Determinar la diferencia en la calidad de la Responsabilidad (capacidad de respuesta) del servicio Help Desk según los diferentes grupos de trabajadores del Congreso de la República.</p> <p>Determinar la diferencia en la calidad de la seguridad del servicio Help Desk según los diferentes grupos de trabajadores del Congreso de la República.</p> <p>Conocer la diferencia en la calidad de empatía brindada por el servicio Help Desk según los diferentes grupos de trabajadores del Congreso de la República.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existen diferencias significativas sobre la Calidad del Servicio de la Mesa de Ayuda (Help Desk) según los diferentes grupos de trabajadores del Congreso de la República.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existen diferencias significativas sobre la calidad de los elementos tangibles del servicio Help Desk según los diferentes grupos de trabajadores del Congreso de la República.</p> <p>Existen diferencias significativas sobre la calidad de la fiabilidad del servicio Help Desk según los diferentes grupos de trabajadores del Congreso de la República.</p> <p>Existen diferencias significativas sobre la calidad de la Responsabilidad (capacidad de respuesta) del servicio Help Desk según los diferentes grupos de trabajadores del Congreso de la República.</p> <p>Existen diferencias significativas sobre la calidad de la seguridad del servicio Help Desk según los diferentes grupos de trabajadores del Congreso de la República.</p> <p>Existen diferencias significativas sobre la calidad de la empatía brindada por el servicio Help Desk según los diferentes grupos de trabajadores del Congreso de la República.</p>	Variable: Calidad de Servicio			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Elementos Tangibles	Apariencia	p1,p2,p3,p4	22-44 Mala 45-66 Regular 67-110 Buena
			Fiabilidad	Eficiencia	p5,p6,p7,p8,p9	
			Responsabilidad (Capacidad de Respuesta)	Puntualidad	p10,p11	
				Disponibilidad	p12,p13	
			Seguridad	Confianza	p14,p15	
Amabilidad	p16,p17					
Empatía	Horario	p19				
	Personalización	p18,p20,p21,p22				

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p>TIPO: La investigación será descriptiva comparativa con enfoque cuantitativo</p> <p>DISEÑO: El diseño de la investigación será de tipo no experimental, transeccional y descriptivo.</p> <p>MÉTODO: Se usará el método o modelo SERVPREF aplicando la escala de Likert para su medición.</p>	<p>POBLACIÓN: La población comprende los 2725 empleados del Congreso de la República; diciembre de 2015</p> <p>TIPO DE MUESTRA: Aleatorio estratificado</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: La muestra está conformada por 337 empleados de los cuales 108 contestaron la encuesta. Para hacer la validez del instrumento se hizo con 15 encuestas al azar.</p>	<p>Variable: Calidad del Servicio</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario SERVPREF</p> <p>Autor: Henry Gallardo Pereyra</p> <p>Fecha: Diciembre 2015</p> <p>Monitoreo: Escala Likert</p> <p>Ámbito de Aplicación: Empleados internos Congreso de la República</p> <p>Forma de Administración: Vía web</p>	<p>BÁSICA: El trabajo se enmarca dentro de la investigación básica, al respecto Carrasco (2005) refiere: "es la que no tiene propósitos aplicativos inmediatos, pues sólo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existente acerca de la realidad" (p.43) en tal sentido, el estudio tiene su fundamentación en la teoría científica, la misma que permite ampliar y profundizar los contenidos materia del proceso de investigación realizado.</p> <p>DESCRIPTIVA: Este estudio tiene un carácter descriptivo. Según Hernández, Fernández y Baptista (2003), "La investigación descriptiva busca especificar propiedades características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice" (p.119) Los estudios descriptivos miden de manera más bien independiente los conceptos o variables a los que se refieren y se centran en medir la mayor precisión posible.</p> <p>CUANTITATIVA El enfoque cuantitativo utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis previamente hechas, confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población. (Hernández, Fernández y Baptista, 2003, p.5).</p>

Anexo 2: Operacionalización de la variable

Variable: CALIDAD DEL SERVICIO

Variable	Dimensión	Indicadores	Items	Escala de medición	Nivel o Rango
CALIDAD DEL SERVICIO	Elementos Tangibles	Apariencia	p1,p2,p3,p4	Escala de Likert	22-44 Mala 45-66 Regular 67-110 Buena
	Fiabilidad	Eficiencia	p5,p6,p7,p8,p9		
	Capacidad de respuesta	Puntualidad Disponibilidad	p10,p11 p12,p13		
	Seguridad	Confianza Amabilidad	p14,p15 p16,p17		
	Empatía	Horario Personalización	p19 p18,p20,p21,p22		

Anexo 3: Instrumento de evaluación

Calidad del Servicio de la Mesa de Ayuda (Help Desk) según los diferentes Grupos de Trabajadores del Congreso de la República

Estimado.....

La presente encuesta, tiene el propósito de contribuir a mejorar el servicio brindado por el Servicio de Atención a Usuarios al personal interno de las diferentes dependencias del Congreso de la República.

NO ESCRIBA SU NOMBRE en la encuesta. Las respuestas que brinde se conservaran como privadas. Por favor conteste las preguntas en base a lo que realmente percibe. Se recomienda contestar todas las preguntas. Asegúrese de leer cada pregunta. Cuando termine de responder la encuesta siga las instrucciones de la persona que se la dio.

GRACIAS.

Encuesta N°	
Fecha	

Dependencia	Mesa directiva	1
	Congresistas	2
	Comisiones	3
	Grupos Parlamentarios	4
	Administrativa	5
Sexo	Femenino	1
	Masculino	2

La valoración de cada ítem requiere un cruce de información entre los integrantes del grupo de evaluación. Para evaluar marque con un aspa (X), teniendo en cuenta la siguiente escala valorativa:

- 1: Totalmente de acuerdo
- 2: De acuerdo
- 3: Ni en Acuerdo ni en Desacuerdo
- 4: En desacuerdo
- 5: Totalmente en desacuerdo

Encuesta: **Calidad del Servicio Helpdesk del Congreso De La República – Diciembre 2015**

Variable: **Calidad del Servicio**

Nº	ITEM	EVALUACION				
		1	2	3	4	5
	CALIDAD DEL SERVICIO					
1	¿Help Desk tiene equipos y nuevas tecnologías de apariencia moderna?					
2	¿Las instalaciones físicas de Help Desk son cómodas y visualmente atractivas?					
3	¿Los Empleados de Help Desk tienen una apariencia pulcra?					
4	¿Los materiales relacionados con el servicio que utiliza el Help Desk son visualmente atractivos?					
5	¿Cuándo en el Help Desk prometen hacer algo en cierto tiempo los hacen?					
6	¿Cuándo tengo un problema en el Help Desk, muestran un sincero interés en solucionarlo?					
7	¿Habitualmente el Help Desk presta bien el servicio?					
8	¿El Help Desk presta su servicio en el tiempo acordado?					
9	¿En Help Desk, insisten en no cometer errores en sus registros o documentos?					
10	¿Los empleados de Help Desk informan puntualmente y con sinceridad acerca de todas las condiciones del servicio?					
11	¿Los empleados de Help Desk ofrecen un servicio rápido y ágil?					
12	¿Los empleados de Help Desk siempre están dispuestos a ayudarle?					
13	¿Los empleados de Help Desk le dedican el tiempo necesario para responder a sus preguntas?					
14	¿El comportamiento de los empleados de Help Desk le transmite confianza?					
15	¿Me siento seguro en las interacciones que realizo con el Help Desk?					
16	¿Los empleados de Help Desk son siempre amables?					
17	¿Los empleados de Help Desk tienen conocimientos suficientes para responder a mis preguntas?					
18	¿Los empleados de Help Desk le hacen seguimiento personalizado?					
19	¿En Help Desk tienen un horario adecuado?					
20	¿Los empleados de Help Desk ofrecen información y atención personalizada?					
21	¿Los empleados de Help Desk hacen lo mejor para los intereses del cliente?					
22	¿Los empleados de Help Desk comprenden sus necesidades específicas?					

Anexo 4: Base de Datos

MATRIZ DE LOS DATOS SPSS

Número de encuesta	Dependencia	Sexo	CSPU01	CSPU02	CSPU03	CSPU04	CSPU05	CSPU06	CSPU07	CSPU08	CSPU09	CSPU10	CSPU11	CSPU12	CSPU13	CSPU14	CSPU15	CSPU16	CSPU17	CSPU18	CSPU19	CSPU20	CSPU21	CSPU22
1	1	2	2	4	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	2	2	1
2	1	1	1	4	5	4	5	4	4	3	2	5	5	4	3	2	5	5	2	5	5	3	3	2
3	1	1	1	3	1	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	1	2	4	3	2	1	2	2	1
4	2	1	2	3	3	4	4	4	5	5	4	4	3	5	5	4	4	3	4	4	3	5	5	4
5	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	3	1	1	2	2	3	2	2	1	1	1
6	2	2	2	4	4	5	4	3	5	3	1	4	4	5	3	3	4	4	3	4	4	3	3	1
7	3	2	1	2	1	2	2	3	3	1	3	2	1	1	2	3	2	4	3	2	1	2	1	3
8	3	2	2	4	5	5	3	4	3	1	2	3	5	3	1	2	3	5	2	3	5	1	1	2
9	3	2	1	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
10	4	1	1	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4
11	4	2	1	3	1	2	2	3	2	2	1	2	4	2	2	1	2	4	3	2	1	2	2	1
12	4	1	2	3	3	4	4	4	5	5	4	4	3	5	5	4	4	3	4	4	3	5	5	4
13	5	1	2	2	2	2	2	3	1	3	1	2	2	2	5	2	2	2	3	2	2	5	3	1
14	5	1	1	4	4	5	4	3	5	3	1	4	4	5	3	1	4	4	3	4	4	3	3	1
15	5	2	1	4	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	1

CONSOLIDADO DE DATOS SPSS

Número de encuesta	Dependencia	Sexo	CSPU01	CSPU02	CSPU03	CSPU04	CSPU05	CSPU06	CSPU07	CSPU08	CSPU09	CSPU10	CSPU11	CSPU12	CSPU13	CSPU14	CSPU15	CSPU16	CSPU17	CSPU18	CSPU19	CSPU20	CSPU21	CSPU22
1	1	2	2	4	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	2	2	1
2	1	1	1	4	5	4	5	4	4	3	2	5	5	4	3	2	5	5	2	5	5	3	3	2
3	1	1	1	3	1	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	1	2	4	3	2	1	2	2	1
4	2	1	2	3	3	4	4	4	5	5	4	4	3	5	5	4	4	3	4	4	3	5	5	4
5	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	3	1	1	2	2	3	2	2	1	1	1
6	2	2	2	4	4	5	4	3	5	3	1	4	4	5	3	3	4	4	3	4	4	3	3	1
7	3	2	1	2	1	2	2	3	3	1	3	2	1	1	2	3	2	4	3	2	1	2	1	3
8	3	2	2	4	5	5	3	4	3	1	2	3	5	3	1	2	3	5	2	3	5	1	1	2
9	3	2	1	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
10	4	1	1	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4
11	4	2	1	3	1	2	2	3	2	2	1	2	4	2	2	1	2	4	3	2	1	2	2	1
12	4	1	2	3	3	4	4	4	5	5	4	4	3	5	5	4	4	3	4	4	3	5	5	4
13	5	1	2	2	2	2	2	3	1	3	1	2	2	2	5	2	2	2	3	2	2	5	3	1
14	5	1	1	4	4	5	4	3	5	3	1	4	4	5	3	1	4	4	3	4	4	3	3	1
15	5	2	1	4	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	1
16	1	2	2	4	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	2	2	1
17	1	1	1	4	5	4	5	4	4	3	2	5	5	4	3	2	5	5	2	5	5	3	3	2
18	1	1	1	3	1	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	1	2	4	3	2	1	2	2	1
19	2	1	2	3	3	4	4	4	5	5	4	4	3	5	5	4	4	3	4	4	3	5	5	4

20	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	3	1	1	2	2	3	2	2	1	1	1
21	2	2	2	4	4	5	4	3	5	3	1	4	4	5	3	3	4	4	3	4	4	3	3	1
22	3	2	1	2	1	2	2	3	3	1	3	2	1	1	2	3	2	4	3	2	1	2	1	3
23	3	2	2	4	5	5	3	4	3	1	2	3	5	3	1	2	3	5	2	3	5	1	1	2
24	3	2	1	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
25	4	1	1	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4
26	4	2	1	3	1	2	2	3	2	2	1	2	4	2	2	1	2	4	3	2	1	2	2	1
27	4	1	2	3	3	4	4	4	5	5	4	4	3	5	5	4	4	3	4	4	3	5	5	4
28	5	1	2	2	2	2	2	3	1	3	1	2	2	2	5	2	2	2	3	2	2	5	3	1
29	5	1	1	4	4	5	4	3	5	3	1	4	4	5	3	1	4	4	3	4	4	3	3	1
30	5	2	1	4	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	1
31	2	1	2	3	3	4	4	4	5	5	4	4	3	5	5	4	4	3	4	4	3	5	5	4
32	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	3	1	1	2	2	3	2	2	1	1	1
33	2	2	2	4	4	5	4	3	5	3	1	4	4	5	3	3	4	4	3	4	4	3	3	1
34	3	2	1	2	1	2	2	3	3	1	3	2	1	1	2	3	2	4	3	2	1	2	1	3
35	3	2	2	4	5	5	3	4	3	1	2	3	5	3	1	2	3	5	2	3	5	1	1	2
36	3	2	1	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
37	4	1	1	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4
38	4	2	1	3	1	2	2	3	2	2	1	2	4	2	2	1	2	4	3	2	1	2	2	1
39	4	1	2	3	3	4	4	4	5	5	4	4	3	5	5	4	4	3	4	4	3	5	5	4
40	5	1	2	2	2	2	2	3	1	3	1	2	2	2	5	2	2	2	3	2	2	5	3	1
41	5	1	1	4	4	5	4	3	5	3	1	4	4	5	3	1	4	4	3	4	4	3	3	1
42	5	2	1	4	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	1
43	1	2	2	4	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	2	2	1
44	1	1	1	4	5	4	5	4	4	3	2	5	5	4	3	2	5	5	2	5	5	3	3	2
45	1	1	1	3	1	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	1	2	4	3	2	1	2	2	1
46	2	1	2	3	3	4	4	4	5	5	4	4	3	5	5	4	4	3	4	4	3	5	5	4
47	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	3	1	1	2	2	3	2	2	1	1	1

48	2	2	2	4	4	5	4	3	5	3	1	4	4	5	3	3	4	4	3	4	4	3	3	1
49	3	2	1	2	1	2	2	3	3	1	3	2	1	1	2	3	2	4	3	2	1	2	1	3
50	3	2	2	4	5	5	3	4	3	1	2	3	5	3	1	2	3	5	2	3	5	1	1	2
51	3	2	1	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
52	4	1	1	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4
53	4	2	1	3	1	2	2	3	2	2	1	2	4	2	2	1	2	4	3	2	1	2	2	1
54	3	2	1	2	1	2	2	3	3	1	3	2	1	1	2	3	2	4	3	2	1	2	1	3
55	3	2	2	4	5	5	3	4	3	1	2	3	5	3	1	2	3	5	2	3	5	1	1	2
56	3	2	1	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
57	4	1	1	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4
58	4	2	1	3	1	2	2	3	2	2	1	2	4	2	2	1	2	4	3	2	1	2	2	1
59	4	1	2	3	3	4	4	4	5	5	4	4	3	5	5	4	4	3	4	4	3	5	5	4
60	5	1	2	2	2	2	2	3	1	3	1	2	2	2	5	2	2	2	3	2	2	5	3	1
61	5	1	1	4	4	5	4	3	5	3	1	4	4	5	3	1	4	4	3	4	4	3	3	1
62	5	2	1	4	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	1
63	1	2	2	4	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	2	2	1
64	1	1	1	4	5	4	5	4	4	3	2	5	5	4	3	2	5	5	2	5	5	3	3	2
65	1	1	1	3	1	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	1	2	4	3	2	1	2	2	1
66	2	1	2	3	3	4	4	4	5	5	4	4	3	5	5	4	4	3	4	4	3	5	5	4
67	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	3	1	1	2	2	3	2	2	1	1	1
68	2	2	2	4	4	5	4	3	5	3	1	4	4	5	3	3	4	4	3	4	4	3	3	1
69	3	2	1	2	1	2	2	3	3	1	3	2	1	1	2	3	2	4	3	2	1	2	1	3
70	3	2	2	4	5	5	3	4	3	1	2	3	5	3	1	2	3	5	2	3	5	1	1	2
71	3	2	1	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
72	4	1	1	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4
73	4	2	1	3	1	2	2	3	2	2	1	2	4	2	2	1	2	4	3	2	1	2	2	1
74	4	1	1	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4
75	4	2	1	3	1	2	2	3	2	2	1	2	4	2	2	1	2	4	3	2	1	2	2	1

76	4	1	2	3	3	4	4	4	5	5	4	4	3	5	5	4	4	3	4	4	3	5	5	4
77	5	1	2	2	2	2	2	3	1	3	1	2	2	2	5	2	2	2	3	2	2	5	3	1
78	5	1	1	4	4	5	4	3	5	3	1	4	4	5	3	1	4	4	3	4	4	3	3	1
79	5	2	1	4	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	1
80	1	2	2	4	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	2	2	1
81	1	1	1	4	5	4	5	4	4	3	2	5	5	4	3	2	5	5	2	5	5	3	3	2
82	1	1	1	3	1	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	1	2	4	3	2	1	2	2	1
83	2	1	2	3	3	4	4	4	5	5	4	4	3	5	5	4	4	3	4	4	3	5	5	4
84	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	3	1	1	2	2	3	2	2	1	1	1
85	2	2	2	4	4	5	4	3	5	3	1	4	4	5	3	3	4	4	3	4	4	3	3	1
86	3	2	1	2	1	2	2	3	3	1	3	2	1	1	2	3	2	4	3	2	1	2	1	3
87	3	2	2	4	5	5	3	4	3	1	2	3	5	3	1	2	3	5	2	3	5	1	1	2
88	3	2	1	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
89	4	1	1	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4
90	4	2	1	3	1	2	2	3	2	2	1	2	4	2	2	1	2	4	3	2	1	2	2	1
91	4	1	1	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4
92	4	2	1	3	1	2	2	3	2	2	1	2	4	2	2	1	2	4	3	2	1	2	2	1
93	4	1	2	3	3	4	4	4	5	5	4	4	3	5	5	4	4	3	4	4	3	5	5	4
94	5	1	2	2	2	2	2	3	1	3	1	2	2	2	5	2	2	2	3	2	2	5	3	1
95	5	1	1	4	4	5	4	3	5	3	1	4	4	5	3	1	4	4	3	4	4	3	3	1
96	5	2	1	4	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	1
97	1	2	2	4	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	2	2	1
98	1	1	1	4	5	4	5	4	4	3	2	5	5	4	3	2	5	5	2	5	5	3	3	2
99	1	1	1	3	1	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	1	2	4	3	2	1	2	2	1
100	2	1	2	3	3	4	4	4	5	5	4	4	3	5	5	4	4	3	4	4	3	5	5	4
101	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	3	1	1	2	2	3	2	2	1	1	1
102	2	2	2	4	4	5	4	3	5	3	1	4	4	5	3	3	4	4	3	4	4	3	3	1
103	3	2	1	2	1	2	2	3	3	1	3	2	1	1	2	3	2	4	3	2	1	2	1	3

104	3	2	2	4	5	5	3	4	3	1	2	3	5	3	1	2	3	5	2	3	5	1	1	2
105	3	2	1	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
106	4	1	1	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4
107	4	2	1	3	1	2	2	3	2	2	1	2	4	2	2	1	2	4	3	2	1	2	2	1
108	4	1	2	3	3	4	4	4	5	5	4	4	3	5	5	4	4	3	4	4	3	5	5	4

Nivel de confiabilidad

Se aplicó la prueba piloto a 15 trabajadores que laboran en las distintas áreas que hacen uso del servicio de la mesa de ayuda (Help Desk) con el propósito de evaluar el nivel de confiabilidad del instrumento.

La confiabilidad del instrumento, se determinó por el Coeficiente de Alfa Cronbach que es aplicable a escalas de varios valores posibles, por lo que puede ser utilizado para determinar la confiabilidad en escalas tipo likert. Al respecto Hernández et al. (2012), establece una escala que determina la confiabilidad dada por los siguientes valores: Nula (-1 a 0), Muy baja confiabilidad (0, a 0,2), baja Confiabilidad (0,2 a 0,4), regular confiabilidad (0,4 a 0,6), aceptable confiabilidad (0,6 a 0,8), elevada confiabilidad (0,8 a 1). Asimismo, para el procesamiento de datos de la prueba piloto se recurrió al paquete estadístico IBM SPSS Statistics V.22.0 Los resultados se pueden apreciar en la tabla siguiente:

Nivel de confiabilidad

ALFA DE CROUNBACH	N° DE ELEMENTOS
0,953	22

Anexo 5: Validación de instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DEL SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión: Elementos Tangibles							
1	¿Help Desk tiene equipos y nuevas tecnologías de apariencia moderna?							
2	¿Las instalaciones físicas de Help Desk son cómodas y visualmente atractivas?							
3	¿Los Empleados de Help Desk tienen una apariencia pulcra?							
4	¿Los materiales relacionados con el servicio que utiliza el Help Desk son visualmente atractivos?							
	Dimensión: Fiabilidad							
5	¿Cuándo en el Help Desk prometen hacer algo en cierto tiempo los hacen?							
6	¿Cuándo tengo un problema en el Help Desk, muestran un sincero interés en solucionarlo?							
7	¿Habitualmente el Help Desk presta bien el servicio?							
8	¿El Help Desk presta su servicio en el tiempo acordado?							
9	¿En Help Desk, insisten en no cometer errores en sus registros o documentos?							
	Dimensión: Responsabilidad (Capacidad de respuesta)							
10	¿Los empleados de Help Desk informan puntualmente y con sinceridad acerca de todas las condiciones del servicio?							
11	¿Los empleados de Help Desk ofrecen un servicio rápido y ágil?							
12	¿Los empleados de Help Desk siempre están dispuestos a ayudarle?							
13	¿Los empleados de Help Desk le dedican el tiempo necesario para responder a sus preguntas?							
	Dimensión: Seguridad							
14	¿El comportamiento de los empleados de Help Desk le							

	transmite confianza?							
1 5	¿Me siento seguro en las interacciones que realizo con el Help Desk?							
1 6	¿Los empleados de Help Desk son siempre amables?							
1 7	¿Los empleados de Help Desk tienen conocimientos suficientes para responder a mis preguntas?							
	Dimensión: Empatía							
1 8	¿Los empleados de Help Desk le hacen seguimiento personalizado?							
1 9	¿En Help Desk tienen un horario adecuado?							
2 0	¿Los empleados de Help Desk ofrecen información y atención personalizada?							
2 1	¿Los empleados de Help Desk hacen lo mejor para los intereses del cliente?							
2 2	¿Los empleados de Help Desk comprenden sus necesidades específicas?							

Fuente: Elaboración propia

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

.....

DNI:.....

Especialidad del validador:

.....

.....de.....del 20.....

Firma del Experto Informante.

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

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

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

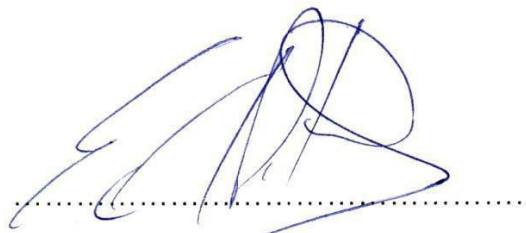
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Anexo 6: Carta de autorización

Autorización

Mediante la presente se autoriza al Ing^o Henry Gallardo Pereyra, trabajador del área de Operaciones del Congreso de la República, y estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, a aplicar una encuesta para medir la calidad del servicio que brinda la mesa de ayuda (Help Desk) a cargo del área de operaciones y a usar los datos obtenidos en su tesis titulada “Calidad del Servicio de la Mesa de Ayuda (Help Desk) según los diferentes Grupos de Trabajadores del Congreso de la República, 2016”.

Lima, 08 de agosto de 2016



Eduardo Prieto Hernández
Jefe del Area de Operaciones
Congreso de la República

Anexo 7: Declaratoria de Autenticidad

Declaración de Autoría

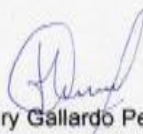
Yo, Henry Gallardo Pereyra, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificado con DNI N° 00791934 con la tesis titulada "Calidad del Servicio de la Mesa de Ayuda (Help Desk) según los diferentes Grupos de Trabajadores del Congreso de la República, 2016", declaro bajo juramento que la presente tesis es de mi autoría.

En la misma, se han respetado las normas internacionales y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.

La tesis no ha sido autoplagiada, es decir, no ha sido publicada ni presentado anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse algún tipo de fraude (datos falsos), plagio (información, cita o autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya se ha publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (presentar falsamente las tablas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.



Henry Gallardo Pereyra

DNI N° 00791934

Lima, 29 de enero de 2016

Anexo 8: Resultado Turnitin