



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE
SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN**

**“INFLUENCIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y
REQUERIMIENTOS EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS
USUARIOS DEL ÁREA DE MESA DE SERVICIO DE LA CAJA
SULLANA”**

Tesis para optar el título profesional de:
Ingeniero de Sistemas de Información

Presentado por:

Javier Felipe Flores Ramos (0000-0001-5632-917X)

Asesor:

Luis Enrique Acosta Medina (0000-0002-0477-0657)

Lima – Perú

2020

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 24 de setiembre 2021

Los integrantes del Jurado de tesis:

Presidente	Luis Albero Torres Cabanillas
Miembro 1	Regina de la Caridad Agramonte Rosell
Miembro 2	Sandra Meza Balvin

Se reúnen para evaluar la tesis titulada:

"Influencia del del sistema de gestión de incidencias y requerimientos en nivel de satisfacción de los usuarios del área de la mesa de servicio de la Caja Sullana"

Presentado por el(la) bachiller.

Javier Felipe Flores Ramos

 Para optar el Título Profesional de
Ingeniero de Sistemas de Información
 Asesorado(a) por:

Luis Enrique Acosta Medina

 Luego de haber evaluado el informe final de tesis y evaluado el desempeño de(l) (los) estudiantes de la carrera de **Ingeniería de Sistemas de Información y Gestión** en la sustentación, concluyen de manera unánime () por mayoría simple (X) calificar a:

Tesista:	Javier Felipe Flores Ramos		
Nota (en letras):	Catorce		
Aprobado (x)	Aprobado - Muy buena ()	Aprobado - Sobresaliente ()	Desaprobado ()

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.



 Luis Albero Torres Cabanillas
Presidente(a) del Jurado


 Luis Enrique Acosta Medina
Asesor(a)


 Regina de la Caridad Agramonte Rosell
Miembro 1


 Sandra Meza Balvin
Miembro 2

Dedicatoria

A mis padres por haberme ofrecido todo su apoyo en cada paso nuevo que doy en mi vida personal como profesional que me permiten crecer cada día. De la persona que soy hoy mucho se lo debo a ustedes por haber predicado con el ejemplo a mí y mis hermanas con valores y el ímpetu a alcanzar todos los proyectos que me he propuesto a lo largo de este camino.

Muchas gracias madre y padre

Agradecimientos

A mis profesores Luis Acosta y Ana Napán por todo su apoyo en la realización de mi tesis así mismo a todos mis compañeros por haber formado un grupo unido en esta meta profesional. A muchos amigos que me apoyaron con su orientación y sus ánimos a poder alcanzar mis propósitos profesionales. Y especialmente a mi familia que siempre está conmigo brindándome todo su apoyo.

Índice general

Dedicatoria.....	
Agradecimientos.....	
Índice general	1
Índice de figuras	3
Índice de tablas.....	4
RESUMEN	5
ABSTRACT	6
ARTICULO CIENTIFICO.....	7
INTRODUCCIÓN	38
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	40
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	40
1.2. Formulación del problema	43
1.2.1. Problemas específicos	43
1.3. Justificación de la investigación.....	43
1.4. Limitaciones de la investigación	45
1.5. Viabilidad de la investigación	45
CAPITULO II: MARCO TEORICO	46
2.1. Antecedentes de la investigación	46
2.2. Bases teóricas.....	58
2.2.1. Sistema de Gestión de Incidencias y Requerimientos.....	58
2.2.2. Satisfacción de Usuarios.....	63
2.3. Objetivos de la investigación	70
2.3.1. Objetivo general	70
2.3.2. Objetivos específicos	70
2.4. Formulación de hipótesis.....	71
2.4.1. Hipótesis general	71
2.4.2. Hipótesis específicas.....	71
CAPITULO III: DISEÑO METODOLÓGICO	72
3.1. Diseño de la investigación	72
3.2. Tipo	72
3.3. Enfoque.....	73
3.4. Población	73
3.5. Muestra	74

3.6. Operacionalización de variables	74
Tabla 1. Operacionalización de Variables	74
3.7. Técnicas para la recolección de datos	75
3.7.1. Descripción de los instrumentos	75
3.8. Técnica para el procesamiento y análisis de datos	77
3.9. Aspectos éticos	77
CAPITULO IV: RESULTADOS	78
Tabla 2. Análisis Estadístico Descriptivo Regresión ordinal, Resumen de procesamiento de casos 79	
Tabla 3. Análisis Estadístico Descriptivo Regresión ordinal, Información de ajuste de los modelos 79	
Tabla 4. Análisis Estadístico Descriptivo Regresión ordinal, Pseudo coeficiente de determinación de las variables	80
Tabla 5. Análisis Estadístico Descriptivo Regresión ordinal, Correlación	81
Tabla 6. Análisis Estadístico Descriptivo Regresión Tabulación cruzada de Sistema de gestión Incidencias y requerimientos y Nivel de satisfacción de los usuarios tabulación cruzada 82	
Tabla 7. Análisis Estadístico Descriptivo Regresión Tabulación cruzada de Clasificación de casos en el sistema y Reducción de notificaciones emitidas	84
Tabla 8. Análisis Estadístico Descriptivo Regresión Tabulación cruzada de Gestión de operadores y Calidad de atención.....	85
Tabla 9. Análisis Estadístico Descriptivo Regresión Tabulación cruzada de Gestión de tiempo de atención y Experiencia de usuario	86
CAPITULO V: DISCUSION, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	88
5.1. Discusión	88
5.2. Conclusiones	91
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	93
ABREVIATURAS	96
Definiciones conceptuales	96
ANEXOS	98
Anexo 1: Matriz de consistencia	99
Tabla 10. Matriz de Consistencia	99
Anexo 2: Matriz de operacionalización	100
Tabla 11. Matriz de Operacionalidad.....	100
Anexo 3: Encuesta/instrumento de evaluación	104
Anexo 4: Descripción del sistema actual de Mesa de servicio	106
Anexo 6: Constancia emitida por la institución donde se realizó la investigación	121

Índice de figuras

Figura 1.	Diagrama de Flujo general de una mesa de servicio	59
Figura 2.	Diagrama de priorización, en función a la urgencia e impacto	61
Figura 3.	Cuadro de líneas de atención de los operadores y la escalabilidad	62
Figura 4.	Algunos métodos de medir la satisfacción de los usuarios	65
Figura 5.	Flujo de mejora continua para una calidad de atención	68
Figura 6.	Puntos importantes que definen la experiencia de usuario:.....	70
Figura 7.	Sistema de Gestión de Incidencias y Requerimientos y Nivel Satisfacción de los Usuario	83
Figura 8.	Clasificación de casos en el sistema y Reducción de notificaciones emitidas	84
Figura 9.	Gestión de operadores y Calidad de atención	85
Figura 10.	Gestión de tiempo de atención y Experiencia de usuario	87
Figura 11.	Nivel de Satisfacción	89
Figura 12.	Diagrama de barras posterior a la implantación del sistema de mesa de ayuda	90

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de Variables	74
Tabla 2. Análisis Estadístico Descriptivo Regresión ordinal, Resumen de procesamiento de casos	79
Tabla 3. Análisis Estadístico Descriptivo Regresión ordinal, Información de ajuste de los modelos.....	79
Tabla 4. Análisis Estadístico Descriptivo Regresión ordinal, Pseudo coeficiente de determinación de las variables	80
Tabla 5. Análisis Estadístico Descriptivo Regresión ordinal, Correlación	81
Tabla 6. Análisis Estadístico Descriptivo Regresión Tabulación cruzada de Sistema de gestión Incidencias y requerimientos y Nivel de satisfacción de los usuarios tabulación cruzada	82
Tabla 7. Análisis Estadístico Descriptivo Regresión Tabulación cruzada de Clasificación de casos en el sistema y Reducción de notificaciones emitidas	84
Tabla 8. Análisis Estadístico Descriptivo Regresión Tabulación cruzada de Gestión de operadores y Calidad de atención	85
Tabla 9. Análisis Estadístico Descriptivo Regresión Tabulación cruzada de Gestión de tiempo de atención y Experiencia de usuario	86
Tabla 10. Matriz de Consistencia.....	99
Tabla 11. Matriz de Operacionalidad	100

RESUMEN

El presente estudio se realizará en la organización financiera Caja Sullana, centrada específicamente en el área de mesa de servicio con el objetivo de explicar la influencia que tiene el sistema con el que vienen trabajando sobre la satisfacción de los usuarios de la organización en la zona norte I-A. Bajo las bases de las metodologías y buenas prácticas que garantizan la calidad en los servicios de Ti se formuló como la adecuada clasificación de casos, gestión de operadores de mesa de servicio y gestión de tiempos influyen en la satisfacción de los usuarios. El recojo de información se realizó bajo el instrumento de la encuesta aplicada a 80 de los usuarios. Del análisis estadístico realizado la influencia del sistema de gestión de incidencias y requerimientos tiene una relación positiva con la satisfacción de los usuarios ya que al subir su nivel sube la satisfacción del usuario y bajar el nivel se encuentra en un nivel medio de la satisfacción del usuario pero el mayor porcentaje se centra en que ambos se encuentran en un nivel medio. Concluyendo a base de los resultados que el sistema de gestión de incidencias y requerimientos que viene trabajando en el área de MS sobre la satisfacción de usuarios si bien está centrada en un nivel medio se perfila como candidato para que la organización pueda aplicar una optimización al factor mencionado.

ABSTRACT

The present study will be carried out in the financial organization Caja Sullana, specifically focused on the service desk area with the aim of explaining the influence of the system with which they have been working on the satisfaction of the users of the organization in the northern zone. AI. Based on the methodologies and good practices that guarantee the quality of IT services, it was formulated how the proper classification of cases, management of service desk operators and time management influence user satisfaction. The collection of information was carried out under the instrument of the survey applied to 80 of the users. From the statistical analysis carried out, the influence of the incident and requirement management system has a positive relationship with user satisfaction, since when its level is raised, user satisfaction increases and when the level is lowered, it is at a medium level of user satisfaction but the highest percentage focuses on the fact that both are at a medium level. Concluding based on the results that the incident and requirement management system that has been working in the MS area on user satisfaction, although it is focused on a medium level, is emerging as a candidate for the organization to apply an optimization to the factor mentioned.

ARTICULO CIENTIFICO**Influencia del sistema de gestión de incidencias y requerimientos en el nivel de satisfacción de los usuarios del área de mesa de servicio de la Caja Sullana****Javier F. Flores ⁽¹⁾ y Luis E. Acosta ⁽²⁾**

(1) Facultad de Ingeniería de Sistemas de Información y Gestión, Universidad Científica del Sur

E-mail: 100009159@cientifica.edu.pe

(2) Facultad de Ingeniería de Sistemas de Información y Gestión, Universidad Científica del Sur

E-mail: lacostam@cientifica.edu.pe

Resumen

El presente estudio se realizará en la organización financiera Caja Sullana, centrada específicamente en el área de mesa de servicio con el objetivo de explicar la influencia que tiene el sistema de gestión de incidencias y requerimientos sobre la satisfacción de los usuarios de la organización en la zona norte I-A. Bajo las bases de las metodologías y buenas prácticas que garantizan la calidad en los servicios de Ti se formuló como la adecuada clasificación de casos, gestión de operadores de mesa de servicio y gestión de tiempos influyen en la satisfacción de los usuarios. El recojo de información se realizó bajo el instrumento de la encuesta aplicada a 80 de los usuarios. Del análisis estadístico realizado la clasificación de casos era valorada como adecuada así como la gestión de operadores más no ocurrió lo mismo con la gestión de tiempos. Concluyendo a base de los resultados que la gestión de tiempos que se viene trabajando en el área de MS sobre

la atención de solicitudes viene siendo deficiente y se perfila como candidato para que la organización pueda aplicar una optimización al factor mencionado.

Palabras clave: mesa de servicio, incidencias, requerimientos, satisfacción de usuario

Influence of the incident and requirements management system on the level of satisfaction of users of the Caja Sullana service desk area

Abstract

This study will be carried out in the financial organization Caja Sullana, focused specifically on the service desk area with the aim of explaining the influence that the incident and requirements management system has on the satisfaction of the organization's users in the area. north IA. Based on the methodologies and good practices that guarantee the quality of IT services, it was formulated how the adequate classification of cases, management of service desk operators and time management influence user satisfaction. Information was collected using the survey instrument applied to 80 of the users. From the statistical analysis carried out, the classification of cases was valued as adequate as well as the management of operators, but the same did not happen with time management. Concluding based on the results that the time management that has been working in the MS area on the attention of requests has been deficient and is emerging as a candidate for the organization to apply an optimization to the aforementioned factor.

Keywords: service desk, incidents, requirements, user satisfaction

Introducción

A lo largo del tiempo las empresas se han adaptado constantemente a las nuevas realidades, con el apoyo de los nuevos avances tecnológicos, para permitir atender las nuevas necesidades que se van presentando. Esto conlleva a adoptar, en la forma de trabajo, estándares o servicios no tan ligados del tipo de negocio que desempeña la empresa. Estos van desde la atención de incidentes que se puedan presentar hasta atender los requerimientos de las áreas que conforman la organización.

Es de importante que este flujo de atención de servicios se realice de forma óptima para evitar puntos de interrupción en las labores de los usuarios y garantizar la disponibilidad de los servicios de TI; ya que la mesa de servicio será el canal de comunicación entre el departamento de TI y la organización para la atención no solo de incidencias sino, también, de la atención de requerimientos y/o cambios que la empresa cree necesario implementar. (Rivas, 2019) Como lo menciona Génesis Rivas en su artículo “Mesa de Servicio Vs Mesa de ayuda ¿En qué se diferencian?” en el sitio web <https://www.gb-advisors.com/>

El desempeño de la atención de los servicios de TI recae en el área de mesa servicio de las empresas por lo que la calidad de estos servicios tendrán una repercusión positiva o negativa en la satisfacción de los usuarios que los requieren. Si las atenciones se realizan de manera tardía o defectuosa ocasionan que el flujo de trabajo de los usuarios se vea afectado produciéndose una satisfacción negativa.

Por ello, es importante que el principal objetivo sea identificar y analizar los potenciales factores que estén afectando de forma negativa o que no estén influenciando de forma

débil positivamente los procesos de las atenciones de incidentes o requerimientos solicitados. Este es el caso de la organización Caja Sullana en donde se realizó el análisis de la influencia que puede tener la gestión de los incidentes y requerimientos reportados al área de mesa de servicio por parte de los usuarios sobre la satisfacción de estos, ya que podría generar un nivel bajo y perjudicar el desempeño de las labores, generando interrupciones en el flujo del negocio del que forman parte estas funciones.

El objetivo de nuestra investigación radica en encontrar los puntos que le facilitarán a las organizaciones identificar cuáles son candidatos a recibir una mejora continua en el caso de una retroalimentación o que sean tomados en cuenta si se realizará una nueva herramienta de gestión y procesos que la conforman, así mismo, reducir las notificaciones en los tickets generados por los usuarios respecto a la adecuada clasificación de los tipos de casos que permitan al usuario seleccionar y generar su solicitud de forma correcta.

La calidad de atención es uno de los puntos importantes donde los operadores de mesa de servicio son los grandes actores de poder garantizar un buen servicio por lo que es importante conocer cuánto influye en esto la adecuada gestión de operadores.

La calidad de atención va de la mano con la experiencia que tiene el usuario con el servicio brindado, por lo que se requiere conocer cuánto se ve influenciado con la gestión de tiempo del área de mesa de servicio que pueda garantizar una adecuada experiencia.

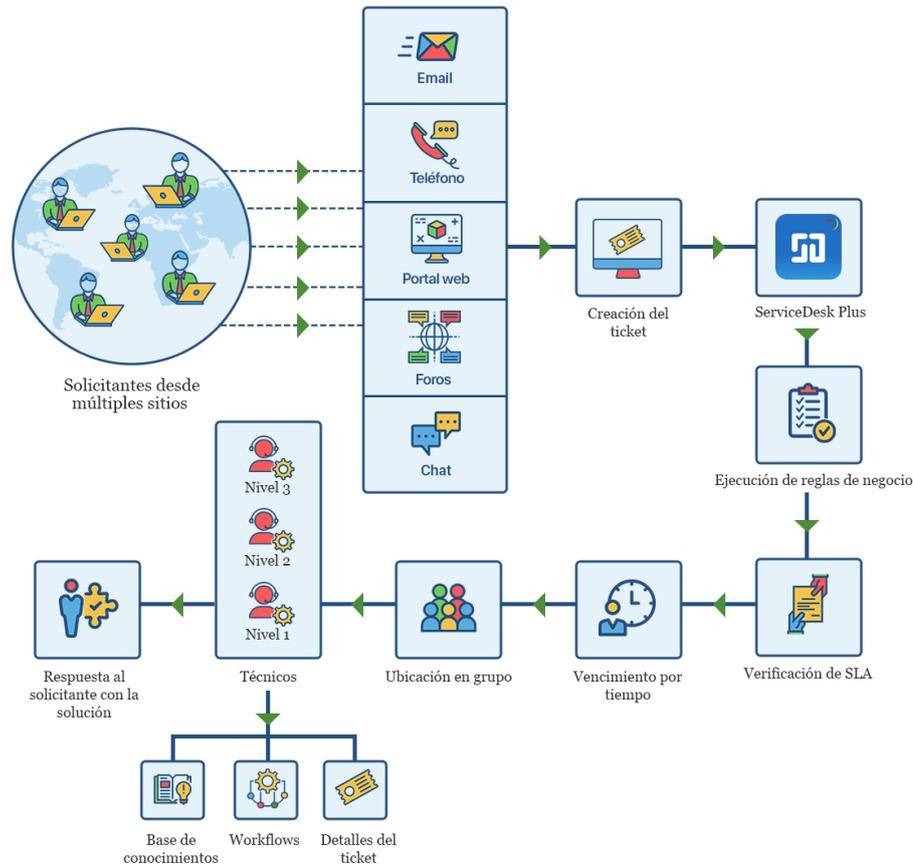
SISTEMA DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y REQUERIMIENTOS

El término sistema abarca varias dimensiones en distintas áreas de especialización, contextos y características. Pero, si necesitamos definirlo de manera general, se puede decir que un sistema está basado en elementos que interactúan entre sí siguiendo un orden estructurado. (Estela Raffino, 2020).

Así pues, para tener una idea general respecto a lo que un sistema es en sí. Se enmarcará en el área de la informática, precisamente en el nivel de gestión; de esta manera, un sistema de gestión consiste en una serie de procedimientos que permiten ayudar a visualizar y administrara una organización, área o procesos a cargo y, por lo tanto, se alcanzará resultados óptimos por medio de acciones y toma de decisiones basadas en datos y hechos. (Gutierrez Leal, 2017)

En el ámbito de los servicios informáticos específicamente en una mesa de servicio va mucho más allá de sólo la atención de los incidentes que puedan ocurrir en el ambiente de la empresa sino también alcanza a los requerimientos como parte de la necesidad de servicio que aporte en la continuidad de labores y actividades que se desarrollen en los procesos que son parte de la empresa.

Podemos apreciar un Diagrama de Flujo general de una mesa de servicio:



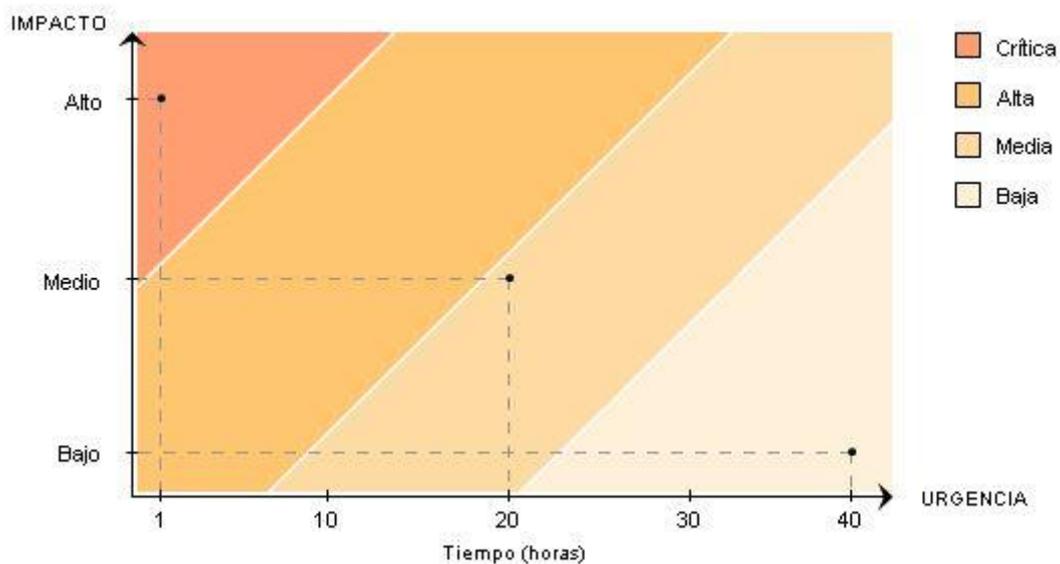
Fuente: [¿Qué es una mesa de ayuda? | ManageEngine ServiceDesk Plus](#)

CLASIFICACIÓN DE CASOS DE INCIDENCIAS Y REQUERIMIENTOS

Para alcanzar la adecuada gestión de estos escenarios es necesario realizar una clasificación debidamente adecuada que nos permita mantener de forma organizada un orden a favor de poder identificar de manera rápida estos tipos de casos y formular un plan de acción y/o proceso a seguir para actuar de forma óptima ante la presencia de un incidente o en el caso que la necesidad del usuario sea un requerimiento, se garantice que la prestación de este servicio sea el mejor y que se dirija hacia el personal mejor capacitado (<https://www.manageengine.com>, 2020).

Para realizar esta clasificación es necesario tener un formulario donde se registran de forma ordenada para tener un punto de partida donde posteriormente se pasará a categorizar, priorizar y dar una dirección de flujo adecuado para que este incidente o requerimiento siga el camino adecuado hacia el lugar donde puede ser atendido.

A continuación tenemos un diagrama de priorización, en función a la urgencia e impacto del incidente:



Fuente: (<https://segenuino.com/>, s.f.)

GESTIÓN DE OPERADORES DE MESA DE SERVICIO

Los operadores dentro del contexto de una mesa de servicio son todas aquellas personas que se apoyan de una herramienta informática, aplicativos y/o hardware para poder dar solución ante un incidente o atender la necesidad de un servicio registrado por el usuario (<https://www.manageengine.com>, 2020).

Los operadores de mesa de servicio cuentan con los conocimientos y experiencia necesaria para cumplir sus labores de forma adecuada. Mencionamos entonces que los

operadores de mesa de servicio son un recurso humano fundamental para el funcionamiento de una mesa de servicio y lo relacionamos con la gestión, se toma como la adecuada administración de los operadores de mesa de servicio que garanticen un trabajo de calidad reflejándose en un buen nivel de complacencia de los usuarios que reciben este servicio.

Cuadro de líneas de atención de los operadores y la escalabilidad:



Fuente: (<https://segenuino.com/>, s.f.)

GESTIÓN DE TIEMPO DE ATENCIÓN

El tiempo de atención es la base en la gestión de una mesa de servicio; ya que es importante medir el servicio y corroborar que se está llegando al grado de calidad deseado.

La adecuada gestión de recursos para el desarrollo de tareas o proyectos permitirá optimizar los tiempos en las organizaciones, en este caso referenciamos a la mesa de servicio. Por lo que es importante manejarlo adecuadamente ya que la extensión de ello ocasionaría una reacción negativa en la satisfacción del usuario (<https://www.infoautonomos.com/>, 2017).

Los tiempos en la mesa de servicio, en el caso de una que utilice un sistema el tiempo de vida del incidente o requerimiento registrado, se dividen en:

- Tiempo de recepción.
- Tiempo de asignación.
- Tiempo de atención.

Es así de que la adecuada gestión de los tiempos en los procesos de mesa de servicio permitirá que la atención de las incidencias y requerimientos generen un servicio de calidad de cara al usuario final.

SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Cuando hablamos de satisfacción de cliente hacemos referencia al nivel de aprobación que los clientes dan a un producto o servicio brindado y que garantice su retorno (Pérez Porto & Gardey, 2011).

Por ello la satisfacción del usuario será el punto clave para determinar la calidad de servicio que se está ofreciendo y saber realmente si se está realizando bien lo planificado. Si un sistema de gestión de incidentes y requerimientos no impacta de forma positiva en la satisfacción del usuario, porque los procesos previos a su estructuración no se han realizado adecuadamente, el estudio e investigación dirigida hacia la complacencia de los usuarios permitirá identificar puntos débiles que pueden ser llevados a un proceso de retroalimentación. No solo los puntos débiles pueden tener una mejora sino que conocer y medir la satisfacción del usuario permite una mejora continua del servicio brindado.

Métodos de medir la satisfacción de los usuarios:



Fuente: (Torres, s.f.)

NOTIFICACIONES EMITIDAS EN LA MESA DE SERVICIO

Las notificaciones se pueden determinar como una comunicación que se ve relacionada a una información que es ofrecida o requerida (Ucha, 2014).

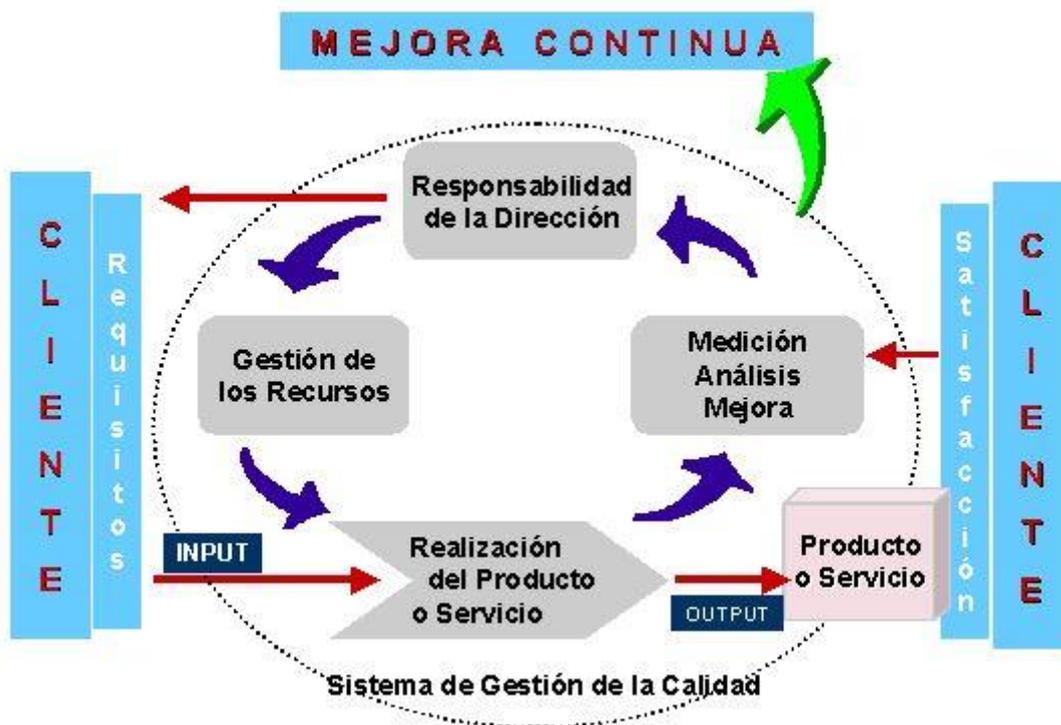
Llevado al ámbito informático y especialmente al campo de la mesa de servicio es la información que el operador envía al usuario indicando que la atención al incidente o requerimiento se ha concluido así también puede ser para requerir la información necesaria para poder dar paso al servicio que se brinda.

CALIDAD DE ATENCIÓN

El punto de alcance de todo servicio o producto es alcanzar la calidad a un nivel alto ya que el usuario será quien dará el juicio de lo que ha percibido y recibido por parte de una persona u organización y si alcanzo sus expectativas (Peralta Maniviesa, s.f.).

La cantidad de estas solicitudes atendidas pueden dar una noción que se está dando un servicio eficiente o no, a mayor cantidad de solicitudes atendidas se puede determinar que el tiempo de atención es muy corto evitando así que los usuarios se vean afectados con tiempo considerable la detenida de sus labores, así también esto nos da a entender que se agilizó la atención de solicitudes garantizando la continuidad del negocio.

Flujo de mejora continua para una calidad de atención:



Fuente: (<https://procesohpbo.wordpress.com/>, 2016)

EXPERIENCIA DE USUARIO

Este concepto fue tomando mayor fuerza y dedicación para dar un producto o servicio de calidad. Lo que se pretende es que el usuario no solo se quede con un producto o servicio, sino que se lleve en si una experiencia que no genere dudas en volver adquirir este producto o servicio.

Para lograr alcanzar esta experiencia positiva en el usuario es un trabajo muy arduo.

El trabajo de las personas que se centran en la experiencia de usuario se basa en ofrecer una tecnología amigable, satisfactoria y útil para los demás. La capacidad de atender nuestras necesidades y objetivos de manera eficiente siendo también fluida, llegará a determinar la aceptación y tomar un punto diferencial con los competidores. Por lo que la experiencia de usuario se caracteriza y difiere del marketing tradicional. (Hassan Montero, 2015).

Puntos importantes que definen la experiencia de usuario:



Fuente: (Alba, s.f.)

OTROS ANTECEDENTES

En el 2018 los ingenieros Paredes CH. M, Pailiacho M. V, Robayo J. D con su investigación *Optimización de los Procesos de Mesa de Ayuda: Un Enfoque desde ITIL a la empresa Sotfsierra S.A.* donde desarrollaron un proyecto centrado en la incursión de la metodología ITIL para generar la optimización de los procesos que se manejaba en la organización Sotftierra S.A. y teniendo como resultado la satisfacción de los clientes. Bajo el análisis de la situación con los estándares mencionados anteriormente tomaron la decisión de implementar un aplicativo de mesa de ayuda que garantice un alto nivel de satisfacción de los usuarios.

Otro caso semejante se presentó la investigación de los ingenieros Jaramillo C. C, Morocho P. D en el estudio denominado *Sistema Help Desk para la provisión del Servicio en el departamento de mantenimiento y soporte técnico de la Universidad Nacional de Loja*, donde diseñaron e implementaron una plataforma web para la gestión de la mesa de ayuda de la universidad siguiendo la metodología de ITIL para garantizar una mejora en estos servicios respecto a cómo se venían brindando. Después de realizar el análisis de estudio se concluyó que los procesos que se venían manejando bajo un enfoque metodológico adecuado como ITIL permitió optimizarlos y ser plasmados en un sistema web.

En el 2018 el ingeniero Oblitas V. L, en su tesis de investigación *Mesa de ayuda para la gestión de los servicios de TI, basado en el marco de referencia ITIL 2011, en la división de tecnologías de información del hospital regional de Lambayeque* para la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Perú donde implementó un modelo piloto para la utilización de las buenas prácticas de ITIL centrado a la diligencia de los servicios de TI, en la División de Tecnologías de Información (DTI) del Hospital Regional de Lambayeque – Chiclayo (HRL),

donde concluyó que las variables Estructura y organización de la mesa de ayuda a los servicios de TI, Concientización de usuarios de TI, Resolución de incidentes y Calidad de servicio influyen de forma positiva y existe una relación con la variable Satisfacción de usuario.

METODOLOGÍA

La Caja Sullana, es una financiera peruana que ha ido adaptándose constantemente a los cambios tecnológicos que se han ido presentado a lo largo del tiempo para ofrecer el mejor servicio a sus clientes que son gestionados por el departamento de TI donde los incidentes y requerimientos que se presenten de estos, son tratados por el área de Mesa de Servicio, a lo que conlleva la importancia de explicar la influencia del sistema de gestión de incidencias y requerimientos sobre la satisfacción de los usuarios.

En la situación presentada para realizar una investigación que explique la influencia manifestada se analizó los factores correspondientes a la gestión de las incidencias y requerimientos de Mesa de Servicio sobre la satisfacción de usuarios Para identificar los factores mencionados anteriormente nos llevó a realizar un estudio sobre las metodologías y buenas practicas ya aplicadas en otros escenarios que han garantizado un servicio de TI de calidad, lo cual nos permitió identificar las bases que serán llevadas al análisis. Posteriormente para recoger los datos de las impresiones de los usuarios sobre estos factores se aplicó el instrumento de la encuesta realizada a ochenta usuarios de mesa de servicio, esta encuesta se generó con Google Forms y fue enviado los correos institucionales de los usuarios. Al concluir con la encuesta se descargó la información en un archivo de Excel para el levantamiento de la información.

De los resultados obtenidos en la investigación se realizó el análisis estadístico en el procesamiento de datos en el aplicativo SPSS, que permitió corroborar la influencia de los factores de la gestión de incidencias y requerimientos para demostrar su impacto positivo o negativo sobre la satisfacción a los usuarios de la organización que permitió explicar el nivel en el que se encuentra, bajo este análisis la organización podría tomar algunas decisiones para optimizar lo que considere necesario.

DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA ACTUAL

En la caja Sullana actualmente el área de mesa de servicio viene gestionando los incidentes y requerimientos de los usuarios en un sistema que viene siendo usado desde el 2011. Este sistema fue desarrollado por a un proveedor de Caja Sullana y desde la fecha hasta la actualidad se viene utilizando.

El sistema permite a los usuarios generar su solicitud la cual puede ser de incidencia o requerimiento. La clasificación de las incidencias o requerimientos se desglosa en servicios que correspondientes a los distintos sistemas, hardware, reportes y otros servicios más. Posteriormente al seleccionar el tipo de servicio se elige el detalle de lo que se solicita. Así mismo el usuario puede detallar su solicitud y adjuntar la información requerida para la atención.

Para el registro de las solicitudes el sistema no tiene un nivel amigable alto ya que suele dificultar a los usuarios identificar las clasificaciones y el diseño de este aplicativo tampoco es claro para el usuario cuando no suelen registrar a menudo solicitudes.

La clasificación de los tipos de atenciones suele ser confusa a los usuarios los cuales suelen escoger la incorrecta y detallar lo que requieren en la sección de descripción. Lo que se puede intuir que la clasificación no se ha realizado adecuadamente.

Acorde a la información requerida de las distintas solicitudes, algunas deben incluir los formatos requeridos para su atención y los cuales son necesarios para los procesos de auditoria y el seguimiento del área de Seguridad de la Información.

Muchos de los usuarios no suelen ingresar la información completa o los formatos requeridos para su atención generando observaciones por parte de los operadores de mesa de servicio solicitando dicha observación.

Todas las solicitudes generadas se visualizan en la bandeja de atención de los usuarios donde pueden visualizar el estado de las mismas como son: registrado, en atención y atendida. Al cambiar de estado el sistema envía un email al usuario que la registró.

Todas las solicitudes de los usuarios llegan a una bandeja general que en el área es denominada bandeja de ruteo. El ruteo es una labor que se le asigna a un operador de mesa de servicio la cual los encargados varían durante el día. Los operadores de mesa de servicio con perfil de ruteo se encargan de derivar las solicitudes a las bandejas de atención especializadas para su posterior atención así mismo debe verificar que la información requerida este completa, en caso que no sea así se registra una notificación en el ticket posterior a esto el sistema se encarga de enviar un email al usuario solicitante para que pueda ingresar la información faltante.

El realizar la asignación de los tickets a las distintas bandejas especializadas de forma manual ocasiona que en muchas ocasiones se dirija una solicitud a una bandeja de forma errónea y está se vuelva a enviar a la bandeja del ruteo ocasionando que el tiempo de atención tome más tiempo.

Las bandejas especializadas se clasifican en atención de primer nivel, que son formadas por los operadores de mesa de servicio acorde a la especialización, y bandeja de segundo nivel correspondientes a las distintas sub áreas internas de TI. En el caso que los operadores de segundo nivel no puedan solucionar la solicitud se encargarán de escalarlo al proveedor.

En muchas ocasiones las solicitudes que no suelen ser las comunes en el día toman mucho más tiempo y ocasionan que más de un operador de mesa de servicio intervenga en la atención. Esto se da por priorización a estos tipos de tickets, produciendo un desbalance en la cantidad de operadores disponibles para la atención de otros tipos de tickets.

Los tickets que llegan a las bandejas especializadas se los asignan los operadores que la conforman para su respectiva atención y se cargan a la bandeja personal del operador de mesa de servicio.

Los operadores de mesa de servicio encargados de la atención de una solicitud deben verificar que la información requerida este completa, a pesar que el operador de ruteo debió verificar esto antes de derivar el ticket, de no ser el caso el operador debe ingresar una notificación en el ticket generado solicitando la información faltante.

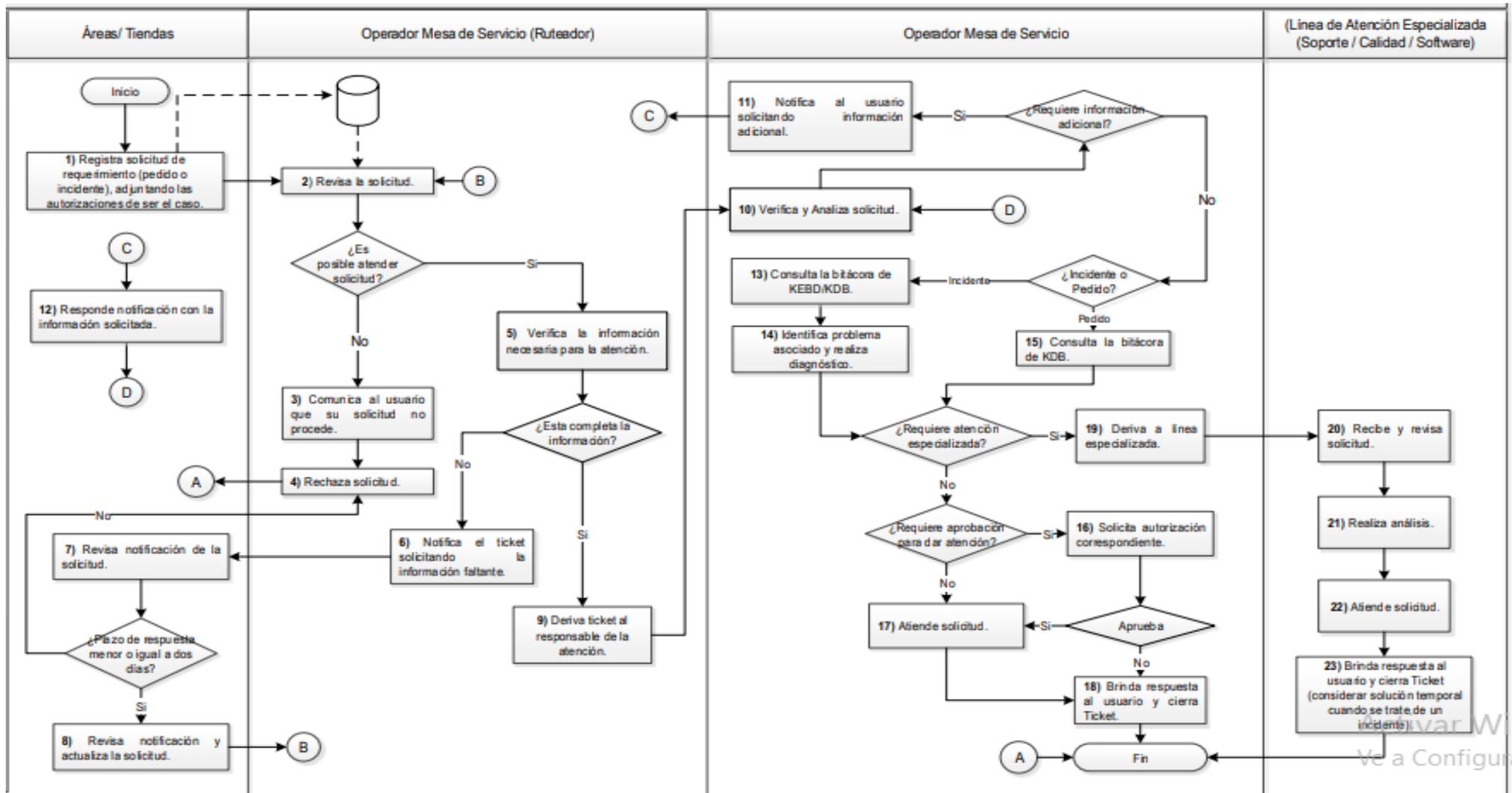
Esto ocasiona que el tiempo de atención desde que se registró el ticket tome mucho más tiempo ya que al notificar la falta de información el usuario no suele realizarlo de manera inmediata extendiendo así, en muchos casos, que la atención se realice al siguiente día.

Cuando el operador de mesa de servicio concluye la atención de la solicitud se registra en el ticket la respuesta, la cual puede brindar la información necesaria en el detalle y/o adjuntando los archivos solicitados y dando por cerrada la atención cambiando el estado ha concluido. Al registrar la respuesta de finalización el sistema envía un email al usuario informándole y cambiando el estado ha atendido al usuario solicitando como al operador de mesa de servicio.

Al concluir las atenciones el sistema no permite registrar una calificación u opinión de los usuarios respecto a la atención recibida lo que no permite generar una retroalimentación para la mejora continua de los procesos. Así también al no permitir conocer el malestar de los usuarios ocasiona que muchas de estas observaciones se mencionen entre usuarios de las distintas áreas.

El tiempo idóneo para la atención de los tickets generados es a más tardar de 24 horas en la mayoría de los casos pero hay excepciones en la cual las atenciones toman más de un día por el nivel de complejidad para su atención o por ser casos que no se encuentran en las bitácoras del área.

DIAGRAMA DE FLUJO



RESULTADOS

Estadística Inferencial:

Considerando que son variables ordinales se realizó la relación, se realizó la relación causal a través del procedimiento estadístico de la regresión logística ordinal. Se utilizó la regresión logística ordinal para observar la influencia para la variable independiente *Sistema de Gestión de Incidencias y Requerimientos* y la variable dependiente *Satisfacción de Usuario* el modelo de regresión logística toma la forma:

$$\ln (p/q | x) = \alpha_0 + \alpha_1 x$$

Donde \ln significa logaritmo neperiano α_0 y α_1 son constantes y x una variable que puede ser aleatoria o no, cualitativa, continua o discreta.

Representado por la ecuación:

$$P(Y) = 1/(1 + \exp(b_0 + b_1 x))$$

Tabla 01. Análisis Estadístico Descriptivo Regresión ordinal, Resumen de procesamiento de casos

Resumen de procesamiento de casos			
		N	Porcentaje de Marginal
Nivel de satisfacción de los usuarios	Bajo	11	13,8%
	Medio	50	62,5%
	Alto	19	23,8%
Sistema de gestión Incidencias y requerimientos	Bajo	15	18,8%
	Medio	45	56,3%
	Alto	20	25,0%
Válido		80	100,0%
Perdidos		0	
Total		80	

Según Tabla 01 se muestra los resultados desde la información obtenida de las respuestas de los usuarios de mesa de servicio, nos indica que consideran existe un nivel medio de 56.3% para el sistema de gestión de incidencias y requerimientos en cuanto al nivel de satisfacción de los usuarios fue considerado con un 62.5% para el nivel medio. Y en ambos casos presentan un nivel alto de 23.8% y 25% respectivamente.

Tabla 02. Análisis Estadístico Descriptivo Regresión ordinal, Información de ajuste de los modelos

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo interceptación	43,242			
Final	15,010	28,232	2	,000

En la tabla 02, en cuanto al reporte del programa a partir de los datos, se obtienen los siguientes resultados donde los datos obtenidos estarían explicando la influencia del Sistema de Gestión de Incidentes y Requerimientos sobre la Satisfacción de Usuarios de la mesa de servicio de la Caja Sullana en la Zona I-A, así mismo se tiene el valor del Chi cuadrado es de 28.232 y pvalor (valor de la significación) es igual a 0.000 frente a la siguiente estadística α igual a 0.05 ($pvalor < \alpha$), significa que rechazamos la hipótesis nula y aprobamos la hipótesis alternativa lo que nos da a entender que el sistema de gestión de incidentes y requerimientos influye en la satisfacción de los usuarios.

Tabla 03. Análisis Estadístico Descriptivo Regresión ordinal, Pseudo coeficiente de determinación de las variables

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,297
Nagelkerke	,355
McFadden	,194

En la tabla 03, A fin de probar la Hipótesis, mediante la prueba de pseudo R cuadrado, lo que se estarían presentando es la influencia porcentual del Sistema de Gestión de Incidencias y Requerimientos y la satisfacción de usuarios de la mesa de servicio, se tiene un coeficiente de Nagelkerk, implicando que la variabilidad de la satisfacción de usuario depende el 35.5% del uso del sistema de gestión de incidentes y requerimientos en los usuarios de mesa de servicio de la Caja Sullana en la Zona I A. Por lo tanto se concluye que existe una influencia positiva del sistema de gestión de incidentes y requerimientos en el nivel de satisfacción de los usuarios de la mesa de servicio de Caja Sullana Zona I A.

Tabla 04. Análisis Estadístico Descriptivo Regresión ordinal, Correlación

Correlaciones				
			Sistema de gestión Incidencias y requerimientos	Nivel de satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Sistema de gestión Incidencias y requerimientos	Coeficiente de correlación	1,000	,553**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Nivel de satisfacción de los usuarios	Coeficiente de correlación	,553**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

De acuerdo a la tabla 04, la prueba Rho de Spearman nos indica que existe evidencia de una correlación ($r = 0.553$) es significativo con $p\text{valor} = 0.000 < 0.05$. Existe influencia

entre sistema de gestión de incidencias y requerimientos sobre la satisfacción de usuario.

Tabla 05. Análisis Estadístico Descriptivo Regresión Tabulación cruzada

Sistema de gestión Incidencias y requerimientos*Nivel de satisfacción de los usuarios tabulación cruzada						
			Nivel de satisfacción de los usuarios			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Sistema de gestión Incidencias y requerimientos	Bajo	Recuento	6	9	0	15
		% del total	7,5%	11,3%	0,0%	18,8%
	Medio	Recuento	5	33	7	45
		% del total	6,3%	41,3%	8,8%	56,3%
	Alto	Recuento	0	8	12	20
		% del total	0,0%	10,0%	15,0%	25,0%
Total		Recuento	11	50	19	80
		% del total	13,8%	62,5%	23,8%	100,0%

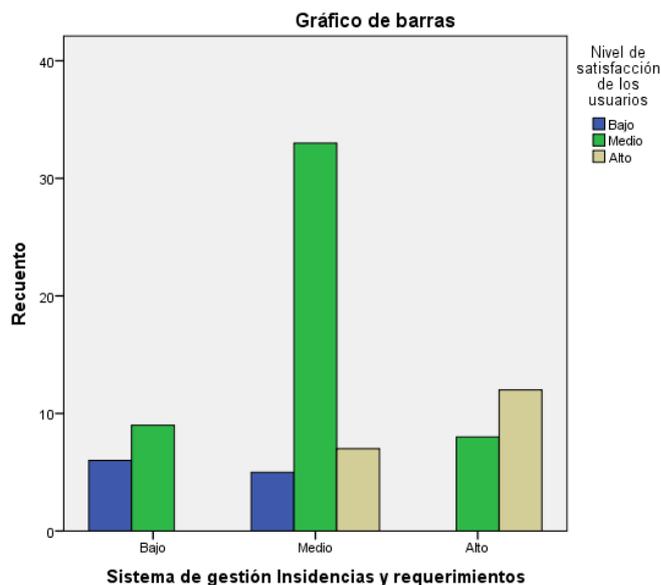


Figura 01. Sistema de Gestión de Incidencias y Requerimientos y Satisfacción de Usuario

De acuerdo a la tabla 05 y la figura 01, los resultados muestran, que el 41.3% tiene un nivel medio de sistema de gestión de incidencias y requerimientos y la satisfacción de usuario, mientras que el 11.3% muestra un nivel bajo de sistema de gestión de incidencias y requerimientos y un nivel medio de satisfacción de usuario y el 15% nivel alto en sistema de gestión de incidencias y requerimientos respecto a la influencia del sistema de gestión de incidencias y requerimientos en la satisfacción de los usuarios de mesa de servicio de Caja Sullana Zona I A.

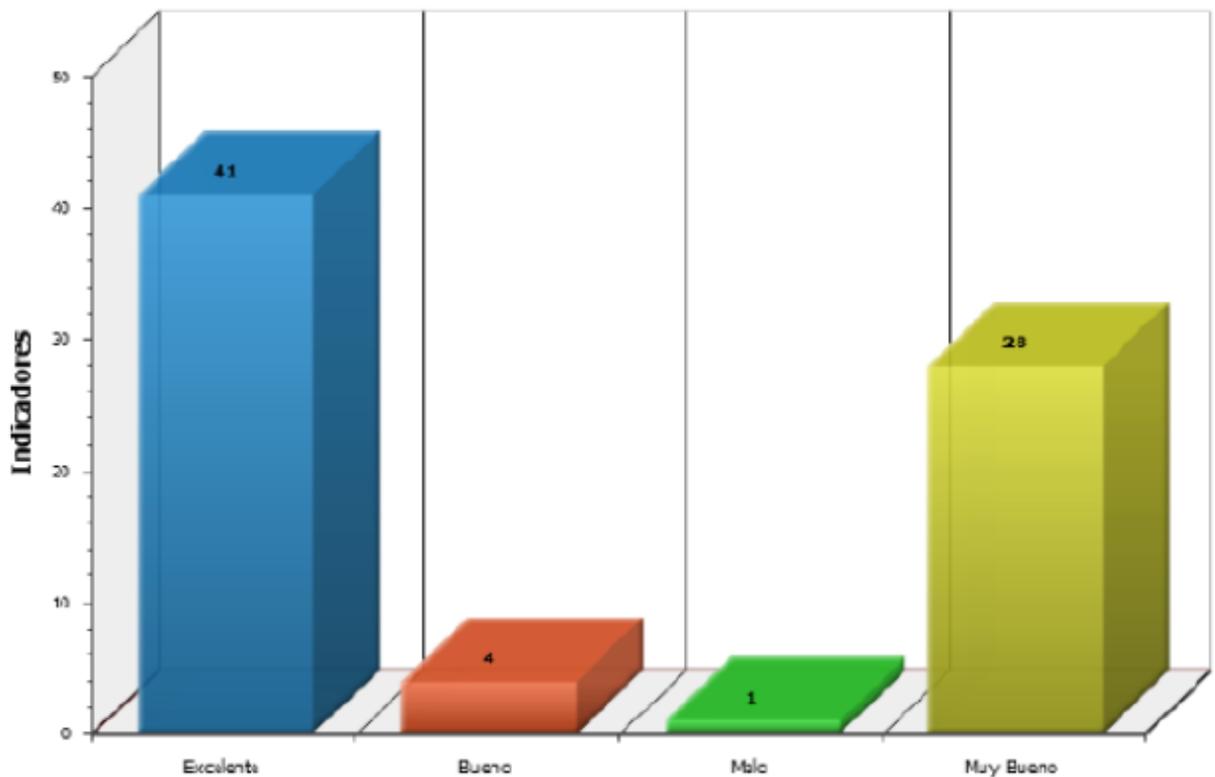
DISCUSIÓN

Según nuestro estudio y los resultados obtenidos en referencia al sistema actual de gestión de incidentes y requerimientos y su influencia en la satisfacción de los usuarios de la mesa de servicio. Determinamos que el actual sistema influye en dicha satisfacción, ya que estadísticamente comprobamos que la influencia y correlación entre ambas variables de estudio. Teniendo como comprobación que la prueba Rho de Spearman nos indica que existe evidencia de una correlación ($r= 0.553$) es significativo con $pvalor = 0.00 < 0.05$, lo cual nos indica que existe influencia entre el sistema de gestión de incidencias y requerimientos sobre la satisfacción del usuario.

Estos resultados en comparación con Paredes CH. M, Pailiacho M. V, Robayo J. D con su investigación Optimización de los Procesos de Mesa de Ayuda: Un enfoque desde ITIL a la empresa Softsierra S.A, donde desarrollaron un proceso centrado en la incursión de

la metodología ITIL para generar la optimización de los procesos que se manejaba en la organización Softsierra S.A, donde después de haber obtenido unos resultados no favorables respecto a la satisfacción de los usuarios se decidió aplicar la metodología ITIL en los procesos de mesa de ayuda que posteriormente fue plasmada en un aplicativo de gestión de mesa de ayuda de buena calidad que influyó en la satisfacción de los usuarios como resultado de una encuesta posterior a la implementación. Podemos decir que estamos de acuerdo puesto que hay una relación con los resultados de nuestro estudio. Se adjunta el resultado de la encuesta aplicada por Paredes CH. M, Pailiacho M. V, Robayo J. D:

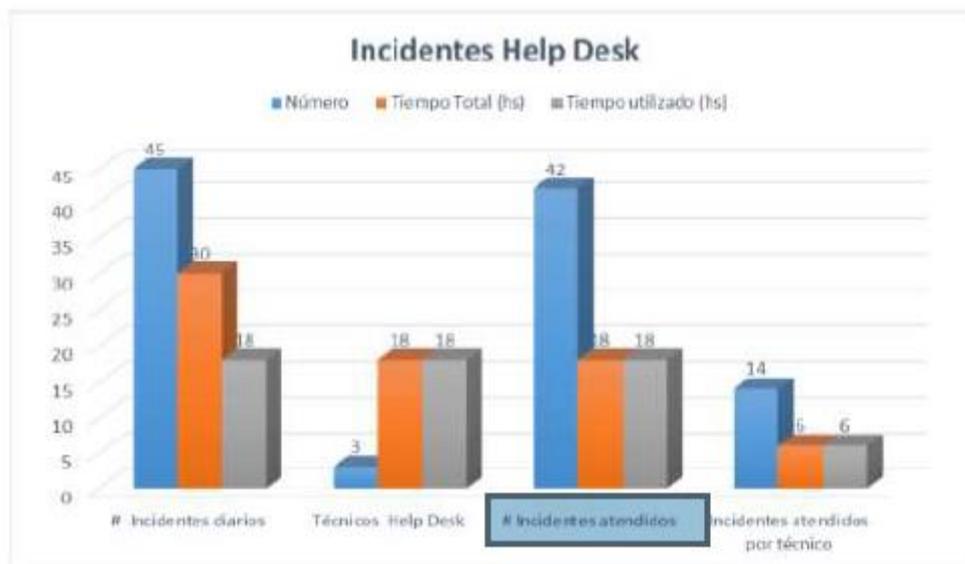
Nivel de satisfacción



Elaborado por: Marco Paredes

Así mismo en comparación con Jaramillo C. C y Morocho P.D en el estudio denominado Sistema Help Desk para la provisión del servicio en el departamento de mantenimiento y soporte técnico de la Universidad Nacional de Loja, donde diseñaron e implementaron una plataforma web para la gestión de la mesa de ayuda de la universidad siguiendo la metodología de ITIL, donde el resultado de su investigación confirmó que un adecuado sistema de gestión de incidencias y requerimientos en este caso bajo la metodología de ITIL ayudó a mejorar la eficiencia y eficacia del servicio brindado al usuario mejorando la calidad de atención influyendo en la satisfacción del usuario ya que se atendió el 93.3% de los incidentes diarios a comparación del 60% que se atendía antes de la implementación reflejando una gran mejora. Por lo que podemos indicar que estamos de acuerdo con el estudio realizado ya que existe una influencia entre la mejora del sistema de mesa de ayuda con el aumento de calidad de atención reflejada en la satisfacción del usuario.

Diagrama de barras posterior a la implantación del sistema de mesa de ayuda:



También comparamos con el estudio realizado por Oblitas V. L en su estudio denominado Mesa de ayuda para la gestión de los servicios de TI, basado en el marco de referencia ITIL 2011, en la división de tecnologías de información del hospital regional de Lambayeque para la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Perú, donde implementaron un modelo piloto utilizando las buenas prácticas de ITIL 2011 concluyeron que las variables independientes Estructura y organización de la mesa de ayuda a los servicios de TI, Concientización de usuarios de TI, Resolución de incidentes y Calidad de servicio obteniendo como resultado que el ANOVA del modelo de regresión con estas cuatro variables independientes, mejora significativamente la predicción de la variable dependiente ($F=52.386$ y $\text{sig.} \leq 0.05$). Por tanto, es buen modelo de predicción de la variable dependiente. Por lo que indicamos que estamos de acuerdo con el estudio realizado, ya que existe esta influencia sobre la variable dependiente Satisfacción de usuarios.

CONCLUSIONES

Se estableció el grado de influencia del sistema de gestión de incidentes y requerimientos en el nivel de satisfacción de los usuarios del área de mesa de servicio de la Caja Sullana Zona I-A. Comprobándose con nivel medio alto la influencia en nivel medio con el 41.3% y alto con el 15%. Bajo los grados Según resultados se explica baremo (grado de influencia, poner resultado de tabla cruzada)

Se determinó el grado de influencia de la Clasificación de casos de incidencias y requerimientos claramente definidos en la reducción de notificaciones en el área de

mesa de servicios de la caja Sullana Zona I-A. Se comprueba que la clasificación de los casos de incidencias y requerimientos claramente definidos influye de manera media con un 36.3% y una alta del 18.8%. Por lo que podemos definir que existe una relación positiva ya que al subir la Clasificación de casos de incidencias y requerimientos claramente definidos la reducción de notificaciones también aumentaría, de acuerdo a lo analizado se encuentra levemente alta.

Se determinó el grado de influencia de la gestión de operadores en el incremento de la calidad de atención a los usuarios en Caja Sullana Zona I-A. Se comprueba que la gestión de operadores influye de manera media con un 46.3% y una baja del 23.8%. Por lo que podemos definir que existe una relación positiva ya que al bajar la reducción de notificaciones también baja la calidad de atención, de acuerdo a lo analizado se encuentra levemente baja.

Se determinó cómo la gestión del tiempo de atención permite mejorar la experiencia de los usuarios en el área de Mesa de Servicio de la Caja Sullana Zona I-A. Se comprueba que la gestión del tiempo de atención influye de manera media con un 45% y una baja del 12.5%. Por lo que podemos definir que existe una relación positiva ya que al bajar la adecuada gestión de tiempo de atención también baja la experiencia de los usuarios, de acuerdo a lo analizado se encuentra levemente baja.

REFERENCIAS

Alba, T. (s.f.). <https://esferacreativa.com/>. Obtenido de <https://esferacreativa.com/definicion-usabilidad-web/>

Estela Raffino, M. (21 de Junio de 2020). *Concepto.de*. Obtenido de <https://concepto.de/>

Gutierrez Leal, I. (05 de Junio de 2017). *calticconsultores.com*. Obtenido de <https://calticconsultores.com/>

Hassan Montero, Y. (2015). Experiencia de Usuario:. En Y. Hassan Montero, *Experiencia de Usuario*: (pág. 139). Kindle.

<https://procesohpbo.wordpress.com/>. (16 de 01 de 2016).
<https://procesohpbo.wordpress.com/>. Obtenido de
<https://procesohpbo.wordpress.com/>:
<https://procesohpbo.wordpress.com/2016/01/16/manual-de-procesos/>

<https://segenuino.com/>. (s.f.). <https://segenuino.com/>. Obtenido de https://segenuino.com/:https://segenuino.com/itil/operacion_servicios_TI/gestion_incidencias/conceptos_basicos.html

<https://segenuino.com/>. (s.f.). <https://segenuino.com/>. Obtenido de https://segenuino.com/:https://segenuino.com/itil/operacion_servicios_TI/gestion_incidencias/introduccion_objetivos.html

<https://www.infoautonomos.com/>. (17 de Julio de 2017). <https://www.infoautonomos.com/>.
 Obtenido de <https://www.infoautonomos.com/habilidades-directivas/gestion-del-tiempo/>

<https://www.manageengine.com>. (25 de Junio de 2020). <https://www.manageengine.com>.
 Obtenido de <https://www.manageengine.com/latam/service-desk/itil-incident-management/que-es-la-gestion-de-incidentes-itil.html>

Peralta Maniviesa. (s.f.). <https://www.pymerang.com>. Obtenido de <https://www.pymerang.com/marketing-y-redes/1042-3-acciones-para-mantener-siempre-positiva-la-experiencia-del-cliente>

Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2011). *definicion.de*. Obtenido de <https://definicion.de/>

Torres, I. (s.f.). <https://iveconsultores.com/>. Obtenido de <https://iveconsultores.com/:https://iveconsultores.com/satisfaccion-del-cliente/>

Ucha, F. (Jullio de 2014). <https://www.definicionabc.com>. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/comunicacion/notificacion.php>

ANEXO

[Ing.Investig] Envío recibido - Ingeniería e Investigación ▸ Recibidos x



Andrés Pavas <revii_bog@unal.edu.co>

10:48 (hace 1 minuto)



para mí ▾

Javier Felipe Flores Ramos:

Respetado autor, reciba un cordial saludo. Hemos recibido su manuscrito "Influencia del sistema de gestión de incidencias y requerimientos en el nivel de satisfacción de los usuarios del área de mesa de servicio de la Caja Sullana". Gracias al sistema en línea de gestión de revistas que usamos, podrá seguir su progreso a través del proceso editorial identificándose en el sitio web de la revista:

URL del manuscrito: <https://revistas.unal.edu.co/index.php/ingeinv/authorDashboard/submission/99107>

Nombre de usuario/o: javierflores31

Si tiene cualquier pregunta no dude en contactar con nosotros/as.

Próximamente estaremos comunicándonos con ustedes sobre el proceso de evaluación. Gracias por confiar en Ingeniería e Investigación para la divulgación de sus productos.

Andrés Pavas

INTRODUCCIÓN

A lo largo del tiempo las empresas se han adaptado constantemente a las nuevas realidades, con el apoyo de los nuevos avances tecnológicos, para permitir atender las nuevas necesidades que se van presentando. Esto conlleva a adoptar, en la forma de trabajo, estándares o servicios no tan ligados del tipo de negocio que desempeña la empresa. Estos van desde la atención de incidentes que se puedan presentar hasta atender los requerimientos de las áreas que conforman la organización.

Es de importante que este flujo de atención de servicios se realice de forma óptima para evitar puntos de interrupción en las labores de los usuarios y garantizar la disponibilidad de los servicios de TI; ya que la mesa de servicio será el canal de comunicación entre el departamento de TI y la organización para la atención no solo de incidencias sino, también, de la atención de requerimientos y/o cambios que la empresa cree necesario implementar. (Rivas, 2019) Como lo menciona Génesis Rivas en su artículo “Mesa de Servicio Vs Mesa de ayuda ¿En qué se diferencian?” en el sitio web <https://www.gb-advisors.com/>

El desempeño de la atención de los servicios de TI recae en el área de mesa servicio de las empresas por lo que la calidad de estos servicios tendrán una repercusión positiva o negativa en la satisfacción de los usuarios que los requieren. Si las atenciones se realizan de manera tardía o defectuosa ocasionan que el flujo de trabajo de los usuarios se vea afectado produciéndose una satisfacción negativa.

Por ello, es importante que el principal objetivo sea identificar y analizar los potenciales factores que estén afectando de forma negativa o que no estén influenciando de forma débil positivamente los procesos de las atenciones de incidentes o requerimientos

solicitados. Este es el caso de la organización Caja Sullana en donde se realizó el análisis de la influencia que puede tener la gestión de los incidentes y requerimientos reportados al área de mesa de servicio por parte de los usuarios sobre la satisfacción de estos, ya que podría generar un nivel bajo y perjudicar el desempeño de las labores, generando interrupciones en el flujo del negocio del que forman parte estas funciones.

El objetivo de nuestra investigación radica en encontrar los puntos que le facilitarán a las organizaciones identificar cuáles son candidatos a recibir una mejora continua en el caso de una retroalimentación o que sean tomados en cuenta si se realizará una nueva herramienta de gestión y procesos que la conforman, así mismo, reducir las notificaciones en los tickets generados por los usuarios respecto a la adecuada clasificación de los tipos de casos que permitan al usuario seleccionar y generar su solicitud de forma correcta.

La calidad de atención es uno de los puntos importantes donde los operadores de mesa de servicio son los grandes actores de poder garantizar un buen servicio por lo que es importante conocer cuánto influye en esto la adecuada gestión de operadores.

La calidad de atención va de la mano con la experiencia que tiene el usuario con el servicio brindado, por lo que se requiere conocer cuánto se ve influenciado con la gestión de tiempo del área de mesa de servicio que pueda garantizar una adecuada experiencia.

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

A lo largo del tiempo las empresas han ido adaptándose constantemente a las nuevas realidades con el apoyo de los nuevos avances tecnológicos para permitir atender las nuevas necesidades que se van presentando. Esto conlleva a ir adoptando a su forma de trabajo estándares o servicios no tan ligados del tipo de negocio que desempeña la empresa.

Uno de los servicios más conocidos y aplicados en muchas empresas a nivel mundial es el manejo de una mesa de servicio, conocido mundialmente como “Service Desk”.

La mesa de servicio tiende un puente o se podría definir como el canal entre los usuarios de la empresa y los recursos tecnológicos con los que cuenta. Este recurso ha ido pasando, a lo largo del tiempo, por distintas normativas y estándares que garanticen una eficacia, eficiencia y sin menos importancia una calidad de servicio de gran nivel como se indica en los conceptos de ITIL.

En la actualidad el usuario o cliente se volvió centro importante de las empresas mundialmente donde poco a poco se centró en ofrecer servicios y/o productos de calidad. Ya no solo basta con atender la necesidad sino que se desea llegar mucho más allá, se desea dejar una percepción de calidad y que se vea reflejada un nivel de satisfacción alto. Para llegar a estos niveles existen estudios que ayuden a conocer cómo se pueden mejorar aquellos puntos débiles de acuerdo a cada realidad y poder fortalecerlos.

El objetivo de ir llevando la mesa de servicio a un nivel alto ha permitido que se generen grandes estudios donde ha ido adoptando en su estructura ciertas normativas, estándares de calidad y toda metodología que aporte positivamente

como podemos apreciar en la metodología de ITIL. El tener una mesa de servicio de alto nivel es el resultado de la atención a los requerimientos de los usuarios que garantice un nivel de satisfacción alto, que permita que no se vean afectados sus labores por una atención deficiente, una mala comunicación, tiempos de atención demasiado altos, entre otros.

A nivel mundial las organizaciones manejan la atención de la mesa de servicio bajo el uso de software ya sea desarrollado por la misma organización o productos adquiridos a terceros. Esto permite tener un mejor control de las atenciones ya sea que permite su clasificación de casos, tiempos de atención, registro de los operadores que atendieron la solicitud, satisfacción de los usuarios y entre otros controles más. Aquí radica la importancia de tener un software implementado bajo estándares que garanticen un servicio de calidad como lo mencionan en la conferencia del Help Desk Institute en la ponencia “El Service Desk del 2020”.

A nivel nacional las empresas peruanas han ido dando énfasis en el uso de estas herramientas tecnológicas que permitan mantener esta gestión de servicios de TI, muchas de ellas desarrolladas por la misma organización pero que no están orientándose bajo la guía de unos estándares que garanticen la calidad ya sea por la clasificación de sus casos, la distribución de las solicitudes, la inadecuada medición de la satisfacción de usuario por lo que es importante realizar una mejora continua. En muchos casos la atención de los servicios de TI se realiza de forma empírica sin la existencia de un software de gestión.

En el Perú actualmente existen muchas empresas que ofrecen servicios y/o productos a nivel nacional; dentro de este sector podemos destacar: bancos, financieras, cajas municipales entre otras. En este sector, destaca la Caja Municipal

de Sullana que viene atendiendo a los peruanos hace más de treinta años iniciando, sus actividades en la parte norte del país. Actualmente, cuenta con más de setecientos colaboradores que suman esfuerzos para ofrecer calidad a sus clientes, por lo que constantemente ha ido adaptándose a los avances tecnológicos que permitan a los clientes obtener un mejor servicio.

Ante la necesidad de una continua mejora Caja Sullana adopto un sistema de gestión de mesa de servicio, que es el canal entre los usuarios internos y los servicios tecnológicos con que cuenta Caja Sullana. Se pudo observar que este sistema, si bien cumple funcionalmente, no está acorde a la necesidad de la empresa para que logre tener una óptima mesa de servicio; ya que funcionalidades importantes de las que carece, ocasionando que está gestión de tickets de atención generados no sean atendidos de la mejor manera, esto genera un nivel de insatisfacción importante en el cliente, relacionado con factores como tiempo de atención, generación de tickets con información incompleta, la falta de automatización en la derivación de tickets hacia las líneas de atención especializadas al relazarse de manera manual, entre otros.

Según lo mencionado anteriormente, se vislumbra la realidad del rendimiento del sistema que trabaja el área de Mesa de Servicio con la satisfacción de los usuarios, por lo que el presente estudio pretende dar a conocer la influencia que tiene este sistema de acuerdo a los factores que se desean conocer a fin de identificar los puntos candidatos a ser fortalecidos permitiendo que el nivel de satisfacción de usuario aumente. El permitir que los usuarios no detengan sus labores y la continuidad del negocio no sea afectado es el objetivo que se pretende lograr, de tal

forma que los clientes de Caja Sullana reciban una atención de calidad logrando así la fidelización y que sean fuentes de buenas referencias a los potenciales clientes.

1.2. Formulación del problema

¿De qué manera el sistema de gestión de incidencias y requerimientos influye en el nivel de satisfacción de los usuarios del área de Mesa de Servicio de la Caja Sullana Zona I-A?

1.2.1. Problemas específicos

- ¿De qué manera la Clasificación de casos de incidencias y requerimientos claramente definidos influirán en la reducción de notificaciones en el área de mesa de servicios de la caja Sullana Zona I-A?
- ¿De qué manera la Gestión de los operadores de mesa de servicio permitirá una mejor calidad de atención a los usuarios en caja Sullana Zona I-A?
- ¿Cómo la gestión del tiempo de atención de la mesa de servicio influirá en la experiencia de atención a los usuarios en Caja Sullana Zona I-A?

1.3. Justificación de la investigación

Justificación teórica

La calidad de servicio es base importante de una empresa, si los usuarios internos (trabajadores) tienen una buena experiencia con el sistema esto se verá reflejado en un desempeño óptimo, por lo que garantizar este contexto es importante, Esto conlleva a que se evalúe constantemente el nivel que viene reflejando una empresa utilizando las herramienta y metodologías que suelen ser aplicadas a cualquier sector empresarial.

Tener un sistema de gran nivel origina que se realice un análisis de la calidad de servicio que se está ofreciendo en la atención brindada a los usuarios por medio de tickets al sistema del área de Mesa de Servicio y como esto influye en la satisfacción de los usuarios de Caja Sullana y así poder detectar los puntos débiles que son candidatos a recibir una retroalimentación y ser optimizados.

Justificación práctica

El análisis respecto al desempeño de la gestión de incidencias y requerimientos bajo el uso del sistema del área de mesa de servicio tiene una influencia en el grado de satisfacción de los usuarios de Caja Sullana, por lo que se desea identificar los puntos fuertes y débiles candidatos a mejorar para que la satisfacción de atención percibida por el usuario negativa cambie y logre un gran nivel en la gestión de las incidencias y requerimientos que llegan al área de Mesa de Servicio. El mejorar los puntos débiles de este sistema de gestión permitirá mejorar el desempeño de los usuarios internos en relación al tiempo y atención de los clientes de Caja Sullana.

Justificación económica

El resultado del estudio apunta a alcanzar un nivel de satisfacción óptimo contraste de haber fortalecido los puntos débiles del sistema que trabaja el área de Mesa de Servicio y así los usuarios de la Caja Sullana puedan realizar una labor de servicio en tiempo y eficiencia altos hacia los clientes constatando el buen servicio de Caja Sullana, reflejándose en un aumento de rentabilidad por la captación de potenciales clientes en base a la experiencia de los ya fidelizados.

1.4. Limitaciones de la investigación

Restricciones al momento de realizar el levantamiento de información respecto a la confidencialidad de datos en algunos casos: Fallas en la comunicación con los usuarios colaboradores; y Falta de disponibilidad de los colaboradores para realizar la investigación por algún imprevisto ya sea reuniones o reemplazo de algún colaborador.

1.5. Viabilidad de la investigación

Esta pesquisa es factible, ya que existe la predisposición de las jefaturas para que se pueda realizarse; ya que es muy importante para la empresa obtener los resultados y poder planificar una mejora continua a los procesos que se vienen realizando. Hasta el momento no se ha realizado una investigación similar.

Al haber esta disposición por parte de la empresa se podrá tener acceso a la información para realizar la investigación.

La empresa cuenta con información estructurada, puesto que cuenta con un aplicativo que registra los tickets generados hacia Mesa de Servicio. Así también el personal especializado en los procesos muestra un sentido de compromiso para disponer la información necesaria, salvo casos excepcionales que se presenten en el tiempo de la investigación.

Los usuarios que reciben el servicio muestran un gran interés, ya que podrán dar su punto de vista con la información otorgada para el análisis debido a que se tiene la expectativa que posteriormente se visualice una gran mejora.

CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Antecedentes Internacionales:

Rodríguez G. J, López DLM. M, Espinoza DLMC. A con la investigación

Estudio sobre la implementación del software Help Desk en una institución de educación superior de la Universidad de Guadalajara, México quienes mencionan que los sistemas de Helps Desk proporcionan ese punto de comunicación de los usuarios finales con los servicios de TI. Esto permite que se tomen las mejores decisiones para atender las solicitudes presentadas, garantizando la continuidad de las labores sin verse afectada por estas incidencias por un tiempo extendido. El Centro Universitario del Sur (CUSUR); ya viene trabajando ocho años con una herramienta de Help Desk que se fue ajustando de acuerdo a las necesidades de la institución. Para recopilar la información de cómo venía manejándose esta herramienta aplicaron una investigación de tipo descriptivo de enfoque mixto con predominancia cuantitativa y corte transversal en el 2016, aplicaron un cuestionario a 68 personas (Rodríguez Gallardo, López de la Madrid, & Espinoza de los Monteros Cárdenas, 2018).

Conclusión:

Fortalecimiento de la administración de información que garantiza una agilidad en la reacción ante el propenso cambio constante que sufre la organización constituye un tema muy importante. Por lo que en el entorno educativo no es

ajeno el beneficio que otorga incorporar una herramienta Help Desk orientado a su realidad. Soportado por técnicos capacitados que administren estos servicios.

Paredes CH. M, Pailiacho M. V, Robayo J. D con la investigación *Optimización de los Procesos de Mesa de Ayuda: Un Enfoque desde ITIL* de la revista Espacios, Venezuela donde menciona que en su proyecto se centrará en incursionar en la metodología ITIL para generar que los actuales procesos de la empresa Sotfsierra S.A sean mejores. reflejándose en la satisfacción de los clientes que solicitan sus servicios. Se tuvo que trabajar con las actividades, políticas y roles que se reestructuraron para lograr alcanzar los estándares que se desea implantar la organización bajo una investigación de tipo descriptiva. (Paredes Chicaiza, Pailiacho Mena, & Robayo Jácome, 2018).

Conclusión:

Después que trabajaron la parte conceptual de ITIL procedieron a implantar las recomendaciones generadas a los procesos de dirección del Help Desk, para mejorar el actuar de los implicados cuando la satisfacción del cliente se ve en riesgo de incumplir el acuerdo entre ellos y la empresa. La implementación del sistema web permitió evidenciar el trabajo realizado en los procesos de gestión de Help Desk como efecto de la aplicación de ITIL, a lo que se suma manejar una serie de indicadores que permitan seguir midiendo el grado de calidad de servicio que se está brindando así como el desempeño y rapidez de los que atienden lo solicitado por los usuarios. El resultado de todo lo trabajado fue satisfactorio

tanto para la organización como para los clientes ya que se evidenciaba un servicio de mejor calidad apuntando a seguir con las mejoras continuas.

Jaramillo C. C, Morocho P. D con su investigación *Sistema Help Desk para la provisión del Servicio en el departamento de mantenimiento y soporte técnico de la Universidad Nacional de Loja* para la revista tecnológica ESPOL - RTE, Ecuador, donde un diseño e implementación de un sistema web desarrollado en base a POO y utilizando las normativas ITIL para afinar la administración de los servicios TI de la Universidad Nacional de Loja. Utilizando un método científico, inductivo, deductivo e híbrido. El resultado fue mejorar el nivel de la calidad de estos servicios (Jaramillo Castro & Morocho Puchaicela, 2016)

Conclusión:

La importancia de los servicios informáticos se han vuelto un punto clave para las empresas del mundo por lo que es importante tener un área especializada que se encargue de actuar ante la presencia de incidentes que pueden afectar la continuidad de labores la organización. Para optimizar los servicios a los usuarios, demostraron que es muy importante apoyarse en una metodología adecuada, en este caso ITIL, que permitió incorporar eficiencia y eficacia en sus servicios informáticos, por ello la unidad de soporte de la universidad en mención, logró la eficiencia y eficacia en sus servicios gracias al sistema implantado de mesa de ayuda, permitiendo una adecuada experiencia de usuario, sin dejar de aplicar una labor de feedback para las mejoras en el tiempo.

Bethancourt M, en su investigación *La Mesa de Servicio como socio estratégico para las organizaciones*, para la Revista Colón Ciencias, Tecnología y Negocios, Panamá bajo un tipo de investigación descriptiva, donde indica que la resolución de incidencias no son los únicos beneficios que se obtiene con la puesta en marcha de un Services Desk de TI; ya que esto se extiende hasta la organización de los flujos de trabajo y alcanzar la contribución de las diferentes unidades de negocio, esto les permitirá alcanzar los objetivos estratégicos acorde con las proyecciones gerencia que vela por resolver los eventos de TI de manera oportuna, así garantizando la satisfacción de los usuarios internos o externos y llevar a una automatización de la gestión de los servicios teniendo un monitoreo y medición de su ejecución orientado a la constante optimización que de ventaja competitiva a la organización (Bethancourt, 2019)

Banda G. H, con su tesis de investigación *Propuesta de implementación de una mesa de servicios utilizado como modelo de gestión ITIL en el departamento de redes infraestructura y soporte técnico en la defensoría pública de Quito* para la Universidad de Las Américas, Ecuador donde menciona que su investigación se centró en la aplicación de ITIL para el análisis de la gestión que viene realizando el área de TI de la Defensora Pública de Quito respecto al servicio brindado al usuario interno con impacto a la ciudadanía para la proposición de una Mesa de Servicio. Para realizar el levantamiento de información se aplicaron dos plantillas una direccionada hacia los usuarios del servicio y otra hacia los miembros del área de TI donde consideraron los niveles gerenciales y analistas bajo el enfoque

ITIL y donde se consideró las áreas de Visión y Dirección , Procesos, Personas, Tecnología y Cultura. Así también se desarrolló la metodología de investigación descriptiva cualitativa. (Banda Gamboa, 2017).

Conclusión:

Bajo el enfoque ITIL V3 se dio un punto de partida para la propuesta de poner en marcha una Mesa Servicio que permita la interacción de usuarios y técnicos de manera más directa.

En un primer levantamiento de información, resaltaron que las incidencias repetitivas que reportan los usuarios no se está debidamente controlando por no existir una adecuada clasificación de los mismos ocasionando que el área de TI no pueda controlar estos futuros eventos. Este fue el resultado de la aplicación de la plantilla a los usuarios.

De la segunda parte del levantamiento de información aplicada al personal del área, evaluaron la madurez de los procesos actuales del área, de la información obtenida dio como resultado que existe un nivel de madurez bajo de la gestión realizada actualmente. La evaluación tuvo como base el enfoque ITIL donde se centró en Visión y Dirección, Procesos, Personas, Tecnología y Cultura. Con un puntaje de nivel uno sobre cinco, donde concluyeron que la gestión que se encuentra en una fase inicial.

Antecedentes Nacionales:

Loayza U. A con la investigación *Modelo de gestión de incidentes para una entidad estatal* para la revista Interfaces de la Universidad de Lima, Perú quien

plantea el uso de ITIL para generar un modelo de gestión que permita un mejor servicio por parte del área de TI de la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI) ante la presencia del múltiples requerimientos de los servicios de TI por parte de las otras entidades del estado que vendrían a ser los usuarios en este contexto. Se tomó como punto de partida conocer la actualidad de la gestión que se realiza conociendo sus falencias y el origen de estas. Del resultado de este punto de inicio se conoció que no había un adecuado rigor sobre los tiempos de atención y de restauración, a esto se sumaba que existía control de los registros generándose más de uno. Después de todo lo hallado se deslizo la propuesta de la incorporación de un sistema de gestión, a lo que optó por ServiceToinc, que abarque estos puntos débiles de la gestión del área de TI. Así mismo el tipo de investigación realizada es descriptiva (Loayza Uyehara, 2016).

Conclusión:

El trabajo realizado se evidencio en una mejor tratativa de los incidentes llevado a una clasificación ordenada permitiendo una reducción del 50% de los incidentes, ya que se unifico el punto de registro de incidentes y teniendo una mejor coordinación del equipo de Ti asumiendo un mejor hábito de trabajo. También se menciona que un grupo personas tuvieron un actitud de rechazo al cambio.

Chuye CH. J con su investigación de tesis Diseño de un Help Desk para mejorar el proceso de soporte en el centro de informática y telecomunicaciones – Universidad Nacional de Piura para la Universidad Nacional de Piura, Perú con

una investigación de enfoque cualitativo con corte transversal, donde indica que los incidentes suelen ser parte de la realidad de toda empresa a los cuales debe existir un plan de acción de gran capacidad por parte del área de TI para poder mitigarlos y garantizar la recuperación del proceso afectado lo más pronto posible, evitando así que las interrupciones se prolonguen significativamente ya que esto ocasionaría un impacto negativo para la empresa. Pero cuando la reacción es deficiente puede ocasionar que estos incidentes que si bien es cierto pueden tener un carácter de impacto menor al prologarse el tiempo o ser mitigados deficientemente el impacto puede ser mucho más de lo pensado reflejándose en el descontento de los usuarios.

El departamento estructuró un Help Desk que ayudó al proceso de soporte de TI. Partió desde la realidad actual de los procesos de la organización para realizar un análisis bajo un enfoque ITIL que le permita una mejor gestión de TI. (Chulle Chapilliquen, 2018).

Conclusión:

Se evidencio que no existen niveles de prioridad de los incidentes presentados. Para lograr esta clasificación realizó un análisis a los procesos de soporte logrando clasificar y priorizar los incidentes.

El diseño de Help Desk propuesto ha lograron que los gestión del área de CIT alcancen los propósitos principales de ITIL donde el progreso continua y el arraigo de las buenas practicas con la especialización de los recursos son fundamentales.

Chávez G. R con su investigación de tesis doctoral *Modelo de Gestión por procesos apoyado con las tecnologías de información y comunicaciones para el Help Desk en una institución pública*, para la Universidad Nacional Federico Villarreal, Perú con una investigación de tipo de descriptiva correlacional, donde menciona que su investigación se centraría en los procesos del área de Help Desk que podrían ser deficientes acompañada de la casi inexistente metodología contextualizado a la realidad de las instituciones públicas peruanas. Para lograr proponer una nueva metodología resultado de extraer las mejores propuestas de diferentes metodologías y otras investigaciones manejando un pensamiento sistemático. Esta metodología nueva consta de diversas fases. Teniendo a la mejora continua de estos procesos generando valor como resultado exitoso de la investigación. (Chávez Guillén , 2017)

Conclusión:

Se logró evidenciar nuevamente que las metodologías existentes contribuyen en la mejora de los procesos deficientes de las instituciones y en este caso de las peruanas, contribuyendo en una mejor gestión del Help Desk reflejándose en una mejor atención de acuerdo a cantidad, tiempo y trato con los usuarios generando satisfacción en ellos.

Tapia C. P, con su tesis de investigación *Implementación de un modelo de mesa de ayuda para soporte de usuario basado en las mejores prácticas de la librería de infraestructura de tecnologías de información (ITIL) en SUNAT – AREQUIPA*,

para la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Perú con un tipo de investigación aplicada, donde menciona que cada vez las TI están cumpliendo un papel muy importante en las organizaciones que desean dar respuesta con mayor nivel de rapidez y eficiencia a los clientes. Esto supone que se debe evidenciar en que los procesos de la empresa manifiesten mejoras así como las TI. Bajo este concepto, como partícipes de los procesos de negocio, se necesita poner en marcha un paradigma de gestión de Help Desk. Con el objetivo de llegar a la implementación de manera eficiente se utilizarán metodologías referenciales que se vienen implementando en el mundo, ITIL es una de las que destaca en estos casos ya que es conocida en el ambiente de la tecnología. El departamento de informática que es donde se implementará estas mejoras en busca de optimizar sus servicios y se vea reflejado en su calidad, el cual puede ser el punto de inicio de implementaciones en otras áreas. (Tapia Condori, 2019).

Conclusión:

La implementación y puesta en marcha del proyecto de mesa de ayuda planificado permitió obtener mejores resultados en la calidad de los servicios de TI. Los procedimientos al ser mejor definidos se alcanzó tiempos de atención muchos menores y posibilitando una mejor experiencia del usuario, reflejada en un 50% de satisfacción.

Las oportunidades de mejora se pudieron evidenciar gracias a la implementación del software de mesa de ayuda, esta mejora se dio en los procesos y servicios brindados por TI. Los cambios realizados en los procesos para su mejora y la

información extraída de los diferentes casos presentados en las atenciones permitirán que en el área se pueda realizar mejoras continuas de las atenciones. El software de mesa de ayuda fue complementado por nuevas funcionalidades que se reflejaron en calidad y mejores tiempos de atención y reduciendo el esfuerzo.

Ramos H. Wilfredo en su tesis de investigación Implementación de service desk y la gestión de servicios de tecnología de la información en la empresa Fundación Callao para la Universidad César Vallejo, Perú con un enfoque de investigación cuantitativo de nivel descriptivo correlacional, así también con un diseño no experimental de corte transversal e implementando un método hipotético deductivo, cuyo estudio se centro en la ejecución de un Service Desk que gestionará los servicios del área de TI de la organización Fundación Calla S.A. basada en la metodología que maneja ITIL para alcanzar la mejora de estos servicios. El punto de partido se basó en el estudio de diversos casos similares y en diferentes ámbitos para conocer los casos de éxito logrados con la implementación de las buenas prácticas de ITIL. (Ramos Huamán, 2019).

Conclusión:

Del estudio realizado se evidencio el gran impacto que tiene el incluir la metodología ITIL en la gestión de los servicios informáticos de la organización para la generación de un Service Desk que aporta una base de apoyo para las labores de esta área.

Oblitas V. L, en su tesis de investigación Mesa de ayuda para la gestión de los servicios de TI, basado en el marco de referencia ITIL 2011, en la división de tecnologías de información del hospital regional de Lambayeque para la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Perú con una investigación de tipo aplicada correlacional, donde indica que en su tesis tiene como objetivo la implementación de un modelo piloto para aplicar las definiciones de la metodología ITIL centrado a la diligencia de los servicios de TI, en la División de Tecnologías de Información (DTI) del Hospital Regional de Lambayeque – Chiclayo (HRL) con el objetivo de lograr los niveles de servicios de TI brindados a los usuarios. De acuerdo a lo planteado por ITIL 2011, correspondiente a los procesos de gestión de soporte de TI se desea generar un canal formal y efectivo de interacción entre el usuario y los servicios de TI para la gestión de los incidentes y requerimientos necesarios. Se llevara a cabo una metodología que trabaje como guía para el desarrollo del modelo que permitirá que se definan los requerimientos necesarios para poder generar la elaboración de los entregables requeridos. Se realizará una evaluación a la propuesta para que corrobore su validez, fiabilidad y el efecto que puede tener con la gestión de los servicios de TI. (OBLITAS VERA, 2018).

Conclusión:

Antes del diseño de los procesos, para poder realizar la implementación del software de mesa de ayuda basado en la metodología escogida se realizó previamente el proceso de análisis para la definición de los parámetros requeridos, resultando que era necesario definir previamente los siguientes

parámetros primeramente se categorizó los incidentes con el fin de identificar los orígenes obteniendo como resultado tres niveles como categorización. Posteriormente se realizó la priorización de los incidentes, tomando como referencia su impacto y su urgencia, Finalmente se conformó grupos del área de soporte definido bajo la organización de la División de TI y la cantidad de personas que actualmente están laborando con el fin de dar solución a los casos identificados..

De acuerdo a la conformación del área de TI ya sea funciones, roles y organización, se diseñó los procesos referentes a la diligencia de los servicios de TI enfocado en la metodología ITIL, teniendo en cuenta que se deberían implementar las nuevas funciones y métricas básicas necesarias para su evaluación.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Sistema de Gestión de Incidencias y Requerimientos

El término sistema abarca varias dimensiones en distintas áreas de especialización, contextos y características. Pero, si necesitamos definirlo de manera general, se puede decir que un sistema está basado en elementos que interactúan entre sí siguiendo un orden estructurado. (Estela Raffino, 2020)

Así pues, para tener una idea general respecto a lo que un sistema es en sí. Se enmarcará en el área de la informática, precisamente en el nivel de gestión; de esta manera, un sistema de gestión consiste en una serie de procedimientos que permiten ayudar a visualizar y administrara una organización, área o procesos a cargo y, por lo tanto, se alcanzará resultados óptimos por medio de acciones y toma de decisiones basadas en datos y hechos. (Gutierrez Leal, 2017)

Todo lo que genere detener actividades ocasionando un retraso en el flujo de los procesos de los servicios que se puedan estar desarrollando y no haya seguido una planificación para que no se prolongue por largo tiempo se puede definir como un incidente. El adecuado tratamiento de estos casos y el adecuado actuar para que cuando aparezca estas situaciones se tenga un plan de acción minimizando el impacto en el tiempo de detención que podría incurrir actividades del área que los sufre.

En el ámbito de los servicios informáticos específicamente en una mesa de servicio va mucho más allá de sólo la atención de los incidentes que puedan ocurrir en el ambiente de la empresa sino también alcanza a los requerimientos

como parte de la necesidad de servicio que aporte en la continuidad de labores y actividades que se desarrollen en los procesos que son parte de la empresa. Resultado de los conceptos que se han ido viendo se sustenta que el sistema de gestión y requerimientos de una mesa de servicio es buscar la adecuada administración de los recursos informáticos del área de TI de una empresa para que pueda actuar ante la presencia de un incidente reportado por los usuarios que consumen estos recursos y garantizar que el tiempo en que se detendrá las labores sea el menor posible, pero no solo se centraría en los incidentes presentados, sino así también de los requerimientos que nacen de la necesidad de los usuarios por un recurso o servicio que puede proveer el área de TI. (Rivas, 2019)

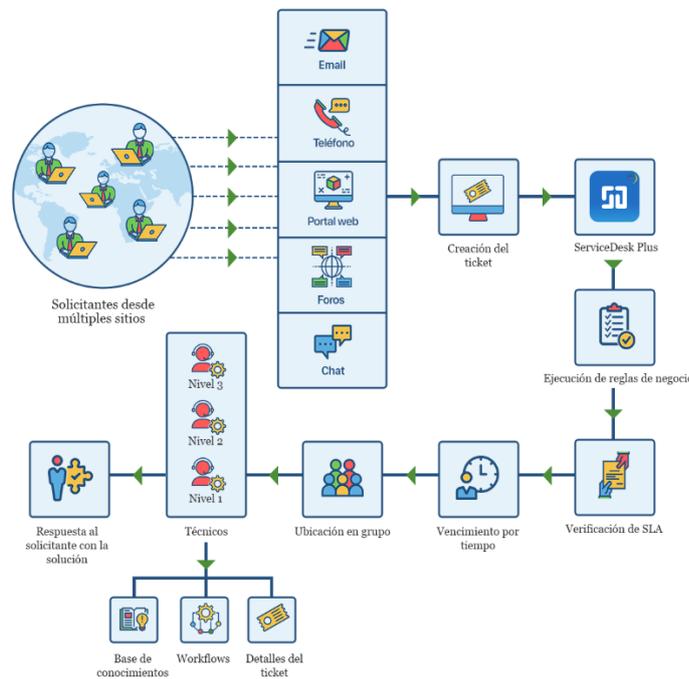


Figura 1. Diagrama de Flujo general de una mesa de servicio

Fuente: [¿Qué es una mesa de ayuda? | ManageEngine ServiceDesk Plus](#)

2.2.1.1. Clasificación de casos de incidencias y requerimientos

Para alcanzar la adecuada gestión de estos escenarios es necesario realizar una clasificación debidamente adecuada que nos permita mantener de forma organizada un orden a favor de poder identificar de manera rápida estos tipos de casos y formular un plan de acción y/o proceso a seguir para actuar de forma óptima ante la presencia de un incidente o en el caso que la necesidad del usuario sea un requerimiento, se garantice que la prestación de este servicio sea el mejor y que se dirija hacia el personal mejor capacitado (<https://www.manageengine.com>, 2020).

Para realizar esta clasificación es necesario tener un formulario donde se registran de forma ordenada para tener un punto de partida donde posteriormente se pasará a categorizar, priorizar y dar una dirección de flujo adecuado para que este incidente o requerimiento siga el camino adecuado hacia el lugar donde puede ser atendido (<https://ingenio.edu.pe>, 2021). Es importante mencionar que para realizar la atención de estos casos es necesario contar por parte del operador información necesaria, de acuerdo a lo que se esté atendiendo, por parte del usuario. La adecuada clasificación será un punto importante para que la gestión de las incidencias y requerimientos ya que la aportará al servicio rapidez y un orden al momento de la atención.

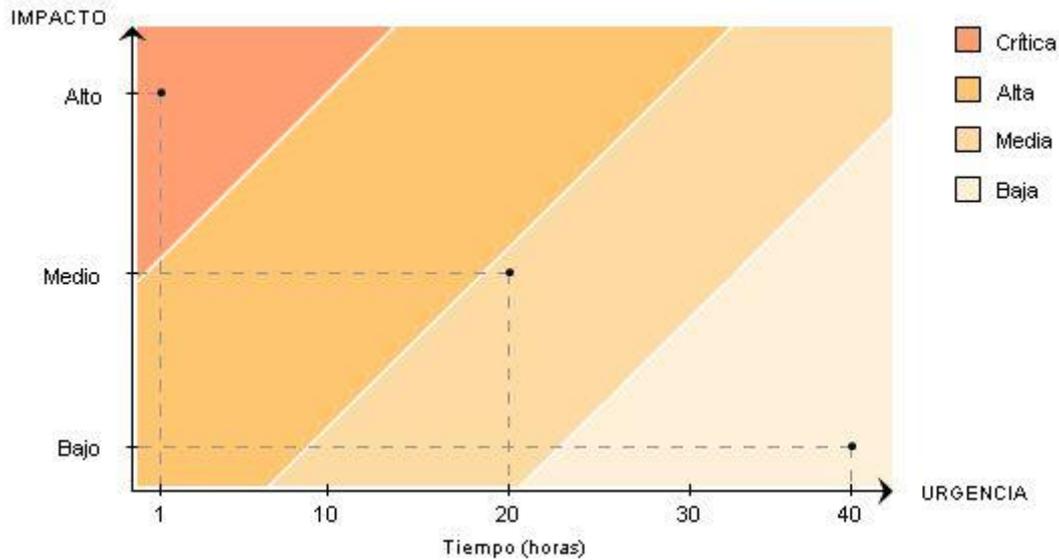


Figura 2. Diagrama de priorización, en función a la urgencia e impacto

Fuente: (<https://segenuino.com/>, s.f.)

2.2.1.2. Gestión de operadores de mesa de servicio

Los operadores dentro del contexto de una mesa de servicio son todas aquellas personas que se apoyan de una herramienta informática, aplicativos y/o hardware para poder dar solución ante un incidente o atender la necesidad de un servicio registrado por el usuario (<https://www.manageengine.com>, 2020).

Los operadores de mesa de servicio cuentan con los conocimientos y experiencia necesaria para cumplir sus labores de forma adecuada. Mencionamos entonces que los operadores de mesa de servicio son un recurso humano fundamental para el funcionamiento de una mesa de servicio y lo relacionamos con la gestión (Barclay , Thornley, & Wright, 2019). Se toma como la adecuada administración de los operadores de mesa de servicio que garanticen un trabajo de calidad reflejándose en un buen nivel de complacencia de los usuarios que reciben este servicio.

Los encargados de dar paso a la atención son los operadores de mesa de servicio que permitirán que la gestión de los incidentes pase por un nivel de calidad ya que son encargados de dar solución a los incidentes o atender los requerimientos así también será el primer punto de comunicación con los usuarios.

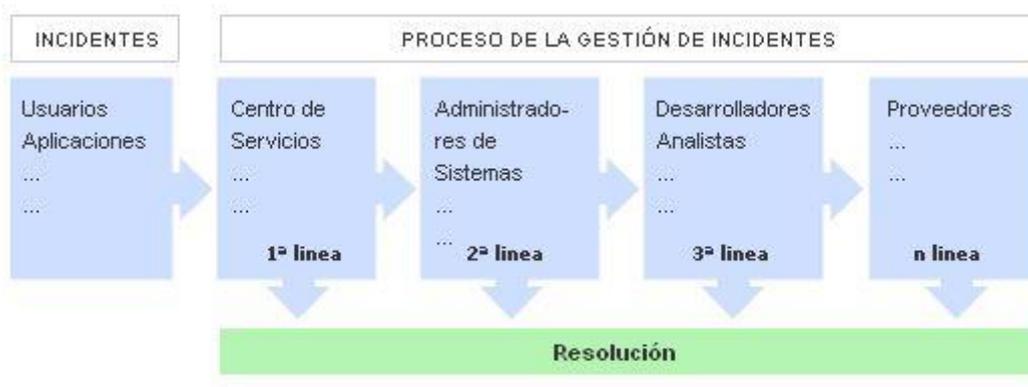


Figura 3. Cuadro de líneas de atención de los operadores y la escalabilidad

Fuente: (<https://segenuino.com/>, s.f.)

2.2.1.3. Gestión de tiempo de atención

El tiempo de atención es la base en la gestión de una mesa de servicio; ya que es importante medir el servicio y corroborar que se está llegando al grado de calidad deseado.

La adecuada gestión de recursos para el desarrollo de tareas o proyectos permitirá optimizar los tiempos en las organizaciones, en este caso referenciamos a la mesa de servicio. Por lo que es importante manejarlo adecuadamente ya que la extensión de ello ocasionaría una reacción negativa en la satisfacción del usuario (<https://www.infoautonomos.com/>, 2017)

Los tiempos en la mesa de servicio, en el caso de una que utilice un sistema el tiempo de vida del incidente o requerimiento registrado, se dividen en:

- Tiempo de recepción.
- Tiempo de asignación.
- Tiempo de atención.

El ciclo de vida de las solicitudes de atención deben ser las menores posibles sin llegar a bajar la calidad del servicio, acortar tiempos a partir de un plan de atención de acuerdo a los casos identificados. El gestionar adecuadamente el tiempo de vida de la atención de un incidente o requerimiento influirá de forma positiva en la perspectiva del usuario hacia el servicio recibido (Barclay, Thornley, & Wright, SERVICE DESK ESSENTIAL HANDBOOK, 2019).

Es así de que la adecuada gestión de los tiempos en los procesos de mesa de servicio permitirá que la atención de las incidencias y requerimientos generen un servicio de calidad de cara al usuario final.

2.2.2. Satisfacción de Usuarios

Cuando hablamos de satisfacción de cliente hacemos referencia al nivel de aprobación que los clientes dan a un producto o servicio brindado y que garantice su retorno (Pérez Porto & Gardey, 2011).

Por ello la satisfacción del usuario será el punto clave para determinar la calidad de servicio que se está ofreciendo y saber realmente si se está realizando bien lo planificado. Si un sistema, en este caso de mesa de servicio, no impacta de forma

positiva en la satisfacción del usuario, porque los procesos previos a su estructuración no se han realizado adecuadamente, el estudio e investigación dirigida hacia la complacencia de los usuarios permitirá identificar puntos débiles que pueden ser llevados a un proceso de retroalimentación. No solo los puntos débiles pueden tener una mejora sino que conocer y medir la satisfacción del usuario permite una mejora continua del servicio brindado.

La presencia de notificaciones en una mesa de servicio indica la comunicación que existe entre el operador de mesa de servicio y el usuario solicitante. Esta comunicación puede hacer referencia a una situación en que la información enviada en la solicitud generada por el usuario no está clara. Muchas de ellas terminan no siendo respondidas por parte del usuario y pasan a ser rechazada la solicitud. La información que se requiere para la atención de un incidente o requerimiento debe estar claramente informada al usuario para que tenga conocimiento de que esta información es necesaria para ser atendido. Una gran cantidad de notificaciones presentes en una solicitud registrada puede ocasionar un malestar en la satisfacción del usuario ya que produce una prologando de tiempo a su atención.



Figura 4. Algunos métodos de medir la satisfacción de los usuarios

Fuente: (Torres, s.f.)

2.2.2.1. Notificaciones emitidas

Las notificaciones se pueden determinar como una comunicación que se ve relacionada a una información que es ofrecida o requerida (Ucha, 2014). Llevado al ámbito informático y especialmente al campo de la mesa de servicio es la información que el operador envía al usuario indicando que la atención al incidente o requerimiento se ha concluido así también puede ser para requerir la información necesaria para poder dar paso al servicio que se brinda.

Este punto es muy importante ya que realizar notificaciones con información deficiente que no cumple con lo que requiere el usuario final, se es propenso a generar un malestar en ellos ya sea porque las respuestas no son claras o incompletas. Las notificaciones se pueden dar tanto del usuario como del operador de mesa de servicio, tener una comunicación no clara puede ocasionar

así como generar un malestar en el usuario final también influirá en la demora de la atención ya que si el usuario no es claro en su solicitud o envía información faltante retrasa la atención por parte del operador impactando de forma negativa en la satisfacción del usuario de cara al servicio.

2.2.2.2. Calidad de atención

El punto de alcance de todo servicio o producto es alcanzar la calidad a un nivel alto ya que el usuario será quien dará el juicio de lo que ha percibido y recibido por parte de una persona u organización y si alcanzo sus expectativas (Peralta Maniviesa, s.f.).

La calidad que se planifica alcanzar a base de un trabajo realizado en la gestión de las incidencias y requerimientos de los usuarios es llevado a un mapa de procesos y en la mayoría de casos generan un sistema informático como producto para crear el canal entre los usuarios y el área de TI. A partir de este sistema los usuarios pueden generar sus solicitudes (ticket) de atención para recibir los servicios informáticos.

El fin de generar todo esta estructura sistemática es generar una atención de calidad donde el tiempo de atención será el más optimo evitando detener las labores de los usuarios por tiempos considerables.

La cantidad de estas solicitudes atendidas pueden dar una noción que se está dando un servicio eficiente o no, a mayor cantidad de solicitudes atendidas se puede determinar que el tiempo de atención es muy corto evitando así que los usuarios se vean afectados con tiempo considerable la detenida de sus labores,

así también esto nos da a entender que se agilizó la atención de solicitudes garantizando la continuidad del negocio.

Caso contrario se podría decir de las solicitudes rechazadas. Estas podrían generarse por falta de información para poder realizar la atención si el sistema no es claro para el usuario generando que no pueda registrar correctamente su solicitud. Así pues, que se busca que este último escenario se presente lo menor posible para que garantice que se dé un servicio de calidad al usuario.

Pero no todo puede ir del lado de la eficiencia y eficacia, un punto importante es la calidad de atención que se presenta en la comunicación y el trato del operador de Mesa de Servicio con los usuarios. Un trato cordial y amable es un punto fundamental para alcanzar un gran nivel de satisfacción para los usuarios.

Para alcanzar un nivel de atención de calidad es necesario tener presente la mejora continua de estos procesos que apunten a las necesidades del negocio generando efectividad y eficiencia de las atenciones realizadas en mesa de servicio. Por lo cual es necesario tener claramente las medidas y objetivos a conseguir. (Van Bon, 1998)

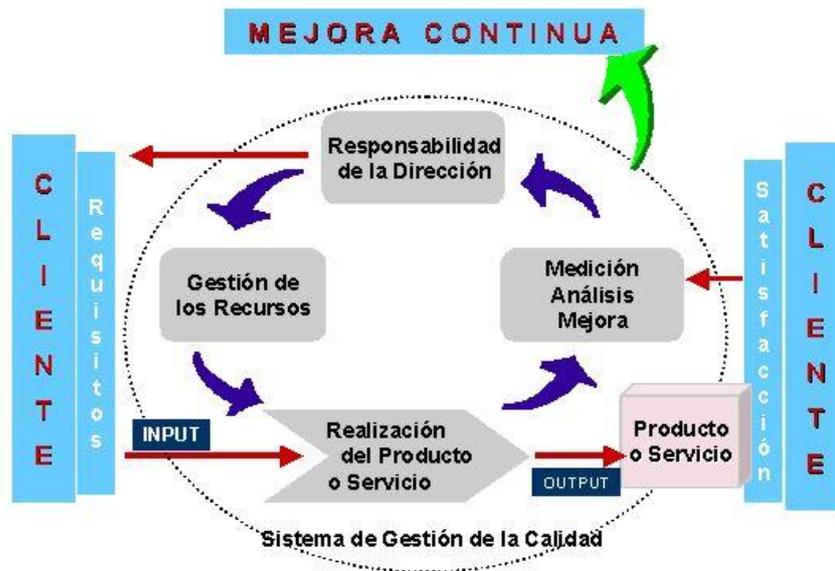


Figura 5. Flujo de mejora continua para una calidad de atención

Fuente: (<https://procesohpbo.wordpress.com/>, 2016)

2.2.2.3. Experiencia de usuario

Este término es relativamente nuevo, pero que a largo plazo, el usuario o cliente pasa a ser el punto primordial para una empresa. Este concepto fue tomando mayor fuerza y dedicación para dar un producto o servicio de calidad. Lo que se pretende es que el usuario no solo se quede con un producto o servicio, sino que se lleve en sí una experiencia que no genere dudas en volver adquirir este producto o servicio.

Para lograr alcanzar esta experiencia positiva en el usuario es un trabajo muy arduo.

El trabajo de las personas que se centran en la experiencia de usuario se basa en ofrecer una tecnología amigable, satisfactoria y útil para los demás. La capacidad de atender nuestras necesidades y objetivos de manera eficiente siendo también

fluida, llegará a determinar la aceptación y tomar un punto diferencial con los competidores. Por lo que la experiencia de usuario se caracteriza y difiere del marketing tradicional. (Hassan Montero, 2015).

Por ello se hace hincapié que la estructura del software, a nivel de usuario, que trabaja el área mesa de servicio debe centralizarse en que este proceso de generación de solicitudes sea lo menos complicado y fácil de usar por el usuario que la generación de una solicitud no se vuelva una odisea, en cambio que sea intuitiva para el usuario y no tome más tiempo de lo necesario.

Generar una agradable experiencia de usuario garantiza que el usuario sienta una satisfacción al recibir un servicio que solicitarlo no se vuelva una tortura.

La experiencia de usuario generada también fluye del tipo de comunicación que se presenta entre el usuario y operador de mesa de servicio, una comunicación clara y amigable genera en el usuario un sentir que es escuchado. El tener una comunicación clara también permite que la información sea la correcta y que no exista una ambigüedad sobre la información que se envía evitando posteriormente inconvenientes en la atención creando un malestar en el usuario.

Sentir que el usuario es escuchado se complementa con la empatía que debe reflejar el operador de Mesa de Servicio. Que el usuario sienta que otra persona le comprende y entiende lo que siente el usuario es muy importante y deja claro que, un servicio no solo basta con brindarlo, sino que hay factores que suman a ello para alcanzar un nivel de calidad (<https://www.significados.com/>, 2018).

Mucho de lo que se hablado anteriormente refleja que la experiencia de usuario se alcanza con un trabajo en conjunto no solo en la parte funcional sino también humana. La importancia de esta para que la satisfacción del usuario llegue a alcanzar un gran nivel.



Figura 6. Puntos importantes que definen la experiencia de usuario:

Fuente: (Alba, s.f.)

2.3. Objetivos de la investigación

2.3.1. Objetivo general

Establecer el grado de influencia del sistema de gestión de incidentes y requerimientos en el nivel de satisfacción de los usuarios del área de mesa de servicio de la Caja Sullana Zona I-A.

2.3.2. Objetivos específicos

- Determinar el grado de influencia de la Clasificación de casos de incidencias y requerimientos claramente definidos en la reducción de notificaciones en el área de mesa de servicios de la caja Sullana Zona I-A.

- Determinar el grado de influencia de la gestión de operadores en el incremento de la calidad de atención a los usuarios en Caja Sullana Zona I-A.
- Determinar cómo la gestión del tiempo de atención permite mejorar la experiencia de los usuarios en el área de Mesa de Servicio de la Caja Sullana Zona I-A.

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

El sistema de gestión de las incidencias y requerimientos influye significativamente en el nivel de satisfacción de los usuarios del área de Mesa de Servicio de la Caja Sullana Zona I-A.

2.4.2. Hipótesis específicas

La Clasificación de casos de incidencias y requerimientos claramente definidos influyen significativamente en la reducción de notificaciones en el área de mesa de servicios de Caja Sullana Zona I-A.

La adecuada coordinación de operadores en Mesa de Servicio influye significativamente en el incremento de la calidad de atención a los usuarios en Caja Sullana Zona I-A

La adecuada gestión del tiempo de atención de Mesa de Servicio influye en la experiencia de los usuarios en la Caja Sullana Zona I-A.

CAPITULO III: DISEÑO METODOLÓGICO

3.1. Diseño de la investigación

Se procederá a seguir un diseño no experimental de corte transversal. El cual es definido al estudio transversal como una investigación orientada a la descripción, para el estudio de los datos de variables recopiladas durante un lapso de tiempo aplicada a una población, muestra o subconjunto predefinido.

Se diseñó será no experimental ya que no se influenciará en algunas de las variables y se desea tener la realidad en un momento determinado con un corte transversal correspondiente a la satisfacción de los usuarios respecto al sistema de Mesa de Servicio de la Caja Sullana.

3.2. Tipo

La investigación será de tipo explicativa de método hipotético deductivo, porque en este caso el propósito es dar unas respuestas de las causas que desencadenaron el inconveniente. Donde el investigador se centra en la exposición de un problema conocido a base de respuestas a preguntas específicas encontradas. En la investigación se enfatiza en explicar la realidad del problema y sus posibles causas, acorde a la información obtenida de un grupo de personas, que permitirá responder a las preguntas planteadas especificadas (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, Metodología de la Investigación, 2014).

3.3. Enfoque

Se procederá a trabajar con un enfoque cuantitativo, ya que suele aplicarse en las ciencias exactas o naturales. Se centra en realizar la veracidad de una hipótesis planteada a base del estudio estadístico y numérico de los datos recopilados de donde, podemos implantar un patrón de comportamiento y corroborar teorías. (Hernandez Sampieri, Fernández Collado, & María del Pilar Baptista Lucio, 2014)

3.4. Población

Respecto a la población que se va a trabajar en Caja Sullana, será con los colaboradores del nivel operativo de la Zona I-A que está conformado por 100 colaboradores, la Zona I-A la confirman las siguientes agencias:

- Oficina Principal
- Agencia Sullana
- Oficina especial José de Lama
- Oficina especial Bellavista
- Oficina especial Querecotillo
- Oficina especial La Quebrada
- Agencia Ignacio Escudero
- Agencia Paita
- Oficina especial Buenos Aires
- Oficina especial Sullana

3.5. Muestra

De la población de cien colaboradores se determinó la muestra de ochenta de ellos para el muestreo aplicado en la empresa Caja Sullana Zona I-A.

La muestra estadística tiene un estimado de 100 encuestado referente a la población, llegando alcanzar un 95 % en el nivel de confianza y un 5% respecto al margen de error. Así también se obtuvo como resultado de muestra mínima el valor de 80.

Margen: 5%
Nivel de confianza: 95%
Poblacion: 100

Tamaño de muestra: 80

Ecuacion Estadistica para Proporciones poblacionales

- n= Tamaño de la muestra
- Z= Nivel de confianza deseado
- p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)
- q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)
- e= Nivel de error dispuesto a cometer
- N= Tamaño de la población

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

3.6. Operacionalización de variables

Tabla 1. Operacionalización de Variables

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADOR
Variable Independiente: Sistema de gestión de incidencias y requerimientos	Referente al sistema que permite gestionar las solicitudes de atención para los incidentes y requerimientos que los usuarios de mesa de servicio solicitan.	CLASIFICACIÓN DE CASOS EN EL SISTEMA	Cantidad de incidentes
			Cantidad de requerimientos
			Cantidad de tipo de caso por línea
		GESTIÓN DE OPERADORES	Cantidad de operadores
			Cantidad de operadores por línea
			Cantidad de operadores por tipos de casos
		GESTIÓN DE TIEMPO ATENCIÓN	Tiempo de recepción
			Tiempo de asignación

			Tiempo de respuesta
Variable Dependiente: Satisfacción de los usuarios	Es la experiencia posteriormente derivada de la comparación de lo esperado y el resultado del desempeño de un servicio o adquisición de un producto que es sometido a diferentes factores.	REDUCCIÓN NOTIFICACION EMITIDAS	Cantidad de notificaciones reducidas
			Cantidad de notificaciones no respondidas
			Cantidad de tickets con información incompleta
		CALIDAD DE ATENCIÓN	Cantidad de tickets atendidos
			Cantidad de tickets rechazados
			Nivel de calidad de atención
		EXPERIENCIA DE USUARIO	Nivel de calidad de comunicación
			Nivel de empatía del operador
			Tiempo de registro de ticket

Fuente: Elaboración Propia

3.7. Técnicas para la recolección de datos

La técnica manejada será la encuesta porque es un sistema que maneja un grupo de procedimientos normalizados de investigación, por medio de la recolección de datos a una población o universo más amplio, del que se desea conocer una serie de características, para obtener la información se utilizará el cuestionario (García Ferrando, Ibáñez, & Alvira Martín, 1993).

3.7.1. Descripción de los instrumentos

Para poder captar la información necesaria se utilizará el cuestionario de preguntas que trabajara con la escala de Likert, que nos permitirá conocer la percepción de los usuarios de mesa de servicio. El cuestionario se presenta a manera de afirmaciones o juicios ante los cuales se pide la reacción de los sujetos que están siendo encuestados (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, Metodología de la Investigación, 2014).

Fichas Técnicas

FICHA TECNICA DE INSTRUMENTO	
Nombre	Sistema de gestión de incidentes y requerimientos de Mesa de Servicio
Autor	Javier Felipe Flores Ramos
Procedencia	Elaboración propia
Año de elaboración	2021
Objetivo	Medir el desempeño del Sistema de gestión de incidentes y requerimientos de Mesa de Servicio
Administración	Auto Administrado
Duración del cuestionario	10 minutos
Área que evalúa los reactivos	Dimensiones: Clasificación de casos en el sistema (5) Gestión de operadores (3) Gestión de tiempo de atención(3)
N° de preguntas	11
Grado de aplicación	Administrativos
Validez	Jueces Expertor
Confiabilidad	Alfa de Cronbach: 0.95 Aplicado a (80 personas)
Escala de medición	Nunca = 1 Casi Nunca = 2 A veces = 3 Casi Siempre = 4 Siempre = 5

FICHA TECNICA DE INSTRUMENTO	
Nombre	Satisfacción de los usuarios
Autor	Javier Felipe Flores Ramos
Procedencia	Elaboración propia
Año de elaboración	2021
Objetivo	Medir la satisfacción del usuario con el gestión de la Mesa de Servicio
Administración	Auto Administrado
Duración del cuestionario	10 minutos
Área que evalua los reactivos	Dimensiones: Reducción de notificaciones emitidas (4) Calidad de atención (3) Experiencia de usuario (4)
N° de preguntas	11

Grado de aplicación	Administrativos
Validez	Jueces Expertor
Confiabilidad	Alfa de Cronbach: 0.95 Aplicado a (80 personas)
Escala de medición	Nunca = 1 Casi Nunca = 2 A veces = 3 Casi Siempre = 4 Siempre = 5

3.8. Técnica para el procesamiento y análisis de datos

Los resultados obtenidos se procesarán y tabularán en un documento de MS Excel y el software SPSS. Los resultados del procesamiento de datos nos permitirán conocer el nivel de satisfacción de los usuarios internos de la Caja Sullana. Para ambas variables se utilizará la prueba estadística del coeficiente de correlación de Spearman, ρ (rho). Asimismo se tomará en cuenta para la prueba estadística un 0.522* ($p=0.000$) como importante, correspondiente a un nivel de confiabilidad del 95%.

3.9. Aspectos éticos

En nuestra investigación hemos considerado la protección de la información, permitiendo así la confidencialidad absoluta de todos los datos pertenecientes al ambiente de estudio.

La información que será mostrada en la investigación es auténtica y verdadera, correspondiente a la extraída de la empresa.

El resultado de la investigación no ha sido manipulada u orientada hacia una carácter de interés parcializado siendo el resultado de carácter arbitrario.

En la investigación realizada se consideró correctamente la propiedad intelectual de los autores sin caer en la omisión de ellos en la estructura de la documentación.

CAPITULO IV: RESULTADOS

Estadística Inferencial:

La relación causal se realizó teniendo en consideración que las variables referenciadas son ordinales, la regresión logística ordinal fue el procedimiento estadístico utilizado para obtener la relación causal y se utilizó para identificar la influencia de la variable independiente *Sistema de Gestión de Incidencias y Requerimientos* y la variable dependiente *Satisfacción de Usuario* el modelo de regresión logística toma la forma:

$$\ln (p/q | x) = \alpha_0 + \alpha_1 x$$

Donde \ln significa logaritmo neperiano α_0 y α_1 son constantes y x una variable que puede ser aleatoria o no, cualitativa, continúa o discreta.

Representado por la ecuación:

$$P(Y) = 1/(1 + \exp(b_0 + b_1 x))$$

Tabla 2. Análisis Estadístico Descriptivo Regresión ordinal, Resumen de procesamiento de casos

Resumen de procesamiento de casos			
		N	Porcentaje de Marginal
Nivel de satisfacción de los usuarios	Bajo	11	13,8%
	Medio	50	62,5%
	Alto	19	23,8%
Sistema de gestión Incidencias y requerimientos	Bajo	15	18,8%
	Medio	45	56,3%
	Alto	20	25,0%
Válido		80	100,0%
Perdidos		0	
Total		80	

Fuente: Elaboración propia

Según Tabla 02 se muestra los resultados desde la información obtenida de las respuestas de los usuarios de mesa de servicio, nos indica que consideran existe un nivel medio de 56.3% para el sistema de gestión de incidencias y requerimientos en cuanto al nivel de satisfacción de los usuarios fue considerado con un 62.5% para el nivel medio. Y en ambos casos presentan un nivel alto de 23.8% y 25% respectivamente.

Tabla 3. Análisis Estadístico Descriptivo Regresión ordinal, Información de ajuste de los modelos

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo interceptación	43,242			
Final	15,010	28,232	2	,000

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 03, en cuanto al resultado del procesamiento de los datos ingresados en el programa, de este resultado se determinó la explicación de la influencia del Sistema de Gestión de Incidentes y Requerimientos sobre la Satisfacción de Usuarios de la mesa de servicio de la Caja Sullana en la Zona I-A, así también se obtuvo el valor del Chi cuadrado que es de 28.232 y pvalor (valor de la significación) es igual a 0.000 frente a la siguiente estadística α igual a 0.05 ($pvalor < \alpha$), significa que rechazamos la hipótesis nula y aprobamos la hipótesis alternativa lo que nos da a entender que el sistema de gestión de incidentes y requerimientos influye en la satisfacción de los usuarios.

Tabla 4. Análisis Estadístico Descriptivo Regresión ordinal, Pseudo coeficiente de determinación de las variables

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,297
Nagelkerke	,355
McFadden	,194

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 04, A fin de probar la Hipótesis, mediante la prueba de pseudo R cuadrado, lo que se concluiría es la influencia porcentual del Sistema de Gestión de Incidencias y Requerimientos y la satisfacción de usuarios de la mesa de servicio, se tiene un coeficiente de Nagelkerk, determinando que la variabilidad de la satisfacción de usuario depende el 35.5% del uso del sistema de gestión de incidentes y requerimientos en los usuarios de mesa de servicio de la Caja Sullana en la Zona I A. Por lo antes mencionado podemos concluir que existe una influencia positiva del sistema de gestión de incidentes y requerimientos en el nivel de satisfacción de los usuarios de la mesa de servicio de Caja Sullana Zona I A.

Tabla 5. Análisis Estadístico Descriptivo Regresión ordinal, Correlación

Correlaciones				
			Sistema de gestión Incidencias y requerimientos	Nivel de satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Sistema de gestión Incidencias y requerimientos	Coefficiente de correlación	1,000	,553**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Nivel de satisfacción de los usuarios	Coefficiente de correlación	,553**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la tabla 05, la prueba Rho de Spearman nos hace referencia que existe evidencia de una correlación ($r = 0.553$) es significativo con $p\text{valor} = 0.000 < 0.05$. Existe influencia entre sistema de gestión de incidencias y requerimientos sobre la satisfacción de usuario.

Variables:

Tabla 6. Análisis Estadístico Descriptivo Regresión Tabulación cruzada de Sistema de gestión Incidencias y requerimientos y Nivel de satisfacción de los usuarios tabulación cruzada

Sistema de gestión Incidencias y requerimientos*Nivel de satisfacción de los usuarios tabulación cruzada						
			Nivel de satisfacción de los usuarios			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Sistema de gestión Incidencias y requerimientos	Bajo	Recuento	6	9	0	15
		% del total	7,5%	11,3%	0,0%	18,8%
	Medio	Recuento	5	33	7	45
		% del total	6,3%	41,3%	8,8%	56,3%
	Alto	Recuento	0	8	12	20
		% del total	0,0%	10,0%	15,0%	25,0%
Total		Recuento	11	50	19	80
		% del total	13,8%	62,5%	23,8%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

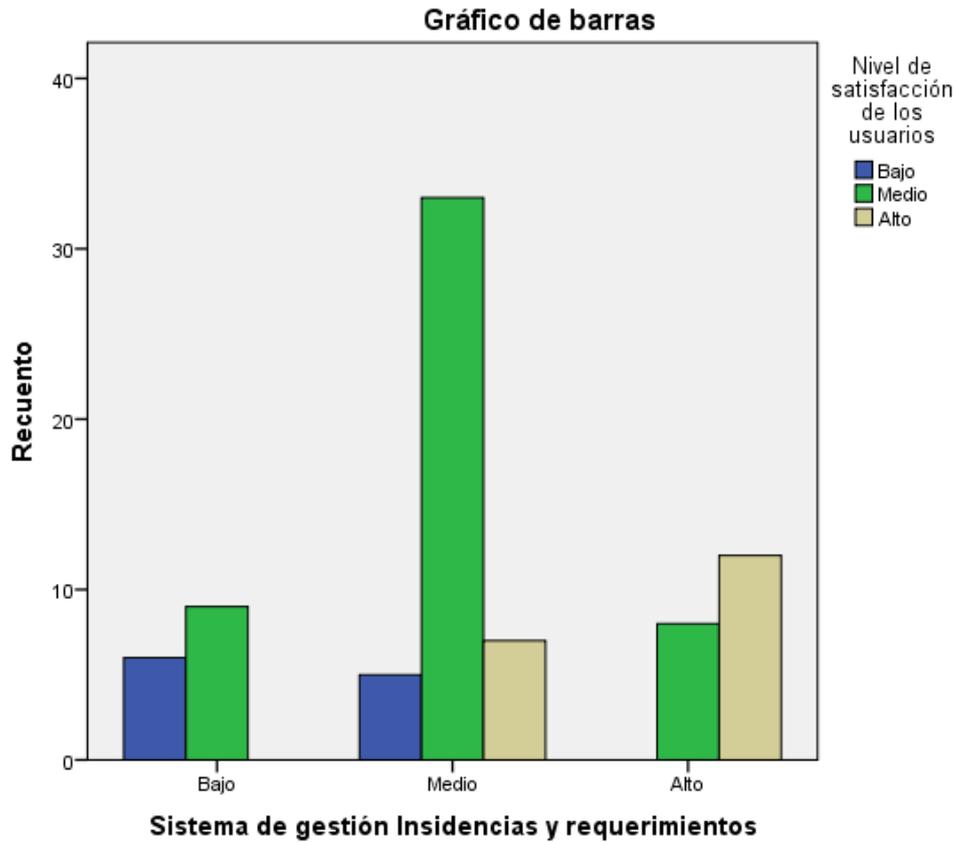


Figura 7. Sistema de Gestión de Incidencias y Requerimientos y Nivel Satisfacción de los Usuario

De acuerdo a la tabla 06 y la figura 07, de lo obtenido se muestra, que el 41.3% tiene un nivel medio de sistema de gestión de incidencias y requerimientos y la satisfacción de usuario, mientras que el 11.3% muestra un nivel bajo de sistema de gestión de incidencias y requerimientos y un nivel medio de satisfacción de usuario y el 15% nivel alto en sistema de gestión de incidencias y requerimientos respecto a la influencia en la satisfacción de los usuarios de mesa de servicio de Caja Sullana Zona I A.

Dimensiones

Tabla 7. Análisis Estadístico Descriptivo Regresión Tabulación cruzada de Clasificación de casos en el sistema y Reducción de notificaciones emitidas

		REDUCCIÓN NOTIFICACION EMITIDAS			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
CLASIFICACIÓN DE CASOS EN EL SISTEMA	Bajo	Recuento	4	5	0	9
		% del total	5,0%	6,3%	0,0%	11,3%
	Medio	Recuento	5	29	13	47
		% del total	6,3%	36,3%	16,3%	58,8%
	Alto	Recuento	0	9	15	24
		% del total	0,0%	11,3%	18,8%	30,0%
Total	Recuento	9	43	28	80	
	% del total	11,3%	53,8%	35,0%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

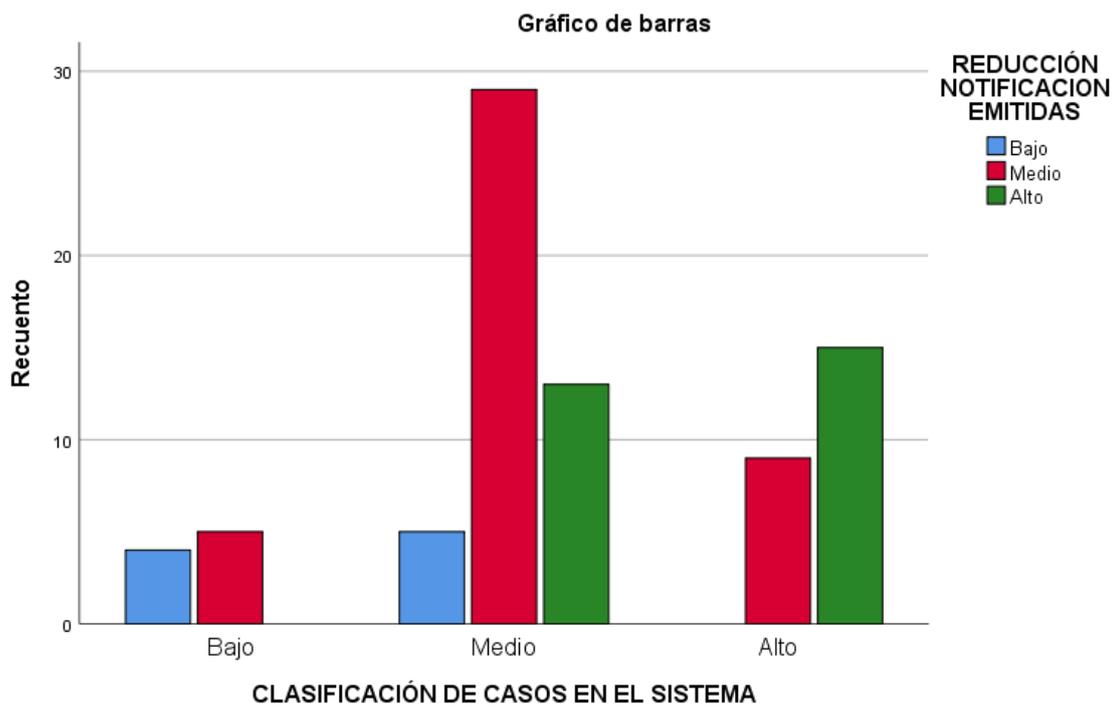


Figura 8. Clasificación de casos en el sistema y Reducción de notificaciones emitidas

De acuerdo a la tabla 07 y la figura 08, de los resultados podemos observar, que el 36.3% tiene un nivel medio de Clasificación de casos en el sistema y Reducción de

notificaciones emitidas, mientras que el 6.3% muestra un nivel bajo de Clasificación de casos en el sistema y un nivel medio de Reducción de notificaciones emitidas y el 18.8% nivel alto en Clasificación de casos en el sistema respecto a la influencia en la Reducción de notificaciones emitidas de los usuarios de mesa de servicio de Caja Sullana Zona I A.

Tabla 8. Análisis Estadístico Descriptivo Regresión Tabulación cruzada de Gestión de operadores y Calidad de atención

		CALIDAD DE ATENCIÓN			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
GESTIÓN DE OPERADORES	Bajo	Recuento	19	11	0	30
		% del total	23,8%	13,8%	0,0%	37,5%
	Medio	Recuento	7	37	0	44
		% del total	8,8%	46,3%	0,0%	55,0%
	Alto	Recuento	0	4	2	6
		% del total	0,0%	5,0%	2,5%	7,5%
Total	Recuento	26	52	2	80	
	% del total	32,5%	65,0%	2,5%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

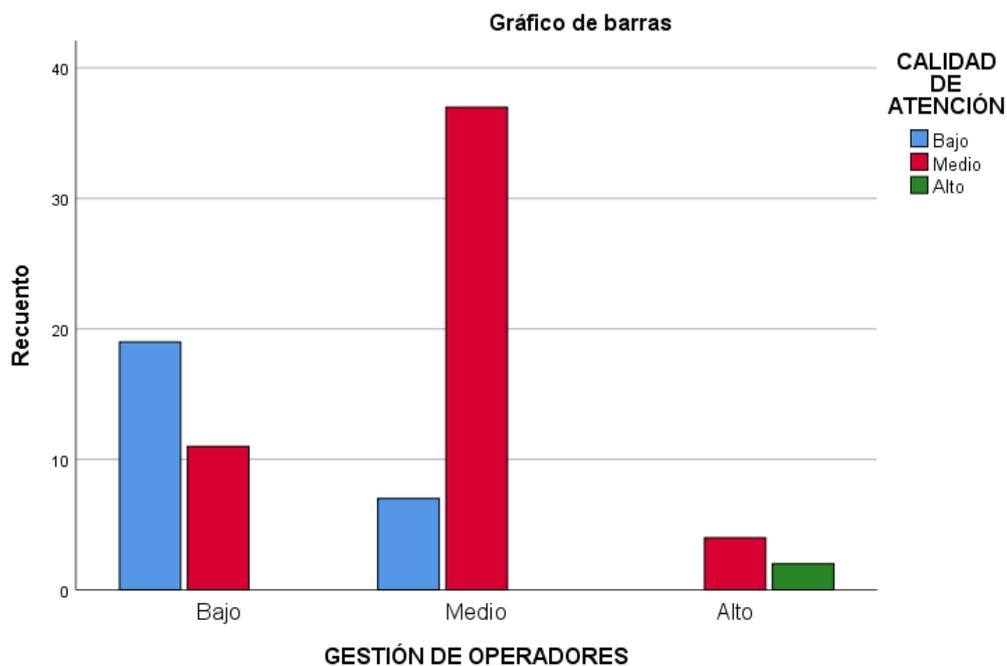


Figura 9. Gestión de operadores y Calidad de atención

De acuerdo a la tabla 08 y la figura 09, Podemos ver que de los resultados obtenidos, que el 46.3% tiene un nivel medio de Gestión de operadores y Calidad de atención, mientras que el 23.8% muestra un nivel bajo de Gestión de operadores y un nivel bajo de Calidad de atención y el 5.0% nivel alto en Gestión de operadores respecto a la influencia en la Calidad de atención a los usuarios de mesa de servicio de Caja Sullana Zona I A.

Tabla 9. Análisis Estadístico Descriptivo Regresión Tabulación cruzada de Gestión de tiempo de atención y Experiencia de usuario

		EXPERIENCIA DE USUARIO			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
GESTIÓN DE TIEMPO ATENCIÓN	Bajo	Recuento	10	14	0	24
		% del total	12,5%	17,5%	0,0%	30,0%
	Medio	Recuento	2	36	9	47
		% del total	2,5%	45,0%	11,3%	58,8%
	Alto	Recuento	0	4	5	9
		% del total	0,0%	5,0%	6,3%	11,3%
Total	Recuento	12	54	14	80	
	% del total	15,0%	67,5%	17,5%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

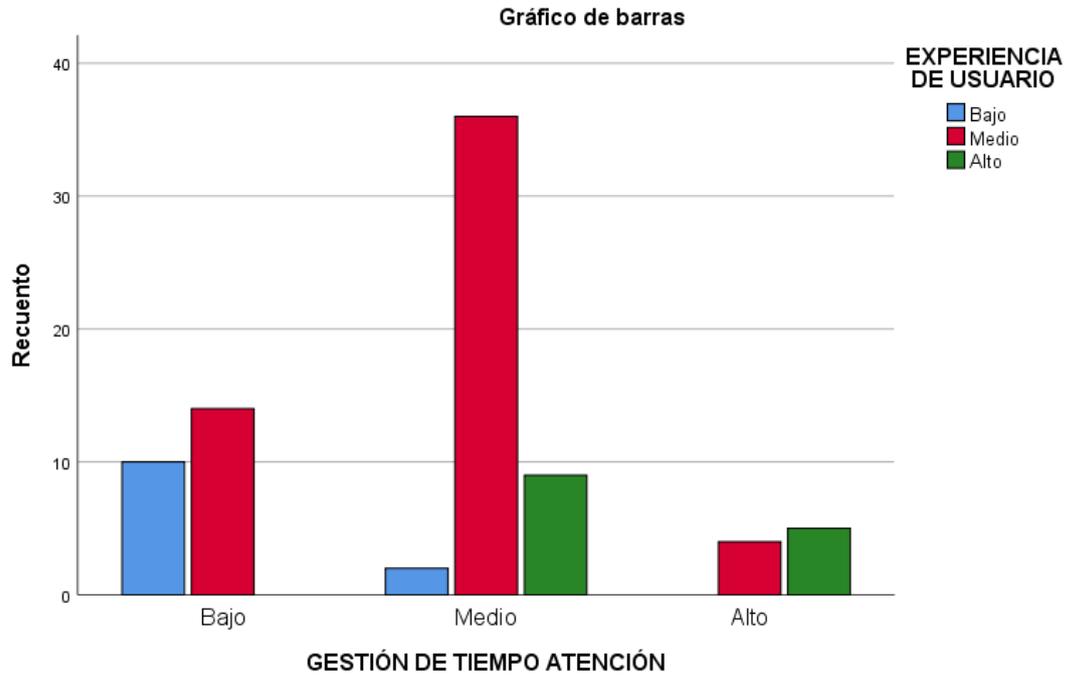


Figura 10. Gestión de tiempo de atención y Experiencia de usuario

De acuerdo a la tabla 09 y la figura 10, en los resultados se muestran, que el 45% tiene un nivel medio de Gestión de tiempo de atención y Experiencia de usuario, mientras que el 17.5% muestra un nivel bajo de Gestión de tiempo de atención y un nivel medio de Experiencia de usuario y el 6.3% nivel alto en Gestión de tiempo de atención respecto a la influencia en la Experiencia de usuario a los usuarios de mesa de servicio de Caja Sullana Zona I A.

CAPITULO V: DISCUSION, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión

Según nuestro estudio y los resultados obtenidos en referencia al sistema actual de gestión de incidentes y requerimientos y su influencia en la satisfacción de los usuarios de la mesa de servicio. Determinamos que el actual sistema influye en dicha satisfacción, ya que estadísticamente comprobamos que la influencia y correlación entre ambas variables de estudio. Teniendo como comprobación que la prueba Rho de Spearman nos da como resultado que existe evidencia de una correlación ($r=0.553$) es significativo con $p\text{valor} = 0.00 < 0.05$, lo cual nos indica que existe influencia entre el sistema de gestión de incidencias y requerimientos sobre la satisfacción del usuario.

Estos resultados en comparación con Paredes CH. M, Pailiacho M. V, Robayo J. D con su investigación Optimización de los Procesos de Mesa de Ayuda: Un enfoque desde ITIL a la empresa Softsierra S.A, donde desarrollaron un proceso centrado en la incursión de la metodología ITIL para generar la optimización de los procesos que se manejaba en la organización Softsierra S.A, donde después de haber obtenido unos resultados no favorables respecto a la satisfacción de los usuarios se decidió aplicar la metodología ITIL en los procesos de mesa de ayuda que posteriormente fue plasmada en un aplicativo de gestión de mesa de ayuda de buena calidad que influyó en la satisfacción de los usuarios como resultado de una encuesta posterior a la implementación. Podemos decir que estamos de acuerdo puesto que hay una relación con los resultados de nuestro estudio. Se adjunta el resultado de la encuesta aplicada por Paredes CH. M, Pailiacho M. V, Robayo J. D:

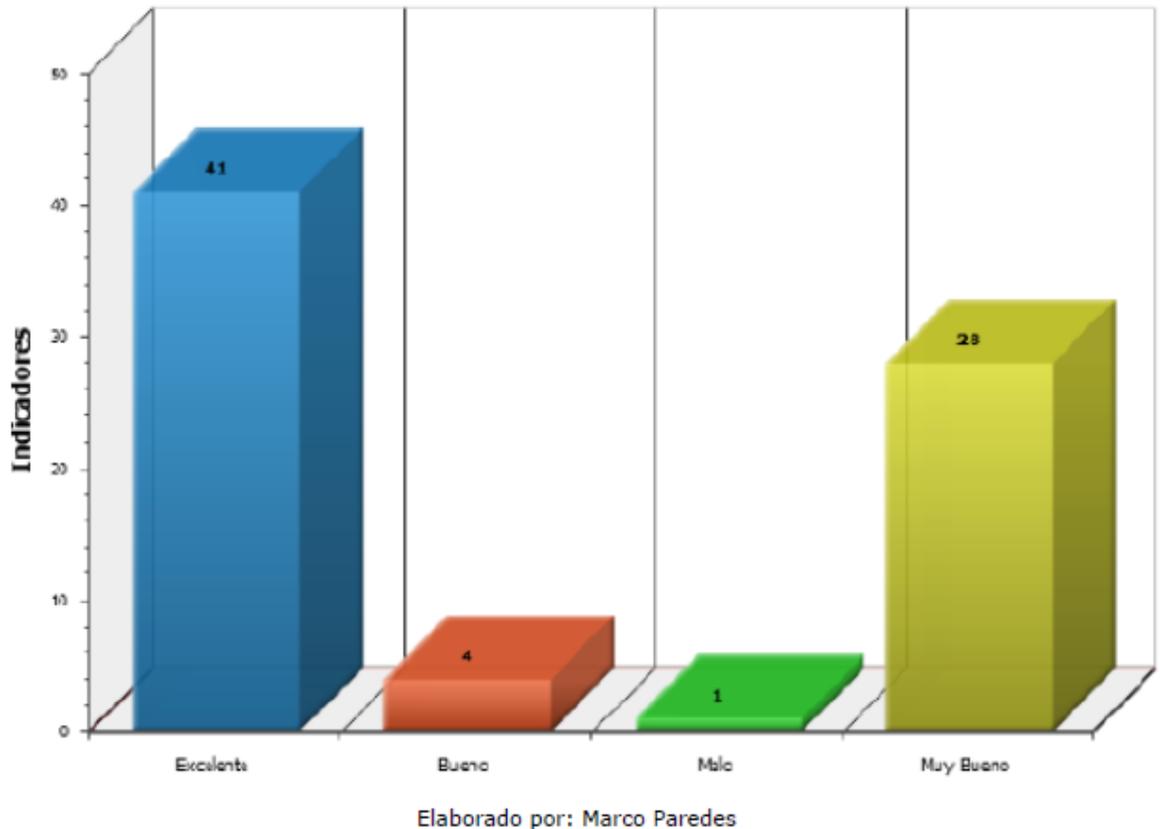
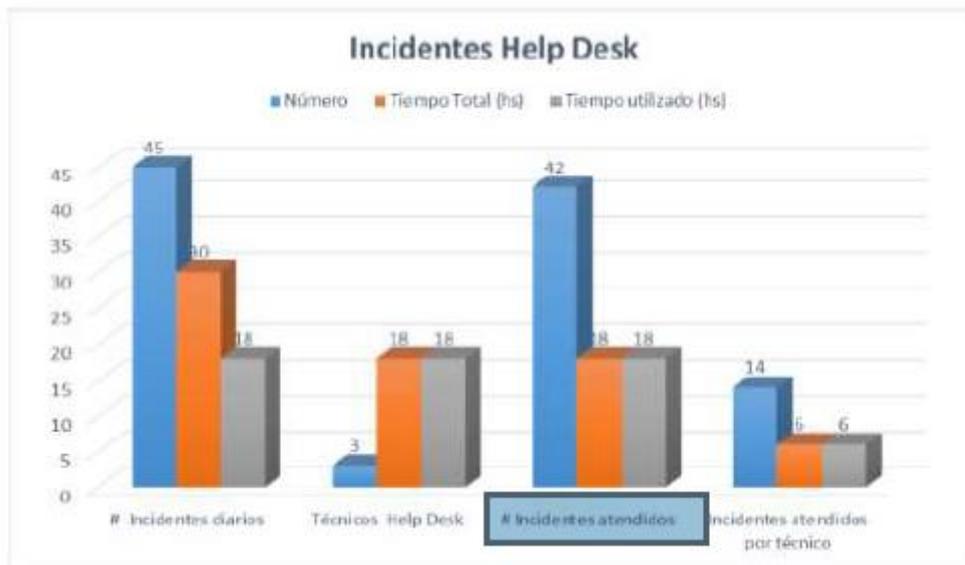


Figura 11. Nivel de Satisfacción

Así mismo en comparación con Jaramillo C. C y Morocho P.D en el estudio denominado Sistema Help Desk para la provisión del servicio en el departamento de mantenimiento y soporte técnico de la Universidad Nacional de Loja, donde diseñaron e implementaron una plataforma web para la administración de los servicios informáticos manejados por mesa de ayuda de la universidad siguiendo la metodología de ITIL, donde el resultado de su investigación confirmó que un adecuado sistema de gestión de incidencias y requerimientos en este caso bajo la metodología de ITIL ayudó a mejorar la eficiencia y eficacia del servicio brindado al usuario mejorando la calidad de atención influyendo en la satisfacción del usuario

ya que se atendió el 93.3% de los incidentes diarios a comparación del 60% que se atendía antes de la implementación reflejando una gran mejora. Por lo que podemos indicar que estamos de acuerdo con el estudio realizado ya que existe una influencia entre la mejora del sistema con el aumento de calidad de atención reflejada en la satisfacción del usuario.



Elaborado por Jaramillo C.C

Figura 12. Diagrama de barras posterior a la implantación del sistema de mesa de ayuda

También comparamos con el estudio realizado por Oblitas V. L en su estudio denominado Mesa de ayuda para la gestión de los servicios de TI, basado en el marco de referencia ITIL 2011, en la división de tecnologías de información del hospital regional de Lambayeque para la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Perú, donde implementaron un modelo piloto utilizando las buenas prácticas de ITIL 2011 concluyeron que las variables independientes Estructura y organización de la mesa de ayuda a los servicios de TI, Concientización de usuarios de TI, Resolución de

incidentes y Calidad de servicio obteniendo como resultado que el ANOVA del modelo de regresión con estas cuatro variables independientes, mejora significativamente la predicción de la variable dependiente ($F=52.386$ y $\text{sig.} \leq 0.05$). Por tanto, es buen modelo de predicción de la variable dependiente. Por lo que indicamos que estamos de acuerdo con el estudio realizado, ya que existe esta influencia sobre la variable dependiente Satisfacción de usuarios.

5.2. Conclusiones

Se estableció el grado de influencia del sistema de gestión de incidentes y requerimientos en el nivel de satisfacción de los usuarios del área de mesa de servicio de la Caja Sullana Zona I-A. Comprobándose con nivel medio alto la influencia en nivel medio con el 41.3% y alto con el 15%. Bajo los grados Según resultados se explica baremo (grado de influencia, poner resultado de tabla cruzada)

Se determinó el grado de influencia de la Clasificación de casos de incidencias y requerimientos claramente definidos en la reducción de notificaciones en el área de mesa de servicios de la caja Sullana Zona I-A. Se comprueba que la clasificación de los casos de incidencias y requerimientos claramente definidos influye de manera media con un 36.3% y una alta del 18.8%. Por lo que podemos definir que existe una relación positiva ya que al subir la Clasificación de casos de incidencias y requerimientos claramente definidos la reducción de notificaciones también aumentaría, de acuerdo a lo analizado se encuentra levemente alta.

Se determinó el grado de influencia de la gestión de operadores en el incremento de la calidad de atención a los usuarios en Caja Sullana Zona I-A. Se comprueba que la gestión de operadores influye de manera media con un 46.3% y una baja del 23.8%. Por lo que podemos definir que existe una relación positiva ya que al bajar la reducción de notificaciones también baja la calidad de atención, de acuerdo a lo analizado se encuentra levemente baja.

Se determinó cómo la gestión del tiempo de atención permite mejorar la experiencia de los usuarios en el área de Mesa de Servicio de la Caja Sullana Zona I-A. Se comprueba que la gestión del tiempo de atención influye de manera media con un 45% y una baja del 12.5%. Por lo que podemos definir que existe una relación positiva ya que al bajar la adecuada gestión de tiempo de atención también baja la experiencia de los usuarios, de acuerdo a lo analizado se encuentra levemente baja.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Jaramillo Castro, C. M., & Morocho Puchaicela, D. A. (Julio de 2016). Sistema Help Desk, utilizando ITIL para la provisión del Servicio en el departamento de mantenimiento y soporte técnico de la Universidad Nacional de Loja. *Revista Tecnológica ESPOL –RTE*, 15.
- Barclay, Rae., Thornley, Carla. & Wright, David. (2019). *SERVICE DESK ESSENTIAL HANDBOOK*. SDI
- Banda Gamboa, H. (2017). *PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UNA MESA DE SERVICIOS UTILIZANDO COMO MODELO DE GESTIÓN ITIL EN EL DEPARTAMENTO DE REDES INFRAESTRUCTURA*. Quito.
- Bethancourt, M. (2019). La Mesa de Servicio como socio estratégico para las Organizaciones. *Revista Colón Ciencias, Tecnología y Negocios*, 3.
- Chávez Guillén, R. M. (2017). *Modelo de gestión por procesos apoyado con las tecnologías de información y comunicaciones para el Help Desk en una institución pública*. Lima.
- Chulle Chapilliquen, J. A. (2018). *DISEÑO DE UN HELP DESK PARA MEJORAR EL*. Piura.
- Estela Raffino, M. (21 de Junio de 2020). *Concepto.de*. Obtenido de <https://concepto.de/>
- García Ferrando, M., Ibáñez, J., & Alvira Martín, F. (1993). *Métodos y técnicas de Investigación*. Madrid: Alianza Universidad Textos.
- Van Bon, J. (1998). *Diseño del Servicio Basada en ITIL*. Van Haren Publishing
- Gutierrez Leal, I. (05 de Junio de 2017). *calticconsultores.com*. Obtenido de <https://calticconsultores.com/>
- Hassan Montero, Y. (2015). Experiencia de Usuario. En Y. Hassan Montero, *Experiencia de Usuario*: (pág. 139). Kindle.
- Hernández Salazar, P. (s.f.). La importancia de la satisfacción del usuario.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México DF: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México D.F: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & María del Pilar Baptista Lucio, M. D. (2014). *Metodología de la investigación*. México DF: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- <https://dle.rae.es/r>. (2020). <https://dle.rae.es/requerimiento>. Obtenido de <https://dle.rae.es/requerimiento>

- <https://www.ecured.cu/>. (s.f.). <https://www.ecured.cu/>. Obtenido de https://www.ecured.cu/Programaci%C3%B3n_Orientada_a_Objeto
- <https://www.gb-advisors.com/>. (15 de Abril de 2019). <https://www.gb-advisors.com/>. Obtenido de <https://www.gb-advisors.com/es/mesa-de-servicio-vs-mesa-de-ayuda/>
- <https://www.gub.uy/>. (2018). <https://www.gub.uy/>. Obtenido de <https://www.gub.uy/centro-nacional-respuesta-incidentes-seguridad-informatica/comunicacion/publicaciones/que-es-un-incidente>
- <https://www.infoautonomos.com/>. (17 de Julio de 2017). <https://www.infoautonomos.com/>. Obtenido de <https://www.infoautonomos.com/habilidades-directivas/gestion-del-tiempo/>
- <https://ingenio.edu.pe>. (21 de Enero de 2021). <https://ingenio.edu.pe>. Obtenido de <https://ingenio.edu.pe/gestion-de-incidentes-itol/>
- <https://www.informaticamilenium.com.mx/>. (s.f.). <https://www.informaticamilenium.com.mx/>. Obtenido de <https://www.informaticamilenium.com.mx/es/temas/que-es-el-web.html>
- <https://www.lexico.com>. (s.f.). <https://www.lexico.com/es/definicion/ticket>. Obtenido de <https://www.lexico.com/es/definicion/ticket>
- <https://www.manageengine.com>. (25 de Junio de 2020). <https://www.manageengine.com>. Obtenido de <https://www.manageengine.com/latam/service-desk/itil-incident-management/que-es-la-gestion-de-incidentes-itol.html>
- <https://www.significados.com>. (2017). <https://www.significados.com/calidad/>. Obtenido de <https://www.significados.com/calidad/>
- <https://www.significados.com>. (2020). <https://www.significados.com/sistema/>. Obtenido de <https://www.significados.com/sistema/>
- <https://www.significados.com>. (2018). <https://www.significados.com/empatia/>. Obtenido de <https://www.significados.com/empatia/>
- Jiménez Bermejo, D. (s.f.). <https://economipedia.com/>. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/tecnologias-de-la-informacion-y-comunicacion-tic.html>
- Loayza Uyehara, A. A. (30 de 09 de 2016). Modelo de gestión de incidentes. *Interfaces*(9), 34.
- Molero, M. (s.f.). <https://www.servicetonic.com>. Obtenido de <https://www.servicetonic.com/es/itil/3-itil-conceptos-y-principios/>
- OBLITAS VERA, L. (2018). MESA DE AYUDA PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE TI, BASADO EN EL. Lambayeque.
- Paredes Chicaiza, M., Pailiacho Mena, V., & Robayo Jácome, D. (22 de 12 de 2018). Optimización de los Procesos de Mesa. *Espacios*, 39(51), 17.
- Peralta Maniviesa. (s.f.). <https://www.pymerang.com>. Obtenido de <https://www.pymerang.com/marketing-y-redes/1042-3-acciones-para-mantener-siempre-positiva-la-experiencia-del-cliente>

- Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2011). *definicion.de*. Obtenido de <https://definicion.de/>
- Ramos Huamán, W. A. (2019). *Implementación de service desk y la gestión de servicios de tecnología de la*.
- Rivas, G. (15 de Abril de 2019). <https://www.gb-advisors.com>. Obtenido de <https://www.gb-advisors.com/es/mesa-de-servicio-vs-mesa-de-ayuda/>
- Rodríguez Gallardo, J. A., López de la Madrid, M. C., & Espinoza de los Monteros Cárdenas, A. (01 de 12 de 2018). Estudio sobre la implementación del software Help Desk en una institución de educación superior. *Paakat: Revista de Tecnología y Sociedad*(14), 20.
- Tapia Condori, P. G. (2019). *Implementación de un modelo de mesa de ayuda para soporte de usuario basado en las mejores prácticas de la librería de infraestructura de tecnologías de información (ITIL) en SUNAT – AREQUIPA*. Arequipa.
- Ucha, F. (Jullio de 2014). <https://www.definicionabc.com>. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/comunicacion/notificacion.php>

ABREVIATURAS

Definiciones conceptuales

Mesa de Servicio o Service Desk: También se encarga de responder solicitudes de clientes, de hecho puede hacer casi todo lo que hace un Help Desk. Sin embargo, sus funciones van mucho más allá. (<https://www.gb-advisors.com/>, 2019).

Incidente Informático: Se refiere a manipulación o uso de la información no autorizada que genera un impedimento de la operatividad normal de los sistemas o recursos informáticos. (<https://www.gub.uy/>, 2018).

Calidad: Capacidad que posee un objeto para la satisfacción de necesidades implícitas o explícitas siguiendo unos parámetros (https://www.significados.com, 2017)

Ticket: Es una evidencia ya sea documento físico y/o electrónico que se asigna a una persona interesada en el que se garantiza que esta ha realizado alguna gestión (<https://www.lexico.com>, s.f.).

Sistema: Un conjunto de elementos relacionados entre sí y que funcionan holísticamente (<https://www.significados.com>, 2020)

Empatía: Intención de comprender los sentimientos y emociones de otro individuo de forma objetiva y racional (<https://www.significados.com/>, 2018)

POO (Programación Orientada a Objetos): Se contextualiza en el ambiente de desarrollo basado en un diseño y metodología no exclusivamente a un lenguaje de programación sino que se puede aplicar en distintos lenguajes existentes (<https://www.ecured.cu/>, s.f.)

ITIL: Orientado a la dirección de servicios de TI, donde se promueve las buenas funciones y procedimientos que han sido ideados para contribuir a las empresas dar un salto calidad y eficiencia de las labores de TI (Molero, s.f.).

WEB: Es todo un conjunto de información que se puede acceder desde el internet que proporciona constantemente conocimiento humano que hoy en día acceder a esta información se ha facilitado mucho (<https://www.informaticamilenium.com.mx/>, s.f.)

TIC: Es la derivación de la interacción entre la informática y las telecomunicaciones, para optimizar el procesamiento, almacenaje y transmisión de la información (Jiménez Bermejo, s.f.).

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Tabla 10. Matriz de Consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	METODO
¿De qué manera el sistema de gestión de las incidencias y requerimientos del área de mesa de servicio influye en el nivel de satisfacción de los usuarios de la Caja Sullana Zona I-A?	Establecer el grado de influencia de la gestión de los incidentes y requerimientos del área de mesa de servicio en el nivel de satisfacción de los usuarios de la Caja Sullana Zona I-A.	El sistema de gestión de las incidencias y requerimientos influye significativamente en el nivel de satisfacción de los usuarios del área de Mesa de Servicio de la Caja Sullana Zona I-A.	Metodología: No experimental explicativo de corte transversal Tipo: Descriptivo
Problema Especifico	Objetivo Especifico	Hipótesis Específicos	Enfoque: Cuantitativo
¿De qué manera la Clasificación de casos de incidencias y requerimientos claramente definidos influye en la reducción de notificaciones en el área de mesa de servicios de la caja Sullana Zona I-A?	Determinar el grado de influencia de la Clasificación de casos de incidencias y requerimientos claramente definidos en la reducción de notificaciones en el área de mesa de servicios de la caja Sullana Zona I-A.	La Clasificación de casos de incidencias y requerimientos claramente definidos influyen significativamente en la reducción de notificaciones en el área de mesa de servicios de Caja Sullana Zona I-A.	Población: 100 Muestra: 80 Técnica de recolección de datos:
¿De qué manera la Gestión de los operadores de mesa de servicio permitirá una mejor calidad de atención a los usuarios en caja Sullana Zona I-A?	Determinar el grado de influencia de la gestión de operadores en el incremento de la calidad de atención a los usuarios en Caja Sullana Zona I-A.	La adecuada coordinación de operadores en Mesa de Servicio influye significativamente en el incremento de la calidad de atención a los usuarios en Caja Sullana Zona I-A	Encuesta Técnica de procesamiento de datos: Se procesarán los datos utilizando el coeficiente de correlación de Spearman
¿Cómo la gestión del tiempo de atención de la mesa de servicio influirá en la experiencia de atención a los usuarios en Caja Sullana Zona I-A?	Determinar la influencia de la gestión del tiempo de atención en la experiencia de atención a los usuarios en Caja Sullana Zona I-A	La adecuada gestión del tiempo de atención de Mesa de Servicio influye en la experiencia de los usuarios en la Caja Sullana Zona I-A.	

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2: Matriz de operacionalización

Tabla 11. Matriz de Operacionalidad

VARIABLES	DEFINICION	DIMENSION	INDICADOR	ITEM	ESCALA	BAREMO(Nivel y Rango)
Variable Independiente: SISTEMA DE GESTIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS	Referente al sistema que permite gestionar las solicitudes de atención para los incidentes y requerimientos que los usuarios de mesa de servicio solicitan.	CLASIFICACIÓN DE CASOS EN EL SISTEMA	CLASIFICACIÓN DE INCIDENCIAS	1-2	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre	BAREMO GENERAL: Bajo: 11-25 Media: 26-40 Alto: 41-55 BAREMO POR DIMENSIONES CLASIFICACIÓN DE CASOS EN EL SISTEMA: Baja: 5-11 Media: 12-18 Alta: 19-25 GESTIÓN DE OPERADORES: Baja: 3-7 Media: 8-12
			CLASIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS	3-4	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre	
			CLASIFICACIÓN DE TIPOS DE CASOS POR PRIORIDAD	5	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre	
		GESTIÓN DE OPERADORES	CANTIDAD DE OPERADORES	6	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre	

			CANTIDAD DE OPERADORES POR LÍNEA	7	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre	Alta: 13-15 GESTIÓN DE TIEMPO DE ATENCIÓN: Baja: 3-7 Media: 8-12 Alta: 13-15
			CANTIDAD DE OPERADORES POR TIPOS DE CASOS	8	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre	
		GESTIÓN DE TIEMPO ATENCIÓN	TIEMPO DE GENERACIÓN	9	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre	
			TIEMPO DE ASIGNACIÓN	10	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre	
			TIEMPO DE RESPUESTA	11	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre	
Variable Dependiente:	Quando hablamos de satisfacción de cliente	REDUCCIÓN NOTIFICACION	CANTIDAD DE NOTIFICACIONES JUSTIFICADAS	1	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces	BAREMO GENERAL: Bajo: 11-25

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	hacemos referencia al nivel de aprobación que los clientes dan a un producto o servicio brindado y que garantice su retorno	EMITIDAS			4. Casi Siempre 5. Siempre	Media: 26-40 Alto: 41-55 BAREMO POR DIMENSIONES REDUCCIÓN DE NOTIFICACIONES EMITIDAS: Baja: 4-9 Media: 10-15 Alta: 16-20 CALIDAD DE ATENCIÓN: Baja: 3-7 Media: 8-12 Alta: 13-15 EXPERIENCIA DE USUARIO: Baja: 4-9 Media: 10-15 Alta: 16-20	
			CANTIDAD DE NOTIFICACIONES NO RESPONDIDAS	2	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre		
			CANTIDAD DE TICKETS CON INFORMACIÓN INCOMPLETA	3-4	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre		
	CALIDAD DE ATENCIÓN			CANTIDAD DE TICKETS ATENDIDOS	5		1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre
				CANTIDAD DE TICKETS RECHAZADOS	6		1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre
				NIVEL DE CALIDAD DE ATENCIÓN	7		1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre

		EXPERIENCIA DE USUARIO	NIVEL DE CALIDAD DE COMUNICACIÓN	8	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre 	
			NIVEL DE EMPATÍA DEL OPERADOR	9	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre 	
			TIEMPO DE REGISTRO DE TICKET	10-11	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre 	

Fuente: Elaboración propia

Anexo 3: Encuesta/instrumento de evaluación

Diseño del cuestionario de nivel de satisfacción del usuario.

Lee la siguiente encuesta y marca el valor correspondiente a tu experiencia con la mesa de servicio. Procura responder con honestidad.

Sexo: _____

Edad: _____

Escala Valorativa.

Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

VARIABLE INDEPENDIENTE: Sistema de gestión de incidencias y requerimientos						
INDICADORES DE ESTUDIO		ESCALA VALORATIVA				
• Clasificación de Incidencias		1	2	3	4	5
1. ¿En el sistema de mesa servicio usted encuentra claramente el incidente a reportar?		1	2	3	4	5
2. ¿En el sistema de mesa de servicio el concepto de los tipos de incidentes están claros?		1	2	3	4	5
• Clasificación de Requerimientos						
3. ¿En el sistema de mesa servicio usted encuentra claramente su requerimiento a solicitar?		1	2	3	4	5
4. ¿En el sistema de mesa de servicio el concepto de los tipos de requerimientos están claros?		1	2	3	4	5
• Clasificación de tipos de casos por línea						
5. ¿En el sistema de mesa de servicio los incidentes y requerimientos está adecuadamente priorizados?		1	2	3	4	5
• Cantidad de operadores						
6. ¿Consideras que la cantidad de operadores disponibles para la atención de tickets viene siendo óptima?		1	2	3	4	5
• Cantidad de operadores por línea.						
7. ¿Consideras que la cantidad de operadores disponibles por línea de especialización para la atención de tickets viene siendo óptima?		1	2	3	4	5
• Cantidad de operadores por tipos de casos						
8. ¿Para los tickets de casos especiales la cantidad de operadores disponibles para su atención viene siendo óptima?		1	2	3	4	5
• Tiempo de generación						

9. ¿El tiempo de generación de su ticket en el sistema de mesa de servicio es el correcto?	1	2	3	4	5
• Tiempo de asignación					
10. ¿El tiempo de asignación de su ticket en el sistema de mesa de servicio es el correcto?	1	2	3	4	5
• Tiempo de respuesta					
11. ¿El tiempo de respuesta de su ticket en el sistema de mesa de servicio es el correcto?	1	2	3	4	5

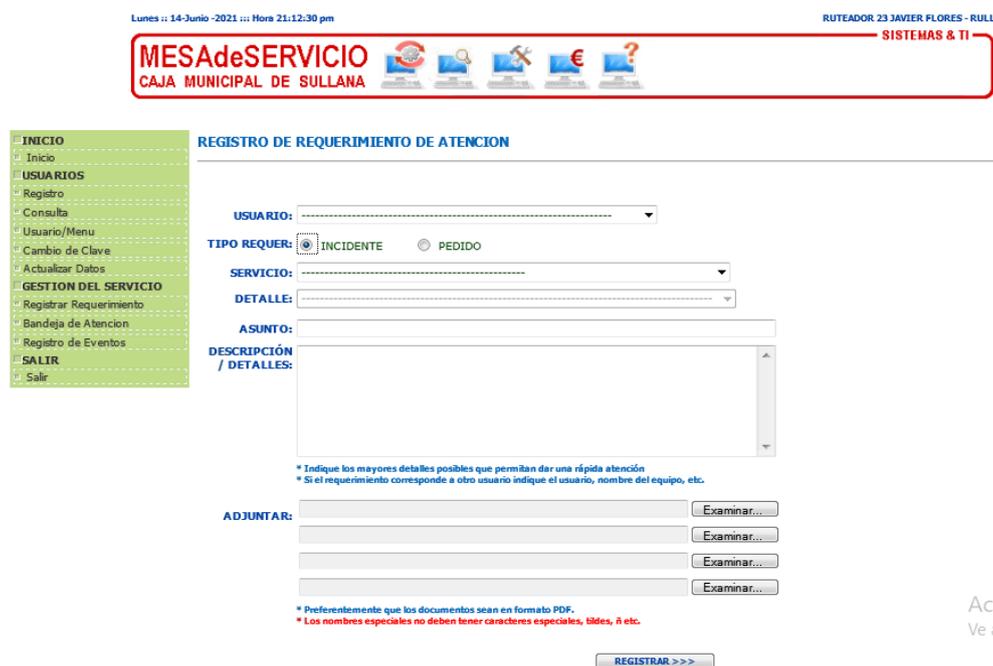
VARIABLE DEPENDIENTE: Satisfacción de los usuarios					
INDICADORES DE ESTUDIO	ESCALA VALORATIVA				
• Cantidad de notificaciones justificadas	1	2	3	4	5
1. ¿Las notificaciones brindadas a través del sistema tienen una correcta justificación?	1	2	3	4	5
• Cantidad de notificaciones no respondidas					
2. ¿Responde las notificaciones del sistema de mesa de servicio?	1	2	3	4	5
• Cantidad de tickets con información incompleta					
3. ¿Tiene clara la información necesaria para que su solicitud sea atendida?	1	2	3	4	5
4. ¿El operador de mesa de servicio responde los tickets con la información completa?	1	2	3	4	5
• Cantidad de tickets atendidos					
5. ¿Considera que la cantidad de tickets atendidos en el día viene siendo la más óptima?	1	2	3	4	5
• Cantidad de tickets rechazados					
6. ¿Sus tickets suelen ser rechazados?	1	2	3	4	5
• Nivel de calidad de atención					
7. ¿La atención que recibe por parte de mesa de servicio es de calidad?	1	2	3	4	5
• Nivel de calidad de comunicación					
8. ¿Considera que la comunicación del operador de mesa de se da forma correcta y clara?	1	2	3	4	5
• Nivel de empatía del operador					
9. ¿Las respuestas del operador de mesa de servicio le hace sentir que lo comprende respecto a la necesidad de ser atendido?	1	2	3	4	5
• Tiempo de registro de ticket					
10. ¿El sistema de mesa de servicio permite registrar su solicitud o requerimiento de manera ágil?	1	2	3	4	5
11. ¿El sistema de mesa de servicio es intuitivo?	1	2	3	4	5

Anexo 4: Descripción del sistema actual de Mesa de servicio

En la caja Sullana actualmente el área de mesa de servicio viene gestionando los incidentes y requerimientos de los usuarios en un sistema que viene siendo usado desde el 2011. Este sistema fue desarrollado por a un proveedor de Caja Sullana y desde la fecha hasta la actualidad se viene utilizando.

El sistema permite a los usuarios generar su solicitud la cual puede ser de incidencia o requerimiento. La clasificación de las incidencias o requerimientos se desglosa en servicios que correspondientes a los distintos sistemas, hardware, reportes y otros servicios más. Posteriormente al seleccionar el tipo de servicio se elige el detalle de lo que se solicita. Así mismo el usuario puede detallar su solicitud y adjuntar la información requerida para la atención.

Para el registro de las solicitudes el sistema no tiene un nivel amigable alto ya que suele dificultar a los usuarios identificar las clasificaciones y el diseño de este aplicativo tampoco es claro para el usuario cuando no suelen registrar a menudo solicitudes.



La clasificación de los tipos de atenciones suele ser confusa a los usuarios los cuales suelen escoger la incorrecta y detallar lo que requieren en la sección de descripción. Lo que se puede intuir que la clasificación no se ha realizado adecuadamente.

Lunes :: 14-Junio -2021 ::: Hora 20:29:45 pm JAVIER FELIPE FLORES RAMOS - FERA

MESAdeSERVICIO
SISTEMAS & TI

INICIO

- Inicio
- USUARIOS**
- Registro
- Consulta
- Usuario/Menu
- Cambio de Clave
- Actualizar Datos
- GESTION DEL SERVICIO**
- Registrar Requerimiento
- Bandeja de Atencion
- Registro de Eventos
- SALIR**
- Salir

REGISTRO DE REQUERIMIENTO DE ATENCION

USUARIO:

TIPO REQUER: INCIDENTE PEDIDO

SERVICIO:

DETALLE:

ASUNTO:

DESCRIPCIÓN / DETALLES:

- ABANKS CORE FINANCIERO
- BIOMETRICO
- CAJERO CORRESPONSAL / GLOBOKAS
- CERTIFICACION DE REQUERIMIENTOS
- COLLECTOR
- CONNECTA
- COREWEB
- CORREO ELECTRONICO
- EXTRANET
- GEN360
- GESTION DE ACCESOS
- HOMEBANKING
- INTRANET
- MESA DE SERVICIO
- N-COMPUTING
- NEMESIS
- OFIMATICA
- ORIGINACION
- PAGINA WEB
- PROCESOS NORMATIVOS - CONTABILIDAD - INFORMACION - U. RIESGOS

ADJUNTAR:

-
-
-

Lunes :: 14-Junio -2021 ::: Hora 20:29:45 pm JAVIER FELIPE FLORES RAMOS - FERA

MESAdeSERVICIO
SISTEMAS & TI

INICIO

- Inicio
- USUARIOS**
- Registro
- Consulta
- Usuario/Menu
- Cambio de Clave
- Actualizar Datos
- GESTION DEL SERVICIO**
- Registrar Requerimiento
- Bandeja de Atencion
- Registro de Eventos
- SALIR**
- Salir

REGISTRO DE REQUERIMIENTO DE ATENCION

USUARIO:

TIPO REQUER: INCIDENTE PEDIDO

SERVICIO: ABANKS CORE FINANCIERO

DETALLE:

ASUNTO:

DESCRIPCIÓN / DETALLES:

- ACTUALIZAR SALDOS DE GARANTIA
- DESCUADRE DE CREDITOS POR SALDOS
- DESCUADRE EN BOVEDA
- DESCUADRE EN CIERRE DE CAJERO
- DESEMBOLSO MAYOR A CAPITAL INICIAL EN PRESTAMOS EN PARTIDAS
- DIFERENCIA EN CUOTAS DE CREDITO ENTRE ORIGINACION Y ABANKS
- DIFERENCIA EN CUOTAS DE CREDITO ENTRE SAFI Y ABANKS
- ERROR ACTUALIZACION DE DATOS SENSIBLES DE CLIENTE
- ERROR AL CARGAR ABANKS EN GOOGLE CHROME
- ERROR COBRA COMISION POR OPERACION FALLIDA EN CAJERO ATM
- ERROR EN ACTIVACION DE TARJETA
- ERROR EN ANULACION/CANCELACION DE CARTA FIANZA
- ERROR EN APERTURA DE CLIENTES
- ERROR EN APERTURA DE CUENTAS
- ERROR EN CALCULO DE INTERES BDP
- ERROR EN CALCULO DE INTERESES EN AHORRO PLAN
- ERROR EN CAMBIO DE SITUACION MANUAL
- ERROR EN CANCELACION DE CREDITOS POR AMPLIACION

ADJUNTAR:

-
-
-

Acorde a la información requerida de las distintas solicitudes, algunas deben incluir los formatos requeridos para su atención y los cuales son necesarios para los procesos de auditoria y el seguimiento del área de Seguridad de la Información.

Muchos de los usuarios no suelen ingresar la información completa o los formatos requeridos para su atención generando observaciones por parte de los operadores de mesa de servicio solicitando dicha observación.

Todas las solicitudes generadas se visualizan en la bandeja de atención de los usuarios donde pueden visualizar el estado de las mismas como son: registrado, en atención y atendida. Al cambiar de estado el sistema envía un email al usuario que la registró.

Todas las solicitudes de los usuarios llegan a una bandeja general que en el área es denominada bandeja de ruteo. El ruteo es una labor que se le asigna a un operador de mesa de servicio la cual los encargados varían durante el día. Los operadores de mesa de servicio con perfil de ruteo se encargan de derivar las solicitudes a las bandejas de atención especializadas para su posterior atención así mismo debe verificar que la información requerida este completa, en caso que no sea así se registra una notificación en el ticket posterior a esto el sistema se encarga de enviar un email al usuario solicitante para que pueda ingresar la información faltante.

El realizar la asignación de los tickets a las distintas bandejas especializadas de forma manual ocasiona que en muchas ocasiones se dirija una solicitud a una bandeja de forma errónea y está se vuelva a enviar a la bandeja del ruteo ocasionando que el tiempo de atención tome más tiempo.

Las bandejas especializadas se clasifican en atención de primer nivel, que son formadas por los operadores de mesa de servicio acorde a la especialización, y bandeja de segundo

nivel correspondientes a las distintas sub áreas internas de TI. En el caso que los operadores de segundo nivel no puedan solucionar la solicitud se encargarán de escalarlo al proveedor.

En muchas ocasiones las solicitudes que no suelen ser las comunes en el día toman mucho más tiempo y ocasionan que más de un operador de mesa de servicio intervenga en la atención. Esto se da por priorización a estos tipos de tickets, produciendo un desbalance en la cantidad de operadores disponibles para la atención de otros tipos de tickets.

Los tickets que llegan a las bandejas especializadas se los asignan los operadores que la conforman para su respectiva atención y se cargan a la bandeja personal del operador de mesa de servicio.

Los operadores de mesa de servicio encargados de la atención de una solicitud deben verificar que la información requerida este completa, a pesar que el operador de ruteo debió verificar esto antes de derivar el ticket, de no ser el caso el operador debe ingresar una notificación en el ticket generado solicitando la información faltante.

Esto ocasiona que el tiempo de atención desde que se registró el ticket tome mucho más tiempo ya que al notificar la falta de información el usuario no suele realizarlo de manera inmediata extendiendo así, en muchos casos, que la atención se realice al siguiente día.

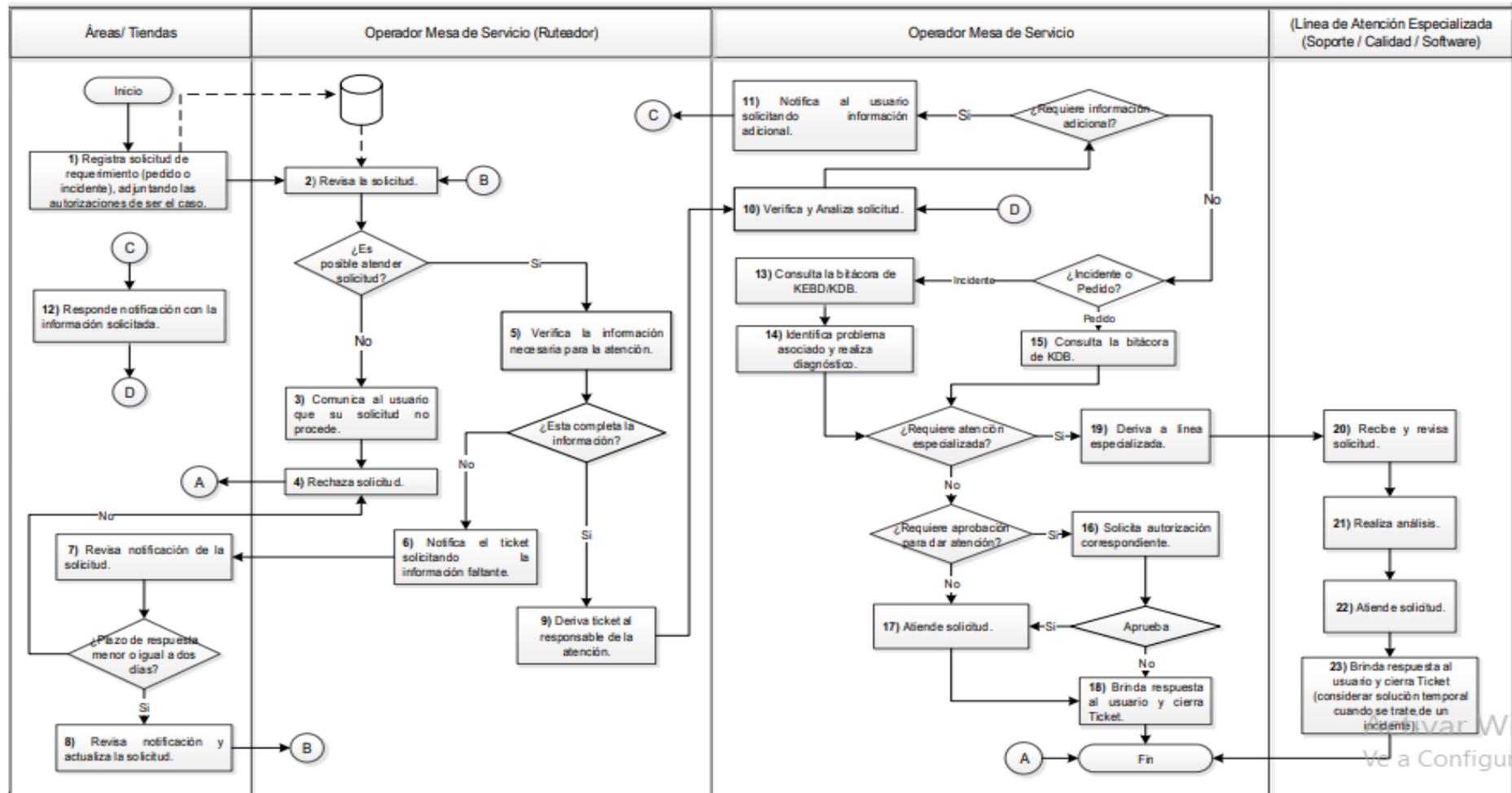
Cuando el operador de mesa de servicio concluye la atención de la solicitud se registra en el ticket la respuesta, la cual puede brindar la información necesaria en el detalle y/o adjuntando los archivos solicitados y dando por cerrada la atención cambiando el estado ha concluido. Al registrar la respuesta de finalización el sistema envía un email al usuario

informándole y cambiando el estado ha atendido al usuario solicitando como al operador de mesa de servicio.

Al concluir las atenciones el sistema no permite registrar una calificación u opinión de los usuarios respecto al servicio recibido lo que no permite generar una retroalimentación para la mejora continua de los procesos. Así también al no permitir conocer el malestar de los usuarios ocasiona que muchas de estas observaciones se mencionen entre usuarios de las distintas áreas.

El tiempo idóneo para la atención de los tickets generados es a más tardar de 24 horas en la mayoría de los casos pero hay excepciones en la cual las atenciones toman más de un día por el nivel de complejidad para su atención o por ser casos que no se encuentran en las bitácoras del área.

Diagrama de flujo



Anexo 5: Validez de instrumentos por Jueces Expertos

Facultad de Ciencias Empresariales



ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Piura 19 de Febrero del 2021

Estimado Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Científica del Sur.

A solicitud del tesista, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento que empleará para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis	Influencia del sistema de gestión de incidencias y requerimientos en el nivel de satisfacción de los usuarios del área de Mesa de Servicio de la Caja Sullana
Grado o título que aspira	Profesional
Apellidos y Nombre del (los) tesista (s)	Flores Ramos Javier Felipe

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
CLASIFICACIÓN DE CASOS EN EL SISTEMA	1. ¿En el sistema de mesa de servicio usted identifica claramente el incidente a reportar?	4	4	3	4
	2. ¿En el sistema de mesa de servicio el concepto de los tipos de incidentes están claros?	4	4	3	4
	3. ¿En el sistema de mesa de servicio usted encuentra claramente su requerimiento a solicitar?	4	4	4	4
	4. ¿En el sistema de mesa de servicio el concepto de los tipos de requerimientos están claros?	4	4	3	4
	5. ¿En el sistema de mesa de servicio los incidentes y requerimientos está claro la línea especializada que lo va atender?	4	4	4	4

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
GESTIÓN DE OPERADORES	6. ¿Consideras que la cantidad de operadores disponibles para la atención de tickets viene siendo óptima?	4	4	4	4
	7. ¿Consideras que la cantidad de operadores disponibles por línea de especialización para la atención de tickets viene siendo óptima?	4	4	3	4
	8. ¿Para los tickets de casos especiales la cantidad de operadores disponibles para su atención viene siendo óptima?	4	4	4	4

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
GESTIÓN DE TIEMPO ATENCIÓN	9. ¿El tiempo de recepción de su ticket en el sistema de mesa de servicio es el correcto?	4	3	4	4
	10. ¿El tiempo de asignación de su ticket en el sistema de mesa de servicio es el correcto?	4	4	4	4
	11. ¿El tiempo de respuesta de su ticket en el sistema de mesa de servicio es el correcto?	3	4	4	4

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
REDUCCIÓN DE NOTIFICACIONES EMITIDAS	12. ¿Las notificaciones brindadas a través del sistema tienen una correcta justificación?	4	3	4	4
	13. ¿Suele responder las notificaciones del sistema de mesa de servicio?	4	4	4	3
	14. ¿Tiene clara la información necesaria para que su solicitud sea atendida?	4	4	4	3
	15. ¿El operador de mesa de servicio responde los tickets con la información completa?	4	3	4	4

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
CALIDAD DE ATENCIÓN	16. ¿Considera que la cantidad de tickets atendidos viene siendo la más óptima?	4	4	4	4
	17. ¿Sus tickets suelen ser rechazados?	4	4	4	4
	18. ¿La atención que recibe por parte de mesa de servicio es de calidad?	4	4	4	4

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
EXPERIENCIA DE USUARIO	19. ¿Considera que la comunicación del operador de mesa de se da forma correcta y clara?	4	3	4	4
	20. ¿Las respuestas del operador de mesa de servicio le hace sentir que lo comprende respecto a la necesidad de ser atendido?	4	4	4	4
	21. ¿El sistema de mesa de servicio permite registrar su solicitud o requerimiento de manera ágil?	4	3	4	4
	22. ¿El sistema de mesa de servicio es intuitivo?	4	4	4	4



Firma del Juez Experto

Apellidos y Nombre del experto	Mg. Gina Huertas Camacho
Especialidad del experto	Sistemas
Código de colegiatura	
Ficha CTI Vitae (*)	https://ctivitae.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do?id_investigador=127100

(*)De no estar registrado en DINA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link <https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-gradados-y-titulos/>

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Lima, 25 de febrero del 2021

Estimado Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Científica del Sur.

A solicitud del tesista, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento que empleará para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis	Influencia del sistema de gestión de incidencias y requerimientos en el nivel de satisfacción de los usuarios del área de Mesa de Servicio de la Caja Sullana
Grado o título que aspira	Ingeniero
Apellidos y Nombre del (los) tesista (s)	Flores Ramos Javier Felipe

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

VARIABLE: GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y REQUERIMIENTOS

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
CLASIFICACIÓN DE CASOS EN EL SISTEMA	1. ¿En el sistema de mesa servicio usted identifica claramente el incidente a reportar?	2	2	2	2
	2. ¿En el sistema de mesa de servicio, el concepto de los tipos de incidentes están claros?	3	3	3	3
	3. ¿En el sistema de mesa servicio usted encuentra claramente su requerimiento a solicitar?	4	4	4	4
	4. ¿En el sistema de mesa de servicio el concepto de los tipos de requerimientos están claros?	4	4	4	4
	5. ¿En el sistema de mesa de servicio los incidentes y requerimientos está claro la línea especializada que lo va atender?	1	1	1	1

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
GESTIÓN DE OPERADORES	6. ¿Considera que la cantidad de operadores disponibles para la atención de tickets viene siendo óptima?	4	4	4	4
	7. ¿Considera que la cantidad de operadores disponibles por línea de especialización para la atención de tickets viene siendo óptima?	4	4	4	4
	8. ¿Para los tickets de casos especiales la cantidad de operadores disponibles para su atención viene siendo óptima?	1	1	1	1

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
GESTIÓN DE TIEMPO ATENCIÓN	9. ¿El tiempo de recepción de su ticket en el sistema de mesa de servicio es el correcto?	4	4	4	4
	10. ¿El tiempo de asignación de su ticket en el sistema de mesa de servicio es el correcto?	4	4	4	4
	11. ¿El tiempo de respuesta de su ticket en el sistema de mesa de servicio es el correcto?	4	4	4	4

Dimensión 4	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
REDUCCIÓN DE NOTIFICACIONES EMITIDAS	12. ¿Las notificaciones brindadas a través del sistema tienen una correcta justificación?	4	4	4	4
	13. ¿Suele responder las notificaciones del sistema de mesa de servicio?	2	2	2	2
	14. ¿Tiene clara la información necesaria para que su solicitud sea atendida?	3	3	3	3
	15. ¿El operador de mesa de servicio responde los tickets con la información completa?	4	4	4	4

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Dimensión 5	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
CALIDAD DE ATENCIÓN	16. ¿Considera que la cantidad de tickets atendidos viene siendo la más óptima?	4	4	4	4
	17. ¿Sus tickets suelen ser rechazados?	3	3	3	3
	18. ¿La atención que recibe por parte de mesa de servicio es de calidad?	3	3	3	3

Dimensión 6	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
EXPERIENCIA DE USUARIO	19. ¿Considera que la comunicación del operador de mesa de se da forma correcta y clara?	3	3	3	3
	20. ¿Las respuestas del operador de mesa de servicio le hace sentir que lo comprende respecto a la necesidad de ser atendido?	4	4	4	4
	21. ¿El sistema de mesa de servicio permite registrar su solicitud o requerimiento de manera ágil?	4	4	4	4
	22. ¿El sistema de mesa de servicio es intuitivo?	4	4	4	4

Nota: Hubiera sido conveniente incluir la escala de Likert de cada pregunta, así como la relación de las variables de estudio respecto a las dimensiones, para la calificación he asumido que dimensiones corresponden a que variable de estudio

Firma del Juez Experto



Firma digitalizada por PERALTA DELGADO CARLOS SALVADOR
 Fecha: 26.5.2021 12:58:43 -05:00

Apellidos y Nombre del experto	Peralta Delgado, Carlos Salvador
Especialidad del experto	Ingeniero Industrial
Código de colegiatura	44245
Ficha CTI Vitae (*)	https://dina.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do?id_investigador=22511

(*)De no estar registrado en DINA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link <https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-grados-y-titulos/>

ANEXO 18 - A
INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Piura 19 de Febrero del 2021

Estimado Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Científica del Sur.

A solicitud del tesista, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento que empleará para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis	Influencia del sistema de gestión de incidencias y requerimientos en el nivel de satisfacción de los usuarios del área de Mesa de Servicio de la Caja Sullana
Grado o título que aspira	Profesional
Apellidos y Nombre del (los) tesista (s)	Flores Ramos Javier Felipe

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
CLASIFICACIÓN DE CASOS EN EL SISTEMA	1. ¿En el sistema de mesa de servicio usted identifica claramente el incidente a reportar?	4	4	4	4
	2. ¿En el sistema de mesa de servicio el concepto de los tipos de incidentes están claros?	4	4	4	4
	3. ¿En el sistema de mesa de servicio usted encuentra claramente su requerimiento a solicitar?	4	4	4	4
	4. ¿En el sistema de mesa de servicio el concepto de los tipos de requerimientos están claros?	4	4	4	4
	5. ¿En el sistema de mesa de servicio los incidentes y requerimientos, está clara la línea especializada que lo va atender?	4	4	4	4

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
GESTIÓN DE OPERADORES	6. ¿Consideras que la cantidad de operadores disponibles para la atención de tickets viene siendo óptima?	4	4	4	4
	7. ¿Consideras que la cantidad de operadores disponibles por línea de especialización para la atención de tickets viene siendo óptima?	4	4	4	4
	8. ¿Para los tickets de casos especiales la cantidad de operadores disponibles para su atención viene siendo óptima?	4	4	4	4

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
GESTIÓN DE TIEMPO ATENCIÓN	9. ¿El tiempo de recepción de su ticket en el sistema de mesa de servicio es el correcto?	4	4	4	4
	10. ¿El tiempo de asignación de su ticket en el sistema de mesa de servicio es el correcto?	4	4	4	4
	11. ¿El tiempo de respuesta de su ticket en el sistema de mesa de servicio es el correcto?	4	4	4	4

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
REDUCCIÓN DE NOTIFICACIONES EMITIDAS	12. ¿Las notificaciones brindadas a través del sistema tienen una correcta justificación?	4	4	4	4
	13. ¿Suele responder las notificaciones del sistema de mesa de servicio?	4	4	4	4
	14. ¿Tiene clara la información necesaria para que su solicitud sea atendida?	4	4	4	4
	15. ¿El operador de mesa de servicio responde los tickets con la información completa?	4	4	4	4

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
CALIDAD DE ATENCIÓN	16. ¿Considera que la cantidad de tickets atendidos viene siendo la más óptima?	4	4	4	4
	17. ¿Sus tickets suelen ser rechazados?	4	4	4	4
	18. ¿La atención que recibe por parte de mesa de servicio es de calidad?	4	4	4	4

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
EXPERIENCIA DE USUARIO	19. ¿Considera que la comunicación del operador de mesa se da forma correcta y clara?	4	4	4	4
	20. ¿Las respuestas del operador de mesa de servicio le hace sentir que lo comprende respecto a la necesidad de ser atendido?	4	4	4	4
	21. ¿El sistema de mesa de servicio permite registrar su solicitud o requerimiento de manera ágil?	4	4	4	4
	22. ¿El sistema de mesa de servicio es intuitivo?	4	4	4	4



Firma del Juez Experto

Apellidos y Nombre del experto	Infante Saavedra Carmen Lucila
Especialidad del experto	Ingeniería Informática
Código de colegiatura	53562
Ficha CTI Vitae (*)	https://dina.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do?id_investigador=105440

(*)De no estar registrado en DINA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link <https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-gradados-y-titulos/>

Anexo 6: Constancia emitida por la institución donde se realizó la investigación



ANEXO 19

FORMATO DE CONSTANCIA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO DE ACCESO PÚBLICO – CMAC SULLANA

Por medio de la presente, informamos que la empresa CMAC SULLANA autoriza al tesista Flores Ramos Javier Felipe con código de matrícula 100009159 de la carrera profesional de Ingeniería de Sistemas de la Información y Gestión de la Universidad Científica del Sur, hacer uso de la información que a continuación se detalla, con el consentimiento de la institución, para el desarrollo de su tesis de grado, la cual lleva por título: "Influencia del sistema de gestión de incidencias y requerimientos en el nivel de satisfacción de los usuarios del área de Mesa de Servicio de la Caja Sullana".

Información y/o permiso solicitado y a emplear en la tesis:

1. PERMISO PARA REALIZAR ENCUESTA A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA.

Dicha información, se recopilará en el Trabajo de Campo para posteriormente ser registrada en su investigación con fines netamente pedagógicos.

Se expide la presente CONSTANCIA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO, a solicitud del interesado (a) para los fines que estime conveniente.

Piura, 09 de febrero de 2021



DNI: 43437427



CAJA MUNICIPAL AHORRO Y CRÉDITO SULLANA S. A.
RUC: 20102881347
www.cajasullana.pe