



**Universidad
Norbert Wiener**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍAS**

Tesis

**Análisis de la calidad de servicio en el área de soporte en una
empresa de tecnología de la información, 2018**

**Para optar el grado académico de Bachiller en Ingeniería de
Sistemas e Informática**

AUTOR

Galindo Taipe, Wernher Glück

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD

**Ingenierías de Sistemas e Informática, Industrial y Gestión Empresarial y
Ambiental**

LIMA - PERÚ

2019

“Análisis de la calidad de servicio en el área de soporte en una empresa de tecnología de la información, 2018”

Miembros del jurado

Presidente del Jurado

Mg. Walter Amador Chavez Alvarado

Secretario

Mg. Luis Enrique Ramirez Pacheco

Vocal

Dr. Robert Julio Contreras Rivera

Asesor

Dr. Irma Milagros Carhuancho Mendoza

Dedicatoria

A mi madre Maximiliana

Por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

A mi padre Felix

Por los ejemplos de perseverancia y esfuerzo que lo caracterizan y que me ha inculcado desde siempre.

A mis hermanos

Por estar presentes en todos los momentos de mi carrera profesional, Porque nunca estuve solo y siempre conté con su apoyo y confianza. Quiero que sientan que el objetivo logrado también es suyo.

Agradecimiento

En primer lugar, dar gracias a Dios por haberme dado la sabiduría y fortaleza para poder cumplir la meta trazada.

Mi agradecimiento a la Universidad Norbert Wiener por ser mi casa de estudios, en especial a la Escuela de Ingeniería de Sistemas e Informática por una excelente calidad de educación.

Y agradezco a mi familia por todo el apoyo brindado en el transcurso de esta investigación.

Declaración de autenticidad y responsabilidad

Yo, Galindo Taipe Wernher identificado con DNI Nro. 42838011, domiciliado en Mz L LT 20 Asoc. Pariachi III Etapa - Ate egresado de la carrera profesional de Ingeniería de sistemas e Informática he realizado la Tesis titulada “Análisis de la calidad de servicio en el área de soporte en una empresa de tecnología de la información, 2018” para optar el título profesional de Bachiller, para lo cual Declaro bajo juramento que:

1. El título de la Tesis ha sido creado por mi persona y no existe otro trabajo de investigación con igual denominación.
2. En la redacción del trabajo se ha considerado las citas y referencias con los respectivos autores.
3. Después de la revisión de la Tesis con el software Turnitin se declara 13% de coincidencias.
4. Para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real.
5. La propuesta presentada es original y propia del investigador no existiendo copia alguna.
6. En el caso de omisión, copia, plagio u otro hecho que perjudique a uno o varios autores es responsabilidad única de mi persona como investigador eximiendo de todo a la Universidad Privada Norbert Wiener y me someto a los procesos pertinentes originados por mi persona.

Firmado en Lima el día 10 de abril del 2018

Galindo Taipe Wernher Glück

42838011

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada Norbert Wiener para optar el título de Ingeniero de Sistemas e Informática, presento el trabajo de investigación cualitativa denominado: Análisis de la calidad de servicio en el área de soporte en una empresa de tecnología de la información, 2018. La investigación tiene como objetivo fundamental: Analizar la calidad de servicio en el área de soporte en una empresa de tecnología de la información. La presente investigación está dividida en ocho capítulos: Capítulo I: Problema de la Investigación Se presenta el problema de la investigación, el identificador y formulación del problema, también los objetivos tanto general como los específicos y las justificaciones del problema de una empresa de tecnología de la información. Capítulo II: Marco Teórico, en este capítulo se presenta el marco teórico con sus antecedentes nacionales e internacionales, además del marco conceptual y el marco legal. Capítulo III: Método, en este capítulo se presenta la metodología de la investigación; por otro lado, indicaremos también sus categorías y sub categorías de la investigación, conceptualizando las dimensiones, del instrumento cualitativo que permitirá ser validado y medido para la satisfacción de nuestros usuarios de una empresa de tecnología de la información 2018. Capítulo IV: Empresa – Contexto en estudio, en este capítulo se presenta una breve descripción de una empresa de tecnología de la información. Capítulo V: Trabajo de Campo, en este capítulo se aplicó el instrumento utilizando el método cualitativo haciendo entrevistas a los trabajadores de la empresa, lo que permitió hacer los diagnósticos de la situación permitiendo definir las categorías emergentes. Los resultados de permitieron conocer los indicadores sobre las dimensiones que nos permitirán luego plantear Análisis de la calidad

de servicio en el área de soporte en una empresa de tecnología de la información. Los Datos de la encuesta fueron analizados mediante el software Atla TI. Capítulo VI: Discusión, en este capítulo se presenta los objetivos e instrumentos usados las cuales nos beneficiaron, dando a demostrar lo mejorado con respecto a otros autores similares. Capítulo VII: Conclusiones y Sugerencias, en este capítulo la cual concluye en el Análisis de la calidad de servicio en el área de soporte en una empresa de tecnología de la información, 2018, y sugiriendo el compromiso de cada trabajador para que el sistema se efectivo. Capítulo VIII: Referencias, por último, se presentan la lista de referencias bibliográficas que se han empleado en la investigación de (tesis, páginas web, libros, etc).

Wernher Glück Galindo Taipe

DNI: 42838011

Índice

	Pág.
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaración de autenticidad y responsabilidad	vi
Presentación	vii
Índice	ix
Resumen	xii
Abstract	xiii
Introducción	xiv

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Problema de investigación	17
1.1.1 Identificación del problema ideal	17
1.1.2 Formulación del problema	19
1.2 Objetivos	19
1.2.1 Objetivo general	19
1.2.2 Objetivos específicos	19
1.3 Justificación	20
1.3.1 Justificación metodológica	20
1.3.2 Justificación práctica	21
1.4 Limitaciones	21
1.5 Factibilidad	22

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Sustento teórico	24
2.2 Antecedentes	25
2.2.1 Internacionales	25
2.2.2 Nacionales	27

2.3	Marco conceptual	29
2.3.1	Calidad de servicio	29
2.3.2	Calidad	31
2.3.3	Servicio	32
2.3.4	La tecnología de información y su papel estratégico	34
2.3.5	La eficacia	35
2.3.6	La eficiencia	35
2.3.7	La productividad	36
2.3.8	La efectividad	37

CAPÍTULO III

MÉTODO

3.1	Categorías	40
3.1.1	Definición conceptual	
3.1.2	Categorización u Operacionalización de variables	40
3.2	Enfoque	41
3.3	Tipo, nivel, diseño y método	41
3.4	Población, muestra y unidades informantes	41
3.5	Técnica e instrumentos para la recopilación de datos	41
3.5.1	Técnicas	41
3.5.2	Instrumentos	42
3.7	Análisis de datos	43

CAPÍTULO IV

CONTEXTO DE ESTUDIO

4.1	Descripción de la empresa	46
4.2	Marco legal de la empresa	46
4.3	Actividad económica de la empresa	46
4.4	Información tributaria de la empresa	46
4.5	Proyectos actuales	47
4.6	Perspectiva empresarial	47

CAPÍTULO V

TRABAJO DE CAMPO

5.1 Resultados que responda al objetivo general	49
5.2 Resultados que corresponda al objetivo específico 1	50
5.3 Resultados que corresponda al objetivo específico 2	50
5.4 Resultados que corresponda al objetivo específico 3	51

CAPÍTULO VI

DISCUSIÓN

6.1 Discusión	53
---------------	----

CAPÍTULO VII

CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

7.1 Conclusiones	57
7.2 Sugerencias	59

CAPÍTULO VIII

REFERENCIAS

8.1 Referencias	62
-----------------	----

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de investigación	66
Anexo 2: Instrumento cualitativo	67
Anexo 3: Ficha de validación de los instrumentos cualitativos	68
Anexo 4: Triangulación de las entrevistas	71
Anexo 5: Matriz de causa y efecto para definir el problema	73
Anexo 6: Matriz de teorías	74
Anexo 7: Matriz de antecedentes	81
Anexo 8: Matriz de métodos	91
Anexo 8: Artículo de investigación	98

Resumen

Las empresas en el mercado actual están en un entorno de agresiva competencia, y su supervivencia depende de factores como la productividad, la innovación y el logro de resultados, sin embargo, sin un compromiso de buena calidad. Los departamentos de Tecnología de la Información tienen gran influencia en la operación y los resultados de la empresa, pues la importancia de la tecnología, tanto en el soporte, como en la propia actividad final de las compañías, es vital.

Se utilizó la metodología cualitativa en un caso específico de una empresa de tecnología de la información, a través de una encuesta, permitiendo identificar las lagunas entre la expectativa y la percepción de los servicios proporcionados en la calidad de servicio.

En este contexto, este trabajo analizó las mejores prácticas de mercado en la gestión de tecnología de la información analizada en conjunto con las herramientas consagradas de medición de percepción de calidad de servicios, para identificar los resultados factores críticos de éxito para las cualidades de servicios en TI.

En una visión global las empresas en el rubro de la tecnología de la información afrontan serios problemas por la actividad de soporte, esto se obtiene mediante la construcción de una cultura orientada al foco en el cliente interno como uno de los elementos esenciales para que la empresa funcione, de la satisfacción y conocimiento de las expectativas y necesidades de este cliente sobre el desempeño de las áreas de apoyo y la visión de la administración solidaria e interdependiente. Estos factores que conduce a la mejora en la prestación de estas actividades.

Palabras clave: Gestión de servicios, Calidad de los servicios, Tecnología de la información.

Abstract / O resumo

The companies in the current market are in an environment of aggressive competition, and their survival depends on multiple factors like the productivity, the innovation and achievement of results, without a commitment of good quality. The IT departments have a great influence on the operation and results of the company, because the importance of technology, both in the support, as in the final activity of the companies is vital.

The qualitative methodology was used in a specific case of an information technology company, through a survey, allowing to identify the gaps between the expectation and the perception of the services provided in the quality of service.

In this context, this work analyzed the best practices of the market in IT management, analyzed in conjunction with the tools consecrated for measuring the perception of quality of services, to identify the critical success factors for the qualities of IT services.

In a global vision the companies in the field of information technology face serious problems by the support activity, this is obtained by building a culture oriented to focus on the internal customer as one of the essential elements for the company to operate, of satisfaction and knowledge of the expectations and needs of this customer on the performance of the areas of support and the vision of solidarity and interdependent management. These factors lead to improvement in the delivery of these activities. Faced with this scenario, it is necessary to define metrics and goals that information technology departments must follow in order to relate their performance and their attention to the strategic results desired by the company. In this context, it is necessary to define which would be these factors which are critical for success in the study on the quality of IT services

Keywords: Service management, Quality of services, Information technology.

Introducción

El análisis de la calidad de servicio le permite conocer a la empresa el nivel actual de administración de la información en sus diferentes medios de soporte, a partir de la descripción de la organización y la identificación de sus puntos fuertes y débiles respecto a las cinco etapas de la gestión de información, así mismo, se sugieren alternativas de solución, no sólo de acuerdo a las necesidades de la empresa sino también alineadas al rubro, que permita generar valor en el servicio educativo mediante la optimización de los procesos académicos y administrativos, y la implementación de herramientas tecnológicas.

El trabajo de análisis fue desarrollado en ocho capítulos:

Capítulo I: Problema de investigación

Contiene el planteamiento del problema, los objetivos, justificación, limitaciones y la factibilidad del proyecto de análisis.

Capítulo II: Marco teórico

Constituido por el sustento teórico, antecedentes nacionales e internacionales y la metodología.

Capítulo III: Método

Incluye el fundamento del análisis, como la definición conceptual, el enfoque, población de estudio, técnicas e instrumentos y análisis de datos.

Capítulo IV: Empresa

Contiene la descripción de la empresa, así como sus proyectos actuales y la perspectiva empresarial.

Capítulo V: Trabajo de campo

Constituido por el diagnóstico cualitativo y la triangulación de los datos obtenidos.

Capítulo VI: Discusión

Se establece la conjunción del trabajo de campo con el marco teórico. Capítulo VII:

Conclusiones y sugerencias

Engloba lo realizado en el proyecto de análisis y lo que se sugiere para mejorar la gestión de la información.

Capítulo VIII: Referencias

Contiene la bibliografía de las investigaciones y sus autores que han sido empleados en el trabajo de análisis.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Problema de investigación

1.1.1 Identificación del problema ideal

Las empresas, hoy enfrentan como factor de supervivencia el desafío de aumentar su eficiencia, sus resultados, sin comprometer la calidad. En este contexto, las áreas de informática, telecomunicaciones y tecnología de información pueden ser capaces de contribuir cada vez más estratégicamente al mantenimiento de la competitividad, por su operación puede influir en el impacto de la productividad, influenciando los resultados organizacionales. Desde un inicio, estas áreas fueron implantadas de forma desordenada y dependientes de la demanda del negocio como áreas de soporte a algunas operaciones. con el avance de la tecnología, se ha incrementado la dependencia de estas áreas como soporte no sólo a las operaciones, pero también a la estrategia del negocio.

Los departamentos de TI pasaron a tener un carácter imprescindible en los negocios, pero la visibilidad de la calidad del departamento en cuanto al servicio poco ha evolucionado por contar con personal poco calificado en temas de calidad. En una visión global las empresas en el rubro de la tecnología de la información afrontan serios problemas por la actividad de soporte, esto se obtiene mediante la construcción de una cultura orientada al foco en el cliente interno como uno de los elementos esenciales para que la empresa funcione, de la satisfacción y conocimiento de las expectativas y necesidades de este cliente sobre el desempeño de las áreas de apoyo y la visión de la administración solidaria e interdependiente.

Estos factores que conduce a la mejora en la prestación de estas actividades. Ante este escenario, es necesario definir métricas y metas que los departamentos de tecnología de la información deben acompañar que relacionen su desempeño y su la atención a los resultados estratégicos anhelados por la compañía. En este contexto, es necesario definir cuáles serían

estos factores las cuales son críticos para éxito en el estudio sobre la calidad en los servicios de TI.

Tecnología de la información (IT), consiste básicamente en proporcionar el área de servicios, desempeña un papel clave en el logro de una ventaja competitiva para las organizaciones, se centran en los servicios domina las economías del mundo moderno. El creciente uso de TI ha cambiado la forma se realiza el trabajo en las organizaciones. Por lo tanto, los procesos manuales se integran a poco reemplazados por sistemas de información para racionalizar y evitar el trabajo repetitivo. Cuanto mayor sea el grado de informatización de una organización, mayor es la responsabilidad de las TI para proporcionar servicios de calidad, que de acuerdo con la naturaleza del negocio debe estar disponible 24x7. Al igual que en organizaciones tales como el comercio y la industria, el uso de las TI en las organizaciones hospitalarias también obtener un papel destacado.

El servicio ha de ser confiable a la vez uniforme y sobre todo tiene que estar basada en la alta calidad dentro de la empresa que trabaja bajo el rubro de la tecnología de la información y de coste aceptable, se llega a la conclusión que no se está cumpliendo adecuadamente. En esto ingresa el factor que habla sobre la gestión basados en los servicios de TI, según las normas estándares que menciona sobre la gestión que todos los procesos tienen que cooperan para garantizar la buena calidad en los servicios de relacionados a TI, la adopción de las buenas prácticas consigue ayudar y crear un eficaz sistema basados en la gestión de servicios siempre y cuando sean cumplidos por todos los integrantes de una empresa de tecnología de la información. Ahora bien, las buenas prácticas son procesos y prácticas que se utilizan con éxito por más de una organización de TI para sobre salir y diferenciarse de las demás, esto con el pasar del tiempo se van convirtiendo en mejores prácticas ejecutadas por la empresa. En la actualidad estas buenas prácticas vienen ejecutándose paulatinamente en una empresa

de servicios TI, esto hace que nuestros clientes comiencen a dudar del buen servicio que se les brinda a lo largo del día, para ser eficaces se debe tener al personal totalmente capacitado y que cumplan todos los procesos establecidos dentro de la empresa.

1.1.2 Formulación del problema

Problema general

¿Cómo se desarrolló la calidad de servicio en el área de soporte en una empresa de tecnología de la información 2018?

Problemas específicos

¿Como es el servicio en el área de soporte en una empresa de tecnología de la información 2018?

¿Cómo es la entrega en el área de soporte en una empresa de tecnología de la información 2018?

¿Cómo es el ambiente en el área de soporte en una empresa de tecnología de la información 2018?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

Analizar la calidad de servicio en el área de soporte en una empresa de tecnología de la información

1.2.2 Objetivos específicos

Analizar el servicio en el área de soporte en una empresa de tecnología de la información 2018.

Analizar la entrega en el área de soporte en una empresa de tecnología de la información 2018.

Analizar el ambiente en el área de soporte en una empresa de tecnología de la información 2018

1.3 Justificación

1.3.1 Justificación metodológica

El presente trabajo tiene como motivación evaluar y además comprobar cuál es el conocimiento sobre la calidad de en los servicios relacionados con la tecnología de la información (TI) por los usuarios en el ámbito corporativo. El estudio de caso que motiva el trabajo se realizará en una organización cuya función es proveer equipos de comunicación corporativa a diversas empresas que requieren un consumo y tienen un consumo alto de tecnología consideradas las mayores del país. La tecnología de la información es un recurso imprescindible para la organización, pero los constantes reclamos en cuanto al servicio prestado se intensifican cuando hay algún fallo en la prestación del servicio, pero la alta gerencia no ve el departamento de tecnología como algo estratégico, sino sólo considerado como un centro de coste, que sólo necesita inversiones operativas y no estratégicas. Se estudiarán las herramientas existentes para esta medición, cual es la relación que existe entre la calidad observada por el usuario y el producto en la prestación de servicios, así también conocer como el servicio de calidad puede ayudar en esta medición, esto utilizando modelos clásicos de calidad de servicios, se identificarán los factores críticos en el servicio de TI. En las evaluaciones de desempeño de un departamento, el área de TI presenta desafíos para el control eficaz en la calidad de servicios entregados, su contribución a la organización. La TI está presente en todos los sectores de una organización, y hay una dificultad en definir si las inversiones en tecnología son diferenciales competitivos o simplemente materias primas. Un enfoque que puede ayudar en esta cuestión es la definición de métodos las cuales sean eficaces para poder medir como está la calidad de los servicios de TI en términos operativos, llevándose en cuenta no sólo métricas de rendimiento estrictamente técnicas, sino también la

percepción que el usuario final tiene de estos servicios. La presencia de TI en los objetivos estratégicos de las organizaciones tiene una relevancia creciente en los resultados en cuanto a la rentabilidad, desempeño, en el mercado y satisfacción de los clientes. Ante la importancia de la TI para los negocios, la contribución de este estudio reside en la combinación de las métricas de naturaleza técnica y operativa, definidas por las mejores prácticas de TI compiladas en el marco Cobit con la percepción de calidad de servicios. Su resultado debe ayudar a los administradores de negocio a escalar una de las caras de los resultados de TI, además saber cómo los servicios de tecnología se ofrecen y es utilizado por clientes internos. La medida en la percepción de la calidad de servicios nos permitirá definir que procesos debemos mejorar para tener éxito

1.3.2 Justificación practica

El presente estudio nos ayudara a conocer mejor el problema de la calidad de servicio el cual se ofrece tanto a los clientes externos como a los clientes internos, para así definir un plan que nos ayude a mejorar el servicio en TI en una empresa de tecnología de la información.

1.4 Limitaciones

La investigación que se presentará se aplica a la actividad de prestación de servicios en una empresa de tecnología de la información.

Otra limitación es la falta de tiempo para realizar la búsqueda de información adecuada, a eso se suma la información errónea de algunos autores que hacen confundir con sus ideas.

Así mismo también por alguna enfermedad que se nos presente en el transcurso de la investigación esto nos limitaría a avanzar de manera adecuada el plan de trabajo.

1.5 Factibilidad

El presente trabajo es factible por contar con las herramientas óptimas para el desarrollo, así como tener acceso a los materiales y personas de la empresa de tecnología de la información.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Sustento teórico

Según lo indicado por Frech y Bel (2007) en su teoría del Desarrollo Organizacional nos ayuda a resolver los problemas basados en el desarrollo de las empresas poniendo énfasis en cómo son equipos así también en la cultura intergrupala, además de la utilización de la teoría y de la tecnología de las ciencias conductistas, al mismo tiempo incluyendo acción e investigación. (Chiavenato, 2017).

Así mismo tenemos a Giulano (2013) sostiene, la tecnología tiene que ser analizada en dos niveles, en el primer nivel investigamos y hallamos, esto involucra los procesos de cambios más característicos por el cual los objetos son removidos de sus contextos originales y expuestos al estudio y la manipulación. Ahora en el siguiente nivel insertamos los diseños que pueden ser compatibles con otros mecanismos como sistemas ya efectivos y con diversas contracciones sociales tales, así como los principios éticos y los estéticos.

Según Cecilia (2018) indica que la teoría general de sistemas propuesta por Bertalanffy define los problemas y distintos requerimientos de servicios tecnológicos como la reorientación; esto se volvió muy necesarios en todas las disciplinas como la física, la biología, las ciencias sociales y filosofía.

Según Idel (2015) indica que la teoría de contingencia es la relación práctica entre las situaciones del ambiente y los métodos administrativos apropiadas para el buen alcance y tener eficaz en todos los objetivos de organización.

Según Bravo utilizando como base la teoría de la transformación propuesta por Land y Jannan, explica que nos proporciona los subsidios necesarios para la comprensión de los cambios en las organizaciones a lo largo del tiempo. Esta transformación sostiene una cadena creativa infinita de crecimiento que impregna todos los niveles de la naturaleza, incluyendo

la civilización. Esto nos llevó al inmenso punto de ruptura social que hoy vivimos. Para entender cómo nosotros, individuos y organizaciones.

2.2 Antecedentes

2.2.1 Internacional

Zhao, Lin, Chen, Wang, Yu y Ming (2016) en su artículo sobre *Optimización la seguridad y la calidad de servicio en un sistema de base de datos en tiempo real utilizando algoritmo genético multiobjetivo*, la investigación se realizó para conocer la muestra sobre la calidad de servicio en la red de comunicación y la seguridad, cuyo objetivo es resumir la red de seguridad y calidad de servicio usando un método lineal ponderada, la propuesta planteada adopta un enfoque de optimización multiobjetivo cuyo modelo es para optimizar la calidad de servicio y la seguridad. Este es el primer intento de construir un modelo de optimización multiobjetivo para poder optimizar la calidad de servicio en la red de bases de datos, así mismo utiliza un enfoque de un entorno dinámico, para resolver el problema antes mencionado el sistema autónomo es una técnica prometedora, ya que es capaz de la autogestión de configuración. Así mismo tiene un método ponderado lineal que se utiliza para convertir la seguridad y calidad de servicio como la utilidad global, cuyo efecto en la seguridad y la calidad de servicio en la red de comunicación se llegó a la siguiente conclusión, el modelo de optimización multiobjetivo es propuesto, que puede integrar la calidad de servicio en virtud de la disposición computacional del recurso y la seguridad. Con el fin de optimizar la propuesta multiobjetivo modelo, como la seguridad requisitos para diferentes funciones son independiente, basada en la función propuesta cruzado enfoque también lleva a cabo el intercambio de información para cada papel independientemente.

Zoghdy y Ghoneim (2017) en su artículo publicado *Nuevo modelo basado en la selección de filtrado sistemas heterogéneos de computación distribuida, basada en criterios de calidad*

de los servicios y las políticas de equilibrio de carga, cuyo objetivo principal de su estudio es el de equilibrar la carga de trabajo del sistema entre los recursos disponibles. Uno de los principales métodos para la integración de dos sistemas diferentes o servicios es la interfaz de programación de aplicaciones, que utilizan el aprendizaje de máquina para predecir la carga de trabajo del sistema en su enfoque. Además, todas las características técnicas son completamente invisibles para los usuarios. Como conclusión en este trabajo se presenta un nuevo modelo basado en la selección de filtrado mediante la fusión de los criterios de calidad de servicio y las políticas de equilibrio de carga. El modelo propuesto está diseñado sobre la base de reconcepto reflexiva mediante la actualización autónoma, para cualquier cambio de tiempo de ejecución. Se compone de dos niveles: base y el equilibrio de carga.

Alvarez, Belenguer, Benavent, Bermudez, Muñoz, Vercher, Verdejo (2015) en su artículo publicado *Optimizar el nivel de calidad de servicio de un sistema para compartir bicicletas*, en donde su objetivo principal es el diseño de las rutas era reducir al mínimo el tiempo total, mientras se mantienen las rutas lo más equilibrada posible, el método empíricamente utilizando el enfoque de la simulación como un patrón y encontrar un buen compromiso entre velocidad y error, el siguiente paso es el diseño de las rutas para los vehículos de reposicionamiento que transportarán las bicicletas, el método más sencillo para este cálculo es mediante la simulación de los procesos de los retiros y los rendimientos durante un lapso de tiempo. Llegando a la siguiente conclusión de que el sistema de reposicionamiento es un elemento clave en la buena calidad del servicio proporcionado por los sistemas de intercambio de bicicletas que aparecen y en crecimiento en todo el mundo, por lo tanto, no es sorprendente que la intensa investigación se ha dedicado a ella en los últimos años. A pesar de que cada sistema tiene sus características especiales, todos ellos comparten componentes básicos, la parte predicción y la parte de enrutamiento, en el que han de cumplirse las exigencias de la previsión para garantizar la satisfacción de los usuarios. En nuestra propuesta

desarrollada en este estudio, consideramos los componentes de forma conjunta que lee automáticamente la información en el sistema, y utiliza esta información, pasado y presente, para predecir las demandas de los retiros y los rendimientos en cada estación para cada período de tiempo.

2.2.2 Nacional

Quiliche (2016) quien realizó una *Propuesta de un diseño de mejora del proceso de atención de consumidores para optimizar la calidad del servicio de una entidad bancaria Cajamarca 2016*, plantea un objetivo la cual es una propuesta sobre un diseño en mejora del proceso en la atención de consumidores para mejorar la calidad del servicio de una entidad bancaria de Cajamarca 2016, además luego se procede a evaluar cuál es el proceso actual de atención al cliente en una Entidad bancaria. Luego procedemos a identificar cuáles son los factores que inquietan la calidad de servicio y atención al cliente en una Entidad Bancaria; se realizó para una progreso continua que permitirá optimizar la eficacia en el servicio honesto para lograr el aumento de interesados en el área comercial de un banco para conocer si el servicio prestado es el apropiado, se dirige principalmente a la ampliación de clientes en las sucursales, bajo un horario fijo de atención, así mismo se ansía plantear un boceto de mejora en los procesos de atención del cliente bajo la metodología de Progreso Continuo. En conclusión, tenemos que los cuadros sobre la calidad de atención al cliente es la poca preparación de los trabajadores para realizar una buena atención al cliente, otro factor es la inexperiencia del personal contratado esto trae como consecuencia la falta de empatía hacia el cliente.

Céspedes (2016) en su trabajo de investigación titulado *Proceso administrativo y calidad de servicio de la empresa comercial rivera distribuidores S.R.L Huánuco – 2015* realizo su trabajo para estar al tanto de cómo se pueden desempeñar todas las tareas eficientemente, con

poco esfuerzo. Su objetivo fue presentar de qué forma influye la Calidad de Servicios en una empresa Comercial Rivera Distribuidores SRL ubicado en la ciudad de Huánuco 2015. El actual estudio presenta un enfoque cuantitativo pues se requiere que el investigador consiga datos los cuales tienen que ser numéricos los participantes tienen que estudiar y analiza mediante procedimientos estadísticos, se presentan otras características del enfoque cuantitativo que se mencionan a continuación: Las hipótesis que se forman antes de recolectar, analizar los datos se fundamenta en la medición. Como conclusión tenemos se validó la hipótesis de forma descriptiva comprobando que si existe influencia de que los procesos administrativos y la calidad de servicios. Se comprobó que, si existe el dominio de la planificación en la calidad de servicios, en las encuestas realizadas se tiene la pregunta ¿Cuenta con buena organización de sus recursos?, la mayoría reveló que, si hay planificación, mientras tanto que un 6% no opina que exista planeación, se tendrá que optimizar la comunicación dentro de la empresa para que así todos puedan tener el mismo objetivo de la empresa.

Castillo (2016) en su trabajo de investigación *Programa de mejora continua en la calidad de servicio de la empresa claro en un distribuidor acreditado – 2014* con este trabajo se trata de mejorar los procesos para así poder garantizar la calidad de servicio para el cliente, los objetivos que se trazo es de estudiar la calidad de servicio de como ofrece empresa Claro de un distribuidor acreditado 2014 así también como para examinar los procesos de toda mejora continua que presenta una empresa Claro de un distribuidor acreditado 2014 así también determinar el nivel de desempeño de mejora continua en la Empresa Claro de un distribuidor acreditado 2014. Se tomó la decisión de brindar mensualmente talleres de mejora para obtener una calidad de servicio al cliente. Al implementar el programa de mejora, es decir, los talleres se consiguió reducir la mala calidad del servicio brindado.

2.3 Marco conceptual

2.3.1 Calidad de servicio

En base a lo planteado por Rust y Oliver (1996) nos menciona que el servicio y sus tipos están relacionados al diseño del servicio antes de ser probado para luego mostrarle al cliente y las características específicas se incluyen aquí. Los elementos se establecen según el mercado objetivo, es decir, según las perspectivas que se requiere para que la industria o mercado resuelva o no cumplir con el estándar. El punto principal es el análisis de las características más relevantes o especificaciones a ofrecer. Este tipo de modelo está compuesto por de tres elementos: el primero es el servicio y sus características (service product), luego es el proceso de envío de un servicio o entrega (service delivery) y por último está el ambiente el cual está rodeado por el servicio (environment). Y su primer planteamiento fue para productos físicos.

A principios de la década de 1970, Levitt (1972) formulo un enfoque de línea de servicios de producción. Según el autor, que tenía una clasificación obsoleta que ha generado la siguiente situación: el servicio se ejecuta "que hay en el campo" por individuos distantes y sin apretar supervisadas en condiciones muy variables y a menudo volátiles. Ya la fabricación tiene lugar "dentro de la fábrica" condiciones altamente centralizadas, cuidadosamente ordenadas, controlados y llevados a cabo por elaboradamente. También de acuerdo con el autor, el sector de servicios pensar humanista y que explicaría sus defectos. La industria, sin embargo, creo tecnocráticamente, lo que explicaría su éxito. (p. 95).

Según Zineldin (2016) la calidad de servicio se considera como un derecho fundamental del paciente y la responsabilidad de los proveedores de atención médica. Los usuarios de los planes de salud, consultorios privados, o el único sistema de atención de la salud esperan

recibir una atención de calidad, pero esta expectativa, la mayoría de las veces, no se convierte en la calidad y la satisfacción percibida.

Para Silva, Nascimento y Rodrigues (2016) basándose en lo mencionado por Asubonteng indica que, debido al aumento de este sector en el mercado, existe un interés constante en la investigación relacionada con la calidad del servicio. Empresarios y académicos intentaron en saber cómo las organizaciones están actuando de acuerdo con la percepción del mercado de clientes. Los proveedores de servicios de valor añadido pueden ser en su mayoría en la calidad. La calidad de servicio es importante para los comerciantes porque la evaluación del cliente y el nivel de satisfacción resultante es crucial para la probabilidad de recompra.

A principios de la década de 1970, Levitt (1972) formulo un enfoque de línea de servicios de producción. Según el autor, que tenía una clasificación obsoleta que ha generado la siguiente situación: el servicio se ejecuta "que hay en el campo" por individuos distantes y sin apretar supervisadas en condiciones muy variables y a menudo volátiles. Ya la fabricación tiene lugar "dentro de la fábrica" condiciones altamente centralizadas, cuidadosamente ordenadas, controlados y llevados a cabo por elaboradamente. También de acuerdo con el autor, el sector de servicios pensar humanista y que explicaría sus defectos. La industria, sin embargo, creo tecnocráticamente, lo que explicaría su éxito. (p. 95).

Según Zineldin (2016) la calidad de servicio se considera como un derecho fundamental del paciente y la responsabilidad de los proveedores de atención médica. Los usuarios de los planes de salud, consultorios privados, o el único sistema de atención de la salud esperan recibir una atención de calidad, pero esta expectativa, la mayoría de las veces, no se convierte en la calidad y la satisfacción percibida.

Para Silva, Nascimento y Rodrigues (2016) basándose en lo mencionado por Asubonteng indica que, debido al aumento de este sector en el mercado, existe un interés constante en la

investigación relacionada con la calidad del servicio. Empresarios y académicos intentaron en saber cómo las organizaciones están actuando de acuerdo con la percepción del mercado de clientes. Los proveedores de servicios de valor añadido pueden ser en su mayoría en la calidad. La calidad de servicio es importante para los comerciantes porque la evaluación del cliente y el nivel de satisfacción resultante es crucial para la probabilidad de recompra.

2.3.2 Calidad

De acuerdo con Jardim y Costa (2010), los indicadores de calidad de operaciones deben verificar si se están atendiendo las expectativas, necesidades y deseos de los interesados en la operación, nominalmente: los clientes, los accionistas, los colaboradores, los socios y proveedores. En la gestión de operaciones, la calidad representa el grado de satisfacción de los stakeholders con relación a su desempeño. En cuanto a la entrega de servicios, la gestión de la calidad tiende a ser más complejo y más dependiente de los equipos de línea de frente que están en directo contacto con el consumidor. El hecho de que el servicio sea algo intangible, imposible de almacenar y transportar obliga la simultaneidad entre el consumo y el proceso de producción. El prestador de servicios y el consumidor interactúan directamente y, por lo tanto, la objetividad implícita en la idea de conformidad con las especificaciones cede lugar a algo más directo (pero desafiantemente más subjetivo): el sentimiento y la experiencia de valor proporcionada por el proveedor de servicio al cliente. La consecuencia es que en sistemas de Prestación de Servicios parece inevitable que los indicadores de calidad se basen en consultas directas a los clientes. Los indicadores de calidad se obtienen observando la realidad y comparando la cantidad de eventos positivos que de algún modo revelan la satisfacción de los clientes (externos o internos) frente al número total de eventos o consultas.

2.3.3 Servicio

Un factor clave en el proceso de transformación de la forma del acto empresas es el servicio al cliente, al estar presente en prácticamente todas las empresas (Wright, Pearce y Busbin, 1997), y por ser una parte integral de todos los productos ofrecidos (Grönroos, 1993) e influyen directamente en la satisfacción del cliente (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1990), tiene un papel clave en la transformación de la forma de trabajo de las organizaciones en el mercado y, en consecuencia, en su resultado frente a los competidores (Zeithaml et al, 2003).

Para Grönroos (1993), la prestación es una actividad o grupo de determinadas actividades de naturaleza intangible, pero no se produce precisamente interacciones entre los consumidores y los distintos empleados de los servicios y / o recursos físicos o bienes y / o proveedor de los servicios del sistema que se ofrecen soluciones para problemas de los consumidores.

Fitzsimmons y Fitzsimmons (2000) definen el servicio como una experiencia perecedera, intangible, desarrollado para un consumidor que desempeña el papel de co-productor.

Para Kotler (1996), el término genérico servicio lo precisa a modo de "cualquier acto o ganancia que una parte puede ofrecer a la otra y que es básicamente intangible y no resulta en la propiedad de nada. Su producción puede o no estar relacionada a los productos físicos".

A continuación, se definen las principales características de los servicios:

Participación del cliente en el proceso: según Fitzsimmons y Fitzsimmons (2000), la existencia del cliente como un colaborador del proceso del servicio requiere cuidado al diseño de las instalaciones y es un elemento de evaluación de la calidad por parte del cliente. El diseño del proceso debe involucrar al cliente y al empleado actuando como coproductores.

Inseparabilidad: consiste en la simultaneidad de producción y consumo del servicio. Los servicios no pueden ser almacenados, lo que impide el uso de las estrategias usuales de la

manufactura de bienes y consumo tradicionales, o sea, si hay fluctuación en la demanda, no es posible recurrir al stock. De la misma forma, según Fitzsimmons y Fitzsimmons (2000), tampoco ocurre la separación de las operaciones de planificación y control interno del medio ambiente externo, con el consumidor acompañando la producción. Los servicios operan como sistemas abiertos, con todo el impacto de las variaciones de la demanda siendo transmitidas al sistema. El hecho de producción y consumo son simultáneos también elimina muchas oportunidades de intervención en el control de calidad.

Percibilidad del producto: de acuerdo con Fitzsimmons y Fitzsimmons (2000), como el servicio no puede ser almacenado, si el mismo no se utiliza, la oportunidad se pierde. La utilización total de la capacidad del servicio se convierte en un desafío gerencial, en la medida que las demandas de los clientes exhiben variaciones significativas, pudiendo exhibir variaciones con características cíclicas. Los gerentes poseen las siguientes opciones para eludir esta característica del servicio: suavizar la demanda, utilizando reservas o programación, incentivos de precio o desestimulando el consumo, el ajuste de la capacidad contratando empleados extras para períodos de pico o implementando el autoservicio, o permitir que el cliente el cliente espere, siendo este último caso el más pasivo y crítico.

Intangibilidad: viene del hecho de que los servicios se caracterizan por ideas y conceptos, no objetos. De acuerdo con Ftzsimmons y Fitzsimmons (2000), para asegurar los beneficios de un concepto original en servicios, las empresas deben expandirse rápidamente y utilizar la ventaja de la precedencia para superar a los competidores. Esta naturaleza intangible representa un problema también para los consumidores, que básicamente se orientan por la reputación de la empresa para realizar la elección de consumo.

Heterogeneidad: según Fitzsimmons y Fitzsimmons (2000), la combinación del entorno intangible de los servicios y del cliente como un participante del sistema de prestación de

servicios resulta en la variación de servicios de cliente para cliente. Incluso la introducción de la automatización puede fortalecer la personalización al eliminar las tareas impersonales relativamente rutinarias, permitiendo una mayor atención personal para el trabajo restante, creando oportunidades para la variabilidad en los servicios proporcionados. Esto no sería inherentemente malo, a menos que el cliente perciba una variación significativa en la calidad. El desarrollo de estándares y de formación para los empleados en procedimientos apropiados es la clave para asegurar una consistencia en el servicio proporcionado.

2.3.4 La tecnología de información y su papel estratégico

En la visión de Luftman (1996), la TI puede dividirse en dos segmentos: uno engloba la infraestructura, compuesta por el hardware, software, redes, Internet y base de datos. El otro está formado por la estrategia e información. La estrategia gerencial de TI debe enfocarse en los objetivos finales de la compañía, como la obtención de ventaja competitiva, la necesidad de adecuación para la sostenibilidad del negocio, el posicionamiento en el mercado, el aumento de las ventas y los ingresos. Las estrategias deben estar basadas en el objetivo gerencial de información de TI, que debe concentrar las informaciones estratégicas y operativas para aumentar el control, mejorar la calidad y la integración con las otras áreas de la compañía.

Según Oliveira (2008), hay muchas maneras de abordar el mercado de forma estratégica usando TI, ya sea internamente o creando conexiones con clientes, proveedores, socios, competidores, entre otros. El olvido de estas opciones es reducir las posibilidades de éxito en el mercado.

2.3.5 La eficacia

De acuerdo con Jardim y Costa (2010), las empresas, buscando orientar y movilizar sus equipos hacia los objetivos estratégicos, establecen metas a corto plazo para ventas, producción y desempeño. Las metas son interpretaciones de las oportunidades, siendo éste un instrumento esencial para delegar responsabilidades y compartir los objetivos del negocio. Se comprueba si los resultados deseados son compatibles con las metas trazadas para el negocio, si los objetivos se están alcanzando, o más ampliamente si las oportunidades se están aprovechando, siendo estos valores medidos con la misma unidad de medida. Es una dimensión externa al sistema y tiende a variar con el tiempo, pues las oportunidades cambian, cambiando las metas.

2.3.6 La eficiencia

Del mismo modo que para desafiar a los equipos para los resultados debemos valemos de metas, para movilizar a los equipos para la racionalidad y la economía nos valemos de patrones, benchmarkings y récords. Los patrones son referencias normalmente extraídas de estudios de ingeniería. Benchmarkings son referencias extraídas de estudios de la competencia. Los récords son referencias extraídas del pasado. Sea como sea para el cálculo de la eficiencia normalmente se utiliza como referencia algo que exprese el mejor caso de utilización del recurso, su uso más económico o racional. Los indicadores de eficiencia se obtienen por la división del esfuerzo estándar por los esfuerzos realizados, obviamente medidos con la misma unidad de medida. Este cociente se traduce así en un valor porcentual que representa la medida en que el sistema fue capaz de utilizar racionalmente los activos disponibles. Se verifica si los esfuerzos de producción relacionados con el uso de los recursos disponibles están de acuerdo con los patrones y referencias de racionalidad y

economía; si se están aprovechando racionalizando el tiempo, las máquinas, los equipos, el dinero. Es una dimensión inherente al proceso y tiende a no variar con el tiempo.

2.3.7 La productividad

Según Jardim y Costa (2010), el problema de medir el impacto de la decisión local en el resultado global es que remite la necesidad de indicadores para verificar el costo-beneficio de las decisiones tomadas cotidianamente. A pesar de estar guiados por buenas metas, patrones y especificaciones no tendrá nunca la certeza de que se ha hecho la mejor mediación entre estas referencias (que a menudo son conflictivas). La solución es el seguimiento en un plazo más largo a la resultante global derivada de las elecciones. Los indicadores de productividad se obtienen por la división de los resultados obtenidos (las salidas generadas) por los esfuerzos realizados (las entradas consumidas). A diferencia de la eficacia y la eficiencia que normalmente son adimensionales expresando respectivamente un porcentaje de realización de objetivos o de utilización de activos, los indicadores de productividad son dimensionales relacionando los resultados obtenidos, medidos en piezas, toneladas, dinero u otra unidad semejante, con esfuerzos realizados, medidos en costo, consumo de material, energía, cierto material crítico, etc. Se observa que en el cálculo de las productividades no hay metas ni patrones. Lo que hay y la comparación entre dos desempeños de la Producción (el de resultado y el de esfuerzo). Los indicadores de la productividad parecen ser más apropiadas para "benchmarking" pues sólo toma en cuenta en su cálculo factores representativos del desempeño ocurrido. Específicamente el numerador expresa el rendimiento de resultados y el denominador el rendimiento de esfuerzo. Aunque las metas son distintas y las tecnologías heterogéneas, aun así, tiene sentido comparar los índices de productividad. Verifican la relación de costo-beneficio entre los resultados alcanzados y los esfuerzos hechos para alcanzarlos.

2.3.8 La efectividad

Un buen sistema de diagnóstico operacional debe incluir indicadores que validen de hecho las metas, estándares y especificaciones están de hecho conduciendo el sistema hacia donde era la intención de llevarlo. Se trata aquí, según Jardim y Costa (2010), de una mirada retrospectiva sobre el desempeño y la elección y monitoreo de indicadores que revelan si el sistema está cumpliendo la misión para la que fue creado, si la posición competitiva conquistada es sostenible, si la rentabilidad económica obtenida por los accionistas es atractiva en relación con otras posibilidades de inversión, si el clima organizacional produce un ambiente de permanencia y desarrollo de los equipos. En organizaciones no necesariamente con fines lucrativos, la efectividad estaría ligada al concepto de alcanzar la razón de ser de la organización. En un mercado competitivo con clientes y competidores, la efectividad estaría relacionada con el concepto de, sólidamente, hacer crecer o mantener el beneficio económico y el retorno sobre la inversión a lo largo del tiempo. Los indicadores de efectividad son obtenidos por la división de los resultados útiles por los resultados alcanzados, medidos con la misma unidad de medida, traduciéndose así valor porcentual que da cuenta de la calidad de las metas, patrones y especificaciones, representando la sustentabilidad y la orientación del sistema en la dirección de la misión para la que fue planeado. Se verifica si el sistema está cumpliendo la misión para la que fue creado, un valor sustentable adicional se suplanta a todos los stakeholders, garantizando así la competitividad y longevidad de la operación.

CAPÍTULO III

MÉTODO

3.1 Categorías

3.1.1 Definición conceptual

En base a lo planteado por Rust y Oliver (1996) nos menciona que el servicio y sus tipos están relacionados al diseño del servicio antes de ser probado para luego mostrarle al cliente y las características específicas se incluyen aquí. Los elementos se establecen según el mercado objetivo, es decir, según las perspectivas que se requiere para que la industria o mercado resuelva o no cumplir con el estándar. El punto principal es el análisis de las características más relevantes o especificaciones a ofrecer. Este tipo de modelo está compuesto por de tres elementos: el primero es el servicio y sus características (service product), luego es el proceso de envío de un servicio o entrega (service delivery) y por último está el ambiente el cual está rodeado por el servicio (environment). Y su primer planteamiento fue para productos físicos.

3.1.2 Categorización u Operacionalización de variables

Categoría	Sub categorías	Indicadores
Calidad de servicio	Servicio	Entrega al Cliente
		Mercado Objetivo
		Proceso de negocio
	Entrega	Las expectativas
		Prestación de servicio
		Satisfacción a los clientes
	Ambiente	Cultura organizacional
		Ambiente físico
		Valor agregado

3.2 Enfoque

3.3 Tipo, nivel, diseño y método

La investigación cualitativa puede ser vista como el intento de obtener una comprensión profunda de los significados y definiciones de la situación tal como nos la presentan las personas, más que la producción de una medida cuantitativa de sus características o conducta. Es por eso que se indica que una investigación cualitativa se refiere al abordaje general que se utiliza en el proceso de investigación

3.4 Población, muestra y unidades informantes

Según Polit y Hungler (1999) se refieren a la población como un agregado o totalidad de todos los objetos, sujetos o miembros que se ajustan a un conjunto de especificaciones. En este estudio la población será el personal que labora en la empresa de tecnología de la información.

3.5 Técnicas e instrumentos para la recopilación de datos

Para Polit y Hungler (1999) definen a la muestra como un subconjunto de una población seleccionada para participar en el estudio, es una fracción del total, seleccionado para participar en el proyecto de investigación. La técnica que utilizar será la encuesta el cual será respondido por el personal que labora en la empresa de tecnología de la información.

3.5.1 Técnicas

La técnica a utilizar es la entrevista la cual es definida por Haguette (1997: 86) como "Proceso de interacción social entre dos personas en calidad de una de ellas, o entrevistador, el objetivo de obtener información del otro lado, o entrevistadas.

entrevista como una cola de datos sobre un determinado tópico y técnica científica

más utilizado que el proceso de trabajo de campo. A través de los investigadores

que buscan obtener información, es decir, recoger datos objetivos y subjetivos. Usted dice

Los objetivos también se pueden obtener a través de fuentes secundarias, tales como: censos, estadística, etc. Los datos subjetivos sólo pueden obtenerse a través de entrevistas,

Entonces, están relacionados con valores, actitudes y opiniones, dos asuntos

Entrevistado.

3.5.2 Instrumentos

Según Segundo Rudio se llama instrumento de investigación lo que se utiliza para la recolección de datos", es decir, se establece efectivamente lo que será utilizado en el desarrollo del estudio para la obtención de las informaciones pertinentes al trabajo. Se utilizó la ficha de entrevista el cual consta de 4 preguntas distribuidas de acuerdo a los objetivos señalados en el capítulo I. las cuales son:

¿En su opinión como es la calidad de servicio del área de soporte de la empresa? ¿Considera Ud. que dicho desempeño aporta a la empresa? ¿Por qué?

¿En su opinión como es el servicio (entrega al cliente y mercado objetivo) del área de soporte de la empresa? ¿Considera Ud. que el servicio brindado aporta a la empresa? ¿Por qué?

¿En su opinión como es la entrega del servicio (expectativas y prestación de servicio) del área de soporte de la empresa? ¿Considera Ud. dicho proceso aporta a la empresa? ¿Por qué?

¿En su opinión como es el ambiente (cultura organizacional y ambiente físico) del área de soporte de la empresa? ¿Considera Ud. que dicho ambiente aporta a la empresa? ¿Por qué?

Se coordinó con cada uno de los entrevistados, pero por tiempo y la carga laboral se entregaron las entrevistas por el correo, para luego conversar con los entrevistados y saber cuáles eran sus apreciaciones en relación a las preguntas mencionadas.

3.6 Procedimiento para recopilar datos

El reconocimiento para la recopilación de los datos que se emplea en el presente trabajo es:

Diseño de la guía de entrevista

Diseño la ficha de análisis documental

Se coordinó con los entrevistados la fecha y hora de la entrevista

Se solicitó los documentos para el análisis documental

Realizaron la entrevista a: personal de la empresa de las áreas de TI, Contabilidad, Finanzas

La codificación es axial

Vinculación entre las afirmaciones de los entrevistados y el análisis documental

Creación de la familia para responder a los objetivos planteados

Creación de la red semántica

Análisis de los datos para expresar en el capítulo resultado

3.7 Análisis de datos

Bajo el enfoque de Yin esta técnica sobre el estudio de caso es una habilidad metodológica de una investigación la cual es científica, además es útil en la reproducción de resultados, que facilitan el fortalecimiento, además del crecimiento y del desarrollo de las teorías existentes o también el nacimiento de nuevos modelos científicos; por lo tanto, favorece al desarrollo de un campo científico el cual debe estar determinado. Razón por la cual el método de estudio de caso se cambió para un buen desarrollo de investigaciones a cualquier nivel y en cualquier campo de la ciencia.

Kosterec (2015) Considera que los métodos analíticos son ampliamente utilizados, pero raramente caracterizada. Métodos como definición es la explicación o análisis conceptual a menudo se consideran analítico, pero no está claro qué características específicas conducen a la analítica. Por lo tanto, el uso de un método analítico amplía el conocimiento del investigador sin atravesar el cierre lógico de tal conocimiento.

Amer y Muhammad, Nawaz (2015) señala que al enfoque inductivo se basa en el proceso de inducción en el proceso de aprendizaje docente. En el mundo de las matemáticas es un método de construir una fórmula con la ayuda de una suficiente cantidad de ejemplos concretos, reales y reales. Al usar este método de enseñanza Matemáticas los estudiantes siguen el contenido con gran interés y comprensión en varios niveles especialmente en el nivel primario. El método inductivo es más útil en enseñanza y aprendizaje de álgebra, geometría, trigonometría y aritmética.

CAPÍTULO IV
EMPRESA/CONTEXTO EN ESTUDIO

4.1 Descripción de la empresa

Es una empresa de servicios administrativos enfocada en identificar sinergias y generar eficiencias para las empresas del grupo al cual le brindamos diversos servicios.

Cuyo Propósito es dar soporte y soluciones para la creación de valor.

4.2 Marco legal de la empresa

Tipo Empresa: Sociedad Anonima Cerrada

Condición: Activo

Fecha Inicio Actividades: 01 octubre 2007

Actividad Comercial: Otras Actividades Empresariales Ncp.

Dirección Legal: Cal. las Begonias Nro. 441 Int. 1401

Urbanización: Urbanización Jardín

Distrito - Ciudad: San Isidro

Departamento: Lima, Perú

4.3 Actividad económica de la empresa

Brindar servicios de tecnología de la información a todo el grupo perteneciente a la empresa.

4.4 Información tributaria de la empresa

Es una empresa cuyo rubro es la prestación de servicio y es una Sociedad Anónima Cerrada

4.6 Proyectos actuales

Los proyectos actuales al cierre del año son

Implementación del nuevo data center en las nuevas instalaciones de la empresa

Mejoramiento del File Server dentro del grupo

Cambio de UPS dentro de todas las Unidades mineras a la cual se le brinda servicios

4.7 Perspectiva empresarial

La perspectiva actual es crecer dentro de todo el grupo y ampliar nuestros servicios a los demás grupos del negocio, esto será muy beneficioso para los trabajadores de la empresa pues se tendrá más ingresos y mejores remuneraciones.

CAPÍTULO V
TRABAJO DE CAMPO

5.1 Resultados que responda al objetivo general

En base a la información recopilada en las encuestas realizadas se obtienen los siguientes resultados respondiendo a la calidad de servicio de acuerdo con el software Atlas TI.

“El servicio el cual se brinda en la empresa de tecnología de la información es eficiente y correctivo en soluciones de soporte en donde se puede evidenciar que de los tiempos de atención son muy exactos y no afectan al usuario final”

“Así mismo el servicio que brindan en el campo de soporte en tecnología de la información ha logrado crecer gracias a las nuevas soluciones de hardware, software en cual se va aprendiendo en las capacitaciones esto llevo a permitir una mejora en la productividad, calidad”

Según Zhao & Lin & Chen & Wang & Yu & Ming (2016) en su trabajo Optimización la seguridad y la calidad de servicio en un sistema de base de datos en tiempo real utilizando algoritmo genético multiobjetivo concluye en los siguiente con el fin de optimizar la propuesta multiobjetivo modelo. Como la seguridad requisitos para diferentes funciones son independiente, basada en la función propuesta cruzado enfoque también lleva a cabo el intercambio de información para cada papel independientemente.

En este sentido podemos decir que la empresa de tecnología de la información está optimizando los tiempos de atención y prestación de servicio, el área de soporte cumple un papel muy importante en donde se evidencia que los tiempos de atención y respuesta son exactas.

5.2 Resultados que responde al objetivo específico 1

Respondiendo al objetivo específico sobre el servicio se llega a obtener la siguiente triangulación

“En la actual empresa de tecnología de información, el servicio que brinda el área de soporte es bastante bueno, el desempeño que brinda el área aporta a la empresa ya que brinda un servicio de calidad que respalda la visión y objetivo que tiene la empresa.”

5.3 Resultados que responde al objetivo específico 2

Respondiente al objetivo específico sobre el servicio se obtiene las siguientes respuestas después de realizar la triangulación

“Esto aporta individualmente a la empresa porque se ve reflejado monetariamente.”

“El servicio que se brinda a la empresa es muy eficiente y correctivo en soluciones de soporte de las cuales sus tiempos son muy exactos, y no afectan al usuario final.”

“La calidad del servicio es bastante buena, el tiempo de respuesta está dentro de lo esperado. Sin embargo, requiere un poco más de refuerzo en la atención final al cliente al cerrar la atención. Si, los buenos tiempos de respuesta permiten que los usuarios continúen su trabajo a tiempo.”

“En la actualidad la empresa donde laboro, el servicio que brinda el área de soporte es bastante bueno. El desempeño que brinda el área aporta a la empresa ya que brinda un servicio de calidad que respalda la visión y objetivos que tiene la empresa.”

“Las expectativas de la entrega y prestación del servicio son puntos de los cuales su desempeño aporta al usuario final.”

5.4 Resultados que responde al objetivo específico 3

Respondiendo al objetivo sobre el ambiente se obtiene la siguiente información una vez realizada la triangulación

“El ambiente es bastante acogedor, se puede sentir el compañerismo entre los empleados de soporte y el trabajo en equipo que realizan para la solución de problemas.”

“El ambiente del área de soporte su espacio es un poco limitado y se requiere de un laboratorio con recursos de vanguardia dando así una mejor calidad de trabajo.”

“El cual aporta para la empresa porque brinda innovación y beneficios que se ven reflejados.”

CAPÍTULO VI
DISCUSIÓN

6.1 Discusión

El resultado obtenido en el análisis de estudio podemos indicar El servicio que se brinda en la empresa es eficiente y correctivo en soluciones de soporte de los cuales sus tiempos son muy exactos y no afectan al usuario final. Además, el servicio que brindan en el campo de soporte en tecnología de la información ha logrado desempeñar e implementar soluciones de hardware, software y permiten la mejora de la productividad, calidad. En este caso podemos decir que lo mencionado por Zhao, Lin, Chen, Wang, Yu y Ming (2016) en su artículo sobre *Optimización la seguridad y la calidad de servicio en un sistema de base de datos en tiempo real utilizando algoritmo genético multiobjetivo* la investigación se realizó para conocer la muestra sobre la calidad de servicio en la red de comunicación y la seguridad, cuyo objetivo es resumir la red de seguridad y calidad de servicio usando un método lineal ponderada, la propuesta planteada adopta un enfoque de optimización multiobjetivo cuyo modelo es para optimizar la calidad de servicio y la seguridad. Así mismo tiene un método ponderado lineal que se utiliza para convertir la seguridad y calidad de servicio como la utilidad global, cuyo efecto en la seguridad y la calidad de servicio en la red de comunicación se llegó a la siguiente conclusión, el modelo de optimización multiobjetivo es propuesto, que puede integrar la calidad de servicio en virtud de la disposición computacional del recurso y la seguridad. Con el fin de optimizar la propuesta multiobjetivo modelo, como la seguridad requisitos para diferentes funciones son independiente.

Basado en el resultado obtenido en la triangulación tenemos que: En la actual empresa donde laboro, el servicio que brinda el área de soporte es bastante bueno, el desempeño que brinda el área aporta a la empresa ya que brinda un servicio de calidad que respalda la visión y objetivo que tiene la empresa. Tiene semejanza con lo propuesto por Zoghdy y Ghoneim (2017) en su artículo publicado *Nuevo modelo basado en la selección de filtrado sistemas heterogéneos de computación distribuida, basada en criterios de calidad de los servicios y las políticas de*

equilibrio de carga, cuyo objetivo principal de su estudio es el de equilibrar la carga de trabajo del sistema entre los recursos disponibles. Uno de los principales métodos para la integración de dos sistemas diferentes o servicios es la interfaz de programación de aplicaciones, que utilizan el aprendizaje de máquina para predecir la carga de trabajo del sistema en su enfoque. Como conclusión en este trabajo se presenta un nuevo modelo basado en la selección de filtrado mediante la fusión de los criterios de calidad de servicio y las políticas de equilibrio de carga. El modelo propuesto está diseñado sobre la base de reconcepto reflexiva mediante la actualización autónoma, para cualquier cambio de tiempo de ejecución. Se compone de dos niveles: base y el equilibrio de carga.

Basándonos en lo mencionado por Alvarez, Belenguer, Benavent, Bermudez, Muñoz, Vercher, Verdejo (2015) en su artículo publicado *Optimizar el nivel de calidad de servicio de un sistema para compartir bicicletas*, en donde su objetivo principal es el diseño de las rutas era reducir al mínimo el tiempo total, mientras se mantienen las rutas lo más equilibrada posible, el método empíricamente utilizando el enfoque de la simulación como un patrón y encontrar un buen compromiso entre velocidad y error, el siguiente paso es el diseño de las rutas para los vehículos de reposicionamiento que transportarán las bicicletas, el método más sencillo para este cálculo es mediante la simulación de los procesos de los retiros y los rendimientos durante un lapso de tiempo. Y analizando la red obtenida en la investigación podemos decir que esto aporta individualmente a la empresa porque se ve reflejado monetariamente. El servicio que se brinda a la empresa es muy eficiente y correctivo en soluciones de soporte de las cuales sus tiempos son muy exactos, y no afectan al usuario final. Adicionalmente la calidad del servicio es bastante buena, el tiempo de respuesta está dentro de lo esperado. Sin embargo, requiere un poco más de refuerzo en la atención final al cliente al cerrar la atención. Si, los buenos tiempos de respuesta permiten

que los usuarios continúen su trabajo a tiempo. En la actualidad la empresa donde laboro, el servicio que brinda el área de soporte es bastante bueno. El desempeño que brinda el área aporta a la empresa ya que brinda un servicio de calidad que respalda la visión y objetivos que tiene la empresa. Las expectativas de la entrega y prestación del servicio son puntos de los cuales su desempeño aporta al usuario final. Llegando a la conclusión que si va de acorde a lo mencionado en su artículo publicado

Según lo mencionado por Castillo (2016) en su trabajo de investigación *Programa de mejora continua en la calidad de servicio de la empresa claro en un distribuidor acreditado – 2014* con este trabajo se trata de mejorar los procesos para así poder garantizar la calidad de servicio para el cliente, los objetivos que se trazo es de estudiar la calidad de servicio de como ofrece empresa Claro de un distribuidor acreditado 2014 así también como para examinar los procesos de toda mejora continua que presenta una empresa Claro de un distribuidor acreditado 2014 así también determinar el nivel de desempeño de mejora continua en la Empresa Claro de un distribuidor acreditado 2014 y realizando el análisis de la red podemos indicar que el ambiente es bastante acogedor, se puede sentir el compañerismo entre los empleados de soporte y el trabajo en equipo que realizan para la solución de problemas. El ambiente del área de soporte su espacio es un poco limitado y se requiere de un laboratorio con recursos de vanguardia dando así una mejor calidad de trabajo. El cual aporta para la empresa porque brinda innovación y beneficios que se ven reflejados.

CAPÍTULO VII
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

7.1 Conclusiones

Cada uno de los puntos mencionados en la sección anterior corresponde a una acción que permitirá atacar los problemas detectados en los resultados del análisis llevado a cabo y que posibilitarán atenuar su efecto. Esto es importante ya que la resolución de problemas es uno de los factores más importantes según los resultados del análisis.

Primera: Analizar la calidad de servicio en el área de soporte en una empresa de tecnología de la información, de acuerdo con lo obtenido en este análisis, mientras el flujo de comunicación no se de en todos sentidos, facilitando el desarrollo de un paquete de servicios que brindarle al cliente, no se obtendrán resultados que ayuden a mejorar la satisfacción del cliente y por lo tanto la lealtad de los clientes. Por otra parte, si los empleados no se encuentran correctamente capacitados y no tienen un enfoque de procesos, no estarán alineados con el propósito de la empresa y no se obtendrán resultados favorables para ambas partes. Es muy importante para la empresa que cada uno de los que ahí laboran entiendan sus actividades y estén listos para responder en caso de cualquier tipo de eventualidad, que sean eficientes y eficaces al ejecutar sus actividades.

Segunda: También estos puntos acercarán a la empresa a brindar un paquete de servicios integral formado por los elementos mencionados con anterioridad. En este paquete de servicios la comunicación es el elemento que tienen en común el resto de los factores y con las acciones propuestas se está buscando fomentarla en las diferentes etapas. Por ejemplo, al educar al cliente se le estará ayudando a que entienda lo que necesita y por lo tanto que le transmita a la empresa esta información.

Tercera: De igual forma, al establecer un manejo de quejas la empresa obtendrá un canal para que el cliente comunique su descontento de forma que se pueda obtener información

relevante para la mejora y resolución de problemas, fomentando al mismo tiempo la comunicación. El cliente debe de ser escuchado.

Cuarta: Sin embargo, debido a la estructura organizacional de la empresa y a que el grupo corporativo controla gran parte de las decisiones sobre los recursos, es necesario no solo mantener un canal de comunicación con el cliente. Es de vital importancia tener un canal de comunicación al interior de la compañía que permita transmitir los problemas y las necesidades y conseguir el apoyo necesario para que las mejoras puedan llevarse a cabo, lo que en el modelo propuesto corresponde a la percepción de la dirección.

De acuerdo con lo obtenido en este análisis, mientras el flujo de comunicación no se de en todos sentidos, facilitando el desarrollo de un paquete de servicios que brindar al cliente, no se obtendrán resultados que ayuden a mejorar la satisfacción del cliente y por lo tanto la lealtad de los clientes. Por otra parte, si los empleados no se encuentran correctamente capacitados y no tienen un enfoque de procesos, no estarán alineados con el propósito de la empresa y no se obtendrán resultados favorables para ambas partes. Es muy importante para la empresa que cada uno de los que ahí laboran entiendan sus actividades y estén listos para responder en caso de cualquier tipo de eventualidad, que sean eficientes y eficaces al ejecutar sus actividades.

Finalmente cabe mencionar que, aunque es claro que hay otros puntos sobre los que la empresa podría mejorar, los puntos propuestos son los más factibles de realizar a corto plazo y que representarán una mejora para la calidad del servicio de la empresa. La omisión de estas recomendaciones puede hacer que la empresa siga trabajando sin una estrategia que permita el crecimiento. La calidad en el servicio que se brinde es crucial, y con toda seguridad impactará en la rentabilidad de la empresa.

7.2 Sugerencias

Durante la realización de este estudio hubo, como en todos, algunos contratiempos y algunos factores en contra. El que más destaca es la falta de interés de los entrevistados los cuales debían participar. Puedo atribuir este hecho a que las entrevistas requerían alrededor de una hora de su tiempo, y ellos no verían ningún beneficio directamente por participar. Sin embargo, los clientes que decidieron ser parte del estudio lo hicieron de una manera muy abierta y dando respuestas que pude notar muy honestas.

La mayoría de las respuestas que dieron los clientes resultaron muy duras de escuchar puesto que soy parte de la empresa estudiada y por lo tanto lo que estaba escuchando también me involucraba en los errores y en las felicitaciones, pero sobre todo fue difícil escuchar las críticas sin responder a algo con una justificación y comportarse como un entrevistador imparcial.

Respecto a la guía de la entrevista, es complicado realizar una entrevista si no se ha tenido experiencia previamente. La mayoría de los primeros intentos terminaron en un interrogatorio. La guía de la entrevista se tuvo que pulir hasta lograr que las preguntas fueran abiertas a las respuestas y a que sintiera la confianza suficiente para ir guiando la entrevista de forma que se pudiera obtener la mayor cantidad de información posible.

Sin embargo, considero que los objetivos fueron cumplidos de forma satisfactoria ya que a lo largo del desarrollo de la tesis pude realizar una investigación que me permitió conocer más a fondo los modelos y los trabajos que se están realizando actualmente para lograr la satisfacción de los clientes, y con esta información como base y la información particular de la empresa pude obtener un modelo que representa particularmente a la compañía de este estudio. También pude encontrar los factores que son importantes para la percepción de

calidad del servicio por parte de los clientes en dónde, para mi asombro, el precio de las unidades no es uno de los más importantes.

Sugiero que para la realización de un trabajo similar a este se tenga un entrevistador con experiencia o se practique lo suficiente hasta obtener seguridad en el desempeño de la entrevista, ya que este es el paso más importante que dará la información para hacer el resto del análisis.

CAPÍTULO VIII
REFERENCIAS

Referencias

- Alvarez-Valdes, R., Belenguer, J., Benavent, E., Bermudez, J., Muñoz, F., Vercher, E., & Verdejo, F. (2015). Optimizar el nivel de calidad de servicio de un sistema para compartir bicicletas. *Omega*, 1-39.
- Castillo Usuriaga, R. (2016). *Programa de mejora continua en la calidad de servicio de la empresa Claro en un distribuidor autorizado - 2014*. Lima: Universidad Autónoma del Peú.
- Cespedes Rivera, J. (2015). *Proceso administrativo y calidad de servicio de la empresa comercial rivera distribuidores S.R.L Huanuco - 2015*. Huanuco: Universidad de Huanuco.
- Quiliche Villanueva, M. (2016). *Propuesta de un diseño de mejora del proceso de atención de clientes para mejorar la calidad del servicio de una entidad bancaria cajamarca 2016*. Peru: Universidad privada del Norte.
- República, C. d. (2014). *Ley Universitaria*. Lima: El Peruano.
- Zhao, X., Lin, Q., Chen, J., Wang, X., Yu, J., & Ming, Z. (2016). Optimización la seguridad y la calidad de servicio en un sistema de base de datos en tiempo real utilizando algoritmo genético multiobjetivo. *El Sevier*, 1-13.
- Zoghdy, E., & Ghoneim, A. (2017). Nuevo modelo basado en la selección de filtrado sistemas heterogéneos de computación distribuida basada en criterios de calidad de los servicios y las políticas de equilibrio de carga. *Diario de redes de alta velocidad*, 271-286.
- Vizcaíno A., & Vargas J., & Macías A., (2013). Propuesta de medición de calidad del servicio en la atención de adultos mayores: reto social de México para el siglo xxi. *Universidad de Guadalajara*. 89-105.
- Cobra, M. & Zwarg, F. (1987) *Marketing de Servicios*, Ed. *Mc Graw-Hill*.
- Corella, J.M. (1998) *Introducción a la Gestión de Marketing en los servicios de Salud*.

Fernández, P. & Bajac, H. (2004) La Gestión del Marketing de Servicios, Ed. Granica de Chile S. A.

<http://www.revistascientificas.udg.mx/index.php/MYN/article/viewFile/5240/4894>.

Extraído el 01 de setiembre 2018

<http://web.b.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=0&sid=51e8542a-24ab-4355-ac72-547e69dbac74%40pdc-v->

[sessmgr03&bdata=Jmxhbmc9ZXMMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#AN=125345852&db=aph](http://web.b.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=0&sid=51e8542a-24ab-4355-ac72-547e69dbac74%40pdc-v-sessmgr03&bdata=Jmxhbmc9ZXMMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#AN=125345852&db=aph). Extraído el 01 de setiembre 2018.

<http://www.klemens.sav.sk/fiusav/doc/organon/2016/1/83-101.pdf> extraído el 17 de setiembre

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64602005> Extraído el 17 de setiembre

<http://uir.unisa.ac.za/bitstream/handle/10500/1313/04chapter3.pdf> extraído el 17 de setiembre.

<http://uir.unisa.ac.za/bitstream/handle/10500/1313/04chapter3.pdf> extraído el 17 de setiembre

http://sociology.fas.harvard.edu/files/sociology/files/interview_strategies.pdf extraído el 17 de setiembre.

https://link.springer.com/content/pdf/10.1007/978-0-387-35309-8_21.pdf extraído el 17 de setiembre

<https://naghelsy.files.wordpress.com/2016/02/introduccic3b3n-a-la-teorc3ada-general-de-la-administrac3b3n-7ma-edicic3b3n-idalberto-chiavenato.pdf>, el 24 de agosto 2018

http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1850-00132013000300004&lang=pt, el 24 de agosto 2018

http://repositorio.unicamp.br/jspui/bitstream/REPOSIP/306778/1/Bravo_Ismael_M.pdf

https://moodle.ufsc.br/pluginfile.php/1255603/mod_resource/content/0/Aprendendo_a_entrevistar.pdf

<http://www.efdeportes.com/efd172/instrumentos-de-pesquisa-cientifica-qualitativa.htm>

<http://humanas.blog.scielo.org/sobre/normas-publicacao/instrucoes-entrevistas/>

<https://www.fep.up.pt/docentes/cbrito/Tese%20Claudia%20Miranda.pdf>

<https://klebernobrega.files.wordpress.com/2011/08/tese-doutorado-kleber-070321-completa.pdf>

<https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/96436/307672.pdf?sequence=1>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de la investigación

Análisis de la calidad de servicio en el área de soporte en una empresa de tecnología de la información, 2018		
Planteamiento de la Investigación	Objetivos	Justificación
Formulación del problema. - Problema general ¿Cómo se desarrolló la calidad de servicio en el área de soporte en una empresa de tecnología de la información 2018?	Objetivo general Analizar la calidad de servicio en el área de soporte en una empresa de tecnología de la información 2018	Justificación Práctica El presente estudio nos ayudara a conocer mejor el problema de la calidad de servicio el cual se ofrece tanto a los clientes externos como a los clientes internos, para así definir un plan que nos ayude a mejorar nuestro servicio en TI. Justificación Metodológica El presente trabajo tiene como motivación evaluar y además comprobar cuál es el conocimiento sobre la calidad de en los servicios relacionados con la tecnología de la información (TI) por los usuarios en el ámbito corporativo.
- Problemas específicos ¿Como es el servicio en el área de soporte en una empresa de tecnología de la información 2018?	Objetivos específicos Analizar el servicio en el área de soporte en una empresa de tecnología de la información 2018.	
¿Cómo es la entrega en el área de soporte en una empresa de tecnología de la información 2018?	Analizar la entrega en el área de soporte en una empresa de tecnología de la información 2018.	
¿Cómo es el ambiente en el área de soporte en una empresa de tecnología de la información 2018?	Analizar el ambiente en el área de soporte en una empresa de tecnología de la información 2018.	
	Metodología	
Sintagma y enfoque Enfoque Cualitativo	Diseño Diseño de la guía de entrevista Diseño la ficha de análisis documental	Método e instrumentos El método por utilizar es la triangulación que es la más común para este trabajo de investigación. Como instrumentos se utilizó las entrevistas

Anexo 2: Instrumento cualitativo

Los instrumentos por utilizar son: Las encuestas previamente realizadas, una computadora, Software Microsoft Word y Outlook

Guía de Entrevista

Entrevistado:

Hora:

Lugar:

1. ¿En su opinión como es la calidad de servicio del área de soporte de la empresa?
¿Considera Ud. que dicho desempeño aporta a la empresa? ¿Por qué?
2. ¿En su opinión como es el servicio (entrega al cliente y mercado objetivo) del área de soporte de la empresa? ¿Considera Ud. que el servicio brindado aporta a la empresa? ¿Por qué?
3. ¿En su opinión como es la entrega del servicio (expectativas y prestación de servicio) del área de soporte de la empresa? ¿Considera Ud. dicho proceso aporta a la empresa? ¿Por qué?
4. ¿En su opinión como es el ambiente (cultura organizacional y ambiente físico) del área de soporte de la empresa? ¿Considera Ud. que dicho ambiente aporta a la empresa? ¿Por qué?

Anexo 3: Ficha de validación de los instrumentos cualitativos

Jefe de Soporte y mesa de ayuda

Guía de Entrevista

Entrevistado: Yovan Salic Ferrer

Hora: 10:50

Lugar: Oficina

1. ¿En su opinión como es la calidad de servicio del área de soporte de la empresa? ¿Considera Ud. que dicho desempeño aporta a la empresa? ¿Por qué?

En la actual empresa donde laboro, el servicio que brinda el área de soporte es bastante bueno. El desempeño que brinda el área aporta a la empresa ya que brinda un servicio de calidad que respalda la visión y objetivos que tiene la empresa.

2. ¿En su opinión como es el servicio (entrega al cliente y mercado objetivo) del área de soporte de la empresa? ¿Considera Ud. que el servicio brindado aporta a la empresa? ¿Por qué?

El desempeño que brinda el área aporta a la empresa ya que brinda un servicio de calidad que respalda la visión y objetivos que tiene la empresa. A su vez porque cumple con los estándares definidos por contrato con las diferentes empresas a las que se brinda el servicio.

3. ¿En su opinión como es la entrega del servicio (expectativas y prestación de servicio) del área de soporte de la empresa? ¿Considera Ud. dicho proceso aporta a la empresa? ¿Por qué?

La expectativa se basa en KPI o acuerdos de servicios los cuales son cumplidos al 100% por parte del área de Soporte. Esto aporta indudablemente a la empresa porque se ve reflejado monetariamente.

4. ¿En su opinión como es el ambiente (cultura organizacional y ambiente físico) del área de soporte de la empresa? ¿Considera Ud. que dicho ambiente aporta a la empresa? ¿Por qué?

Es un ambiente bastante dinámico. El cual aporta para la empresa porque brinda innovación y beneficios que se ven reflejados como valor agregado para el cliente.

Jefe de finanzas

Guía de Entrevista

Entrevistado: Sebastián Rengifo

Hora: 13:00 Lugar: Oficina

1. ¿En su opinión como es la calidad de servicio del área de soporte de la empresa? ¿Considera Ud. que dicho desempeño aporta a la empresa? ¿Por qué?

El servicio que brindan en el campo de soporte en tecnologías de la información ha logrado desempeñar e implementar soluciones de hardware, software y permiten la mejora de la productividad, calidad, resultados en los procesos de negocios y satisfacción a los clientes.

2. ¿En su opinión como es el servicio (entrega al cliente y mercado objetivo) del área de soporte de la empresa? ¿Considera Ud. que el servicio brindado aporta a la empresa? ¿Por qué?

El servicio que se brinda a la empresa es muy eficiente y correctivo en soluciones de soporte de las cuales sus tiempos son muy exactos, y no afectan al usuario final.

3. ¿En su opinión como es la entrega del servicio (expectativas y prestación de servicio) del área de soporte de la empresa? ¿Considera Ud. dicho proceso aporta a la empresa? ¿Por qué?

La expectativa de la entrega y prestación del servicio son puntos de los cuales su desempeño aporta al usuario final

4. ¿En su opinión como es el ambiente (cultura organizacional y ambiente físico) del área de soporte de la empresa? ¿Considera Ud. que dicho ambiente aporta a la empresa? ¿Por qué?

El ambiente del área de soporte su espacio es un poco limitado y se requiere de un laboratorio con recursos de vanguardia, dando así una mejor calidad de trabajo, para ellos también se necesita tener en cuenta equipos ergonómicos donde el personal de soporte se sienta cómodo con su labor diaria.

Jefe de Procesos de TI

Guía de Entrevista

Entrevistado: Eduardo Arrieta Valdivia

Hora: 10:00

Lugar: Oficina

1. ¿En su opinión como es la calidad de servicio del área de soporte de la empresa? ¿Considera Ud. que dicho desempeño aporta a la empresa? ¿Por qué?

La calidad del servicio es bastante buena, el tiempo de respuesta está dentro de lo esperado. Sin embargo, requiere un poco más de refuerzo en la atención final al cliente al cerrar la atención. Si, los buenos tiempos de respuesta permiten que los usuarios continúen su trabajo a tiempo.

2. ¿En su opinión como es el servicio (entrega al cliente y mercado objetivo) del área de soporte de la empresa? ¿Considera Ud. que el servicio brindado aporta a la empresa? ¿Por qué?

Es bueno, pero el fallo viene a darse en los reportes con el cliente, la información no es exacta o no se percibe como 100% verídica.

3. ¿En su opinión como es la entrega del servicio (expectativas y prestación de servicio) del área de soporte de la empresa? ¿Considera Ud. dicho proceso aporta a la empresa? ¿Por qué?

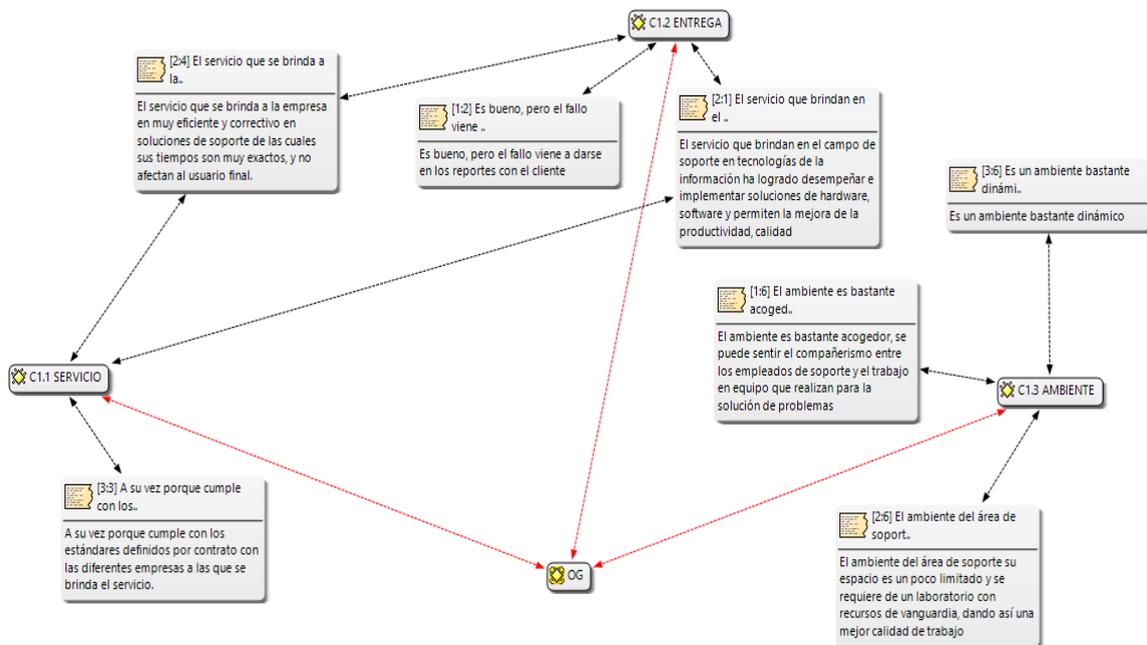
Si bien la atención es rápida, el seguimiento para actividades más complicadas suele perderse, lo cual genera desconocimiento del estado actual del proceso de resolución.

4. ¿En su opinión como es el ambiente (cultura organizacional y ambiente físico) del área de soporte de la empresa? ¿Considera Ud. que dicho ambiente aporta a la empresa? ¿Por qué?

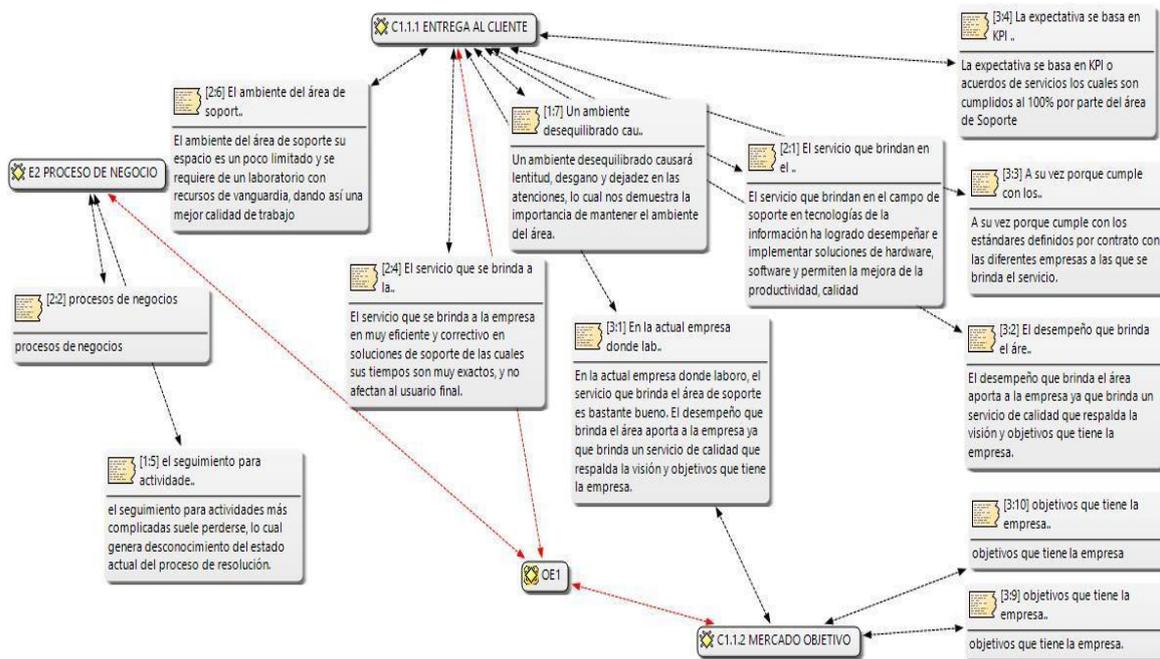
El ambiente es bastante acogedor, se puede sentir el compañerismo entre los empleados de soporte y el trabajo en equipo que realizan para la solución de problemas. Un ambiente desequilibrado causará lentitud, desgano y dejadez en las atenciones, lo cual nos demuestra la importancia de mantener el ambiente del área.

Anexo 4: Triangulación de las entrevistas

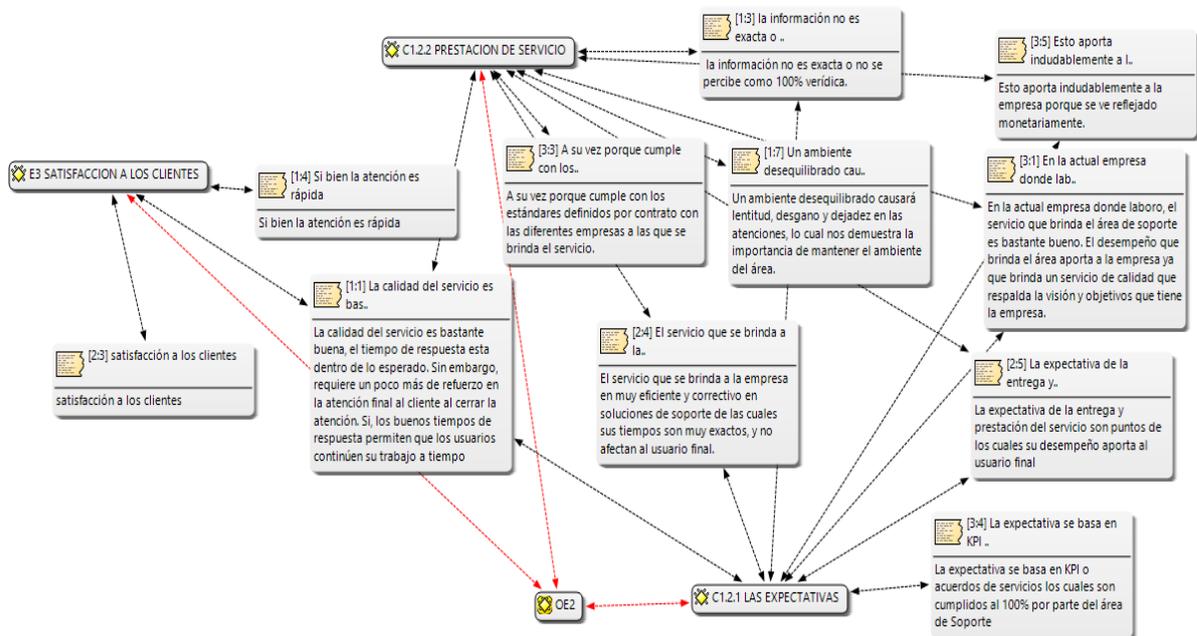
Análisis de Datos de la calidad de servicio en el área de soporte en una empresa de tecnología de la información



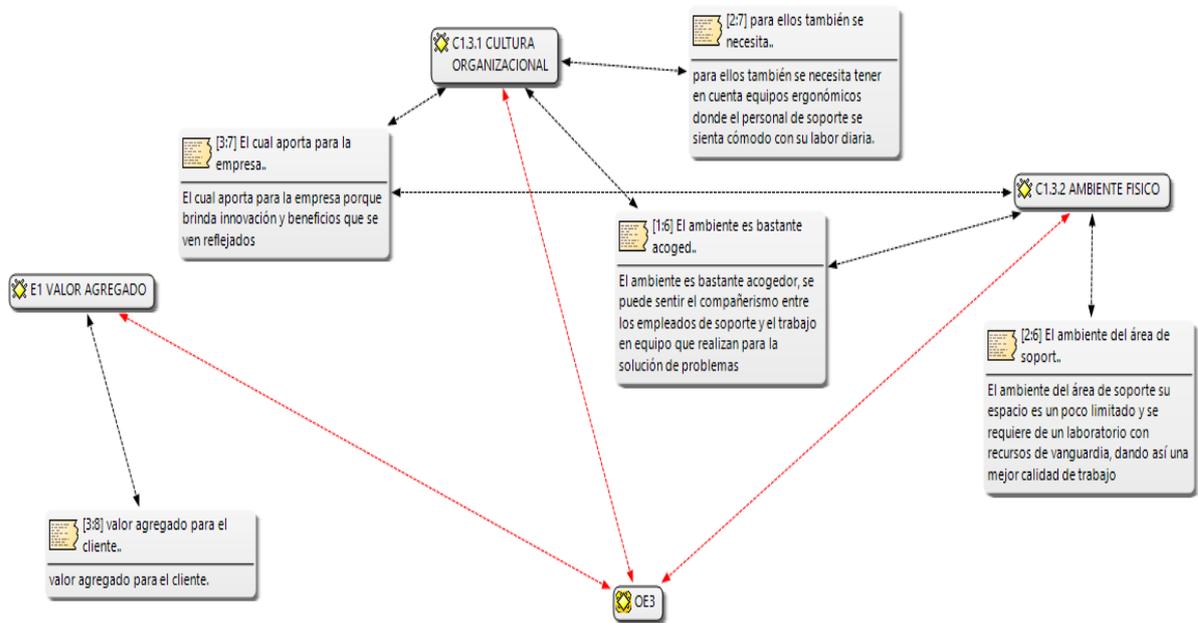
Análisis de Datos de la entrega al cliente en el área de soporte en una empresa de tecnología de la información



Análisis de Datos de la prestación de servicio en el área de soporte en una empresa de tecnología de la información



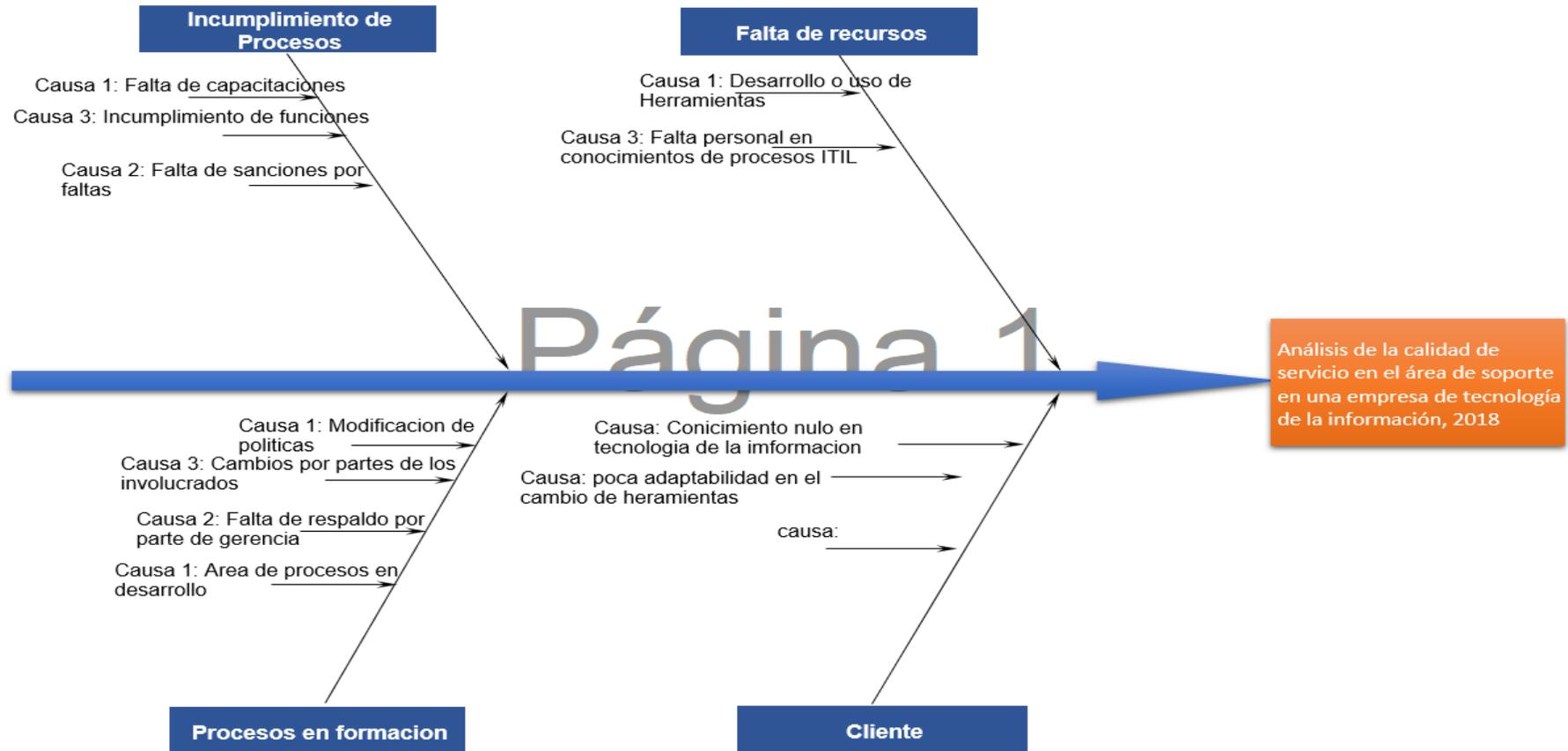
Análisis de Datos de la cultura organizacional en el área de soporte en una empresa de tecnología de la información



Anexo 5: Matriz efecto para definir el problema

Diagrama de Ishikawa

Wernher Galindo Taipe



Anexo 6: Matriz de teorías

Nro.	Teoría	Autor de la teoría	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo la teoría se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
1	Teoría del Desarrollo Organizacional	Idalberto Chiavenato	Según Frech y Bel definen al desarrollo organizacional como esfuerzo de largo plazo, apoyado por la alta dirección, con el propósito de mejorar los procesos de resolución de problemas de renovación organizacional, particularmente por medio de un diagnóstico eficaz y colaborativo y de la administración de la cultura organizacional con énfasis especial en los equipos formales de trabajo, en los equipos temporales y en la cultura intergrupala, con la asistencia de un consultor-facilitador y la utilización de la teoría y de la tecnología de las ciencias conductistas, incluyendo acción e investigación.	Según Frech y Bel (2007), indica que la teoría del Desarrollo Organizacional nos ayuda a resolver los problemas basados en el desarrollo de las empresas poniendo énfasis en los equipos y en la cultura intergrupala y la utilización de la teoría y de la tecnología de las ciencias conductistas, incluyendo acción e investigación. (Chiavenato, 2017)	La teoría del Desarrollo Organizacional se aplica como una teoría fundamental y base en la investigación considerando la renovación organizacional, así como la cultura organizacional. (Chiavenato, 2017)	https://naghelsy.files.wordpress.com/2016/02/introduccion-a-la-administracion-general-de-la-administracion-7ma-edicion-idalberto-chiavenato.pdf , el 24 de agosto 2018	https://naghelsy.files.wordpress.com/2016/02/introduccion-a-la-administracion-general-de-la-administracion-7ma-edicion-idalberto-chiavenato.pdf

2	Teoría de la Instrumentalización	Andrew Feenberg (1991)	Giuliano (2013) Según la teoría de la instrumentalización de Feenberg, la tecnología debe ser necesariamente analizada en dos niveles, el de nuestra original relación funcional con la realidad y el del diseño e implementación, considerando que en ambos niveles intervienen cuestiones objetivas y subjetivas. Los objetos son "desmundanizados" para ser vueltos a "mundanizar" en otra configuración más compleja	Según Giulano (2013), indica que la teoría de Instrumentalización es un filtro técnico teñido por contingencias de la cultura y se mira a la sociedad con un filtro cultural teñido por contingencias de la técnica.	La teoría de Instrumentalización se aplica como una teoría fundamental y base en la investigación considerando que el área de investigación es la ingeniería de sistemas e informática	Idel G. (2015) Basado en Estrategia de gestión empresarial sustentado en la teoría del pensamiento lateral y la teoría de la contingencia, para fomentar el emprendedurismo en los alumnos del quinto grado de educación secundaria de la Institución Educativa "Lagunas de San Pablo", Pacaipampa, Ayabaca, año 2014. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque Peru. Extraído de: http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1850-00132013000300004&	http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1850-00132013000300004&lang=pt
---	----------------------------------	------------------------	--	--	--	---	---

						lang=pt, el 24 de agosto 2018	
3	Teoría de Contingencia	Fred Fiedler (1953)	Idel (2015) indican que el Modelo de la Contingencia de Fred Fiedler, propone que el desempeño eficaz de grupo depende del ajuste adecuado entre el estilo de interacción del líder con sus subordinados, y de la medida en la cual la situación le da control e influencia al líder. También denominada teoría de la efectividad del liderazgo, describe la manera en que se obtiene una alta efectividad de un grupo u organización mediante la personalidad de un líder y la situación	Según Idel (2015), indica que la teoría de contingencia es relación funcional entre las condiciones del ambiente y las técnicas administrativas apropiadas para el alcance eficaz de los objetivos de organización	La teoría de Contingencia se aplica como una teoría fundamental y base en la investigación considerando que el área de investigación es la ingeniería de sistemas e informática	Idel G. (2015) Basado en Estrategia de gestión empresarial sustentado en la teoría del pensamiento lateral y la teoría de la contingencia, para fomentar el emprendedurismo en los alumnos del quinto grado de educación secundaria de la Institución Educativa “Lagunas de San Pablo”, Pacaipampa, Ayabaca, año 2014. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque Peru. Extraído el 24 de agosto 2018	http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/1204/BC-TESTMP0056.pdf?sequence=1&isAllowed=1

4	Teoría General de Sistemas	Horacio K., German P., Aalice R., Martin R., Jose C., Silvina R	Cecilia (2018) indica que la teoría general de sistemas dada por Bertalanffy representa un amplio punto de vista que trasciende grandemente los problemas y los requerimientos tecnológicos, una reorientación que se ha vuelto necesaria en la ciencia en general, en toda la gama de disciplinas que va de la física y la biología a las ciencias sociales y del comportamiento y hasta a la filosofía	Según Cecilia (2018) indica que la teoría general de sistemas propuesta por Bertalanffy define los problemas y los distintos requerimientos tecnológicos como una reorientacion; esto se ha vuelto necesario en todas las disciplinas que va de la física y la biología a las ciencias sociales y filosofía.	La teoría General de Sistemas se empleará como teoría elemental y base en la investigación considerando que el área de investigación es la ingeniería de sistemas e informática.	Cecilia G. (2018) Modelo conceptual ecolingüístico basado en la teoría general de sistemas (TGS). Universidad Arturo Prat, Iquique, Chile., el 26 de agosto 2018	http://periodicos.unb.br/index.php/erbex/article/view/28396/20245
5	La Teoría de la Transformación	Land & Jannan (1990)	Según Bravo (1996) indica que la teoría de la transformación de Land & Jannan nos proporciona los subsidios necesarios para la comprensión de los cambios en las organizaciones a lo largo del tiempo. Esta transformación sostiene una cadena creativa infinita de crecimiento que impregna todos los niveles de la naturaleza, incluyendo la civilización. Esto nos llevó al inmenso punto de ruptura social que hoy vivimos. Para entender cómo nosotros, individuos y organizaciones	Basado en la teoría de la transformación de Land & Jannan, Bravo explica que nos proporciona los subsidios necesarios para la comprensión de los cambios en las organizaciones a lo largo del tiempo. Esta transformación sostiene una cadena creativa infinita de crecimiento que impregna todos los niveles de la naturaleza, incluyendo la civilización. Esto nos llevó al inmenso punto de ruptura social que hoy vivimos. Para entender cómo nosotros, individuos y organizaciones	La teoría de la transformacion se aplica como una teoría fundamental y base en la investigación considerando que el área de investigación es la ingeniería de sistemas e informática.	Bravo (1996) Gestión de la calidad en ciencias administrativas: un modelo para la conexión de la calidad en la agricultura. Brazil. Extraído de, el 27 de agosto 2018	http://repositorio.unicamp.br/jspui/bitstream/REP/OSIP/306778/1/Bravo_Ismael_M.pdf

Anexo 7: Matriz de antecedentes

Nro	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	DOI	Método	Resultados	Conclusiones
1	Zhu, Tang, Ning, Yu	2016	Optimización la seguridad y la calidad de servicio en un sistema de base de datos en tiempo real utilizando algoritmo genético multiobjetivo	http://security.szu.edu.cn/ueditor/net/upload/file/20161129/6361601035254884345532298.pdf	10.1016/j.eswa.2016.07.023	Enfoque: Entorno dinámico Diseño: Planificación Método: Ponderada lineal Población: Conjunto de individuos Técnica de muestreo: Muestra: impacto de la seguridad Técnica/s: Instrumento/s:	Simulación validan que nuestro algoritmo puede encontrar un conjunto de políticas de seguridad Pareto-óptimas bajo diferentes cargas de trabajo de la red, que se pueden proporcionar a los usuarios potenciales como las preferencias de seguridad diferenciadas. Estas políticas de seguridad Pareto-óptimas obtenidos no sólo cumplen con el requisito de seguridad del usuario, sino que también proporcionan la calidad de servicio óptima en el recurso computacional disponible	En este papel, una autonómica modelo de optimización multi-objetivo es propuesto, que puede integrar la seguridad y la calidad de servicio en virtud de la disposición computacional recurso. Con el fin de optimizar la propuesta multiobjetivo modelo. Como la seguridad requisitos para diferentes funciones son independiente, basada en la función propuesta cruzado enfoque también lleva a cabo el intercambio de información para cada papel independientemente.
Redacción final								
Zhao & Lin & Chen & Wang & Yu & Ming (2016) en su artículo sobre <i>Optimización la seguridad y la calidad de servicio en un sistema de base de datos en tiempo real utilizando algoritmo genético multiobjetivo</i> , la investigación se realizó para conocer la muestra en el impacto de la seguridad en la calidad de servicio en la red de comunicación, cuyo objetivo es resumir la red de seguridad y calidad de servicio usando un método lineal ponderada, la propuesta planteada adopta un enfoque optimización multiobjetivo modelo para optimizar al mismo tiempo la seguridad y la calidad de servicio de la red. Este es el primer intento de construir un modelo de optimización multiobjetivo para poder optimizar la seguridad y calidad de servicio en la red de bases de datos, así mismo utiliza un enfoque de un entorno dinámico, para resolver el problema antes mencionado el sistema autónomo es una técnica prometedora, ya que es capaz de la autogestión de configuración. Así mismo tiene un método ponderado lineal que se utiliza para convertir la seguridad y calidad de servicio como la utilidad global, cuyo impacto de la seguridad en la calidad de servicio la red de comunicación y se llegó a la siguiente conclusión, el modelo de optimización multiobjetivo es propuesto, que puede integrar la seguridad y la calidad de servicio en virtud de la disposición computacional del recurso. Con el fin de optimizar la propuesta multiobjetivo modelo, como la seguridad requisitos para diferentes funciones son independiente, basada en la función propuesta cruzado enfoque también lleva a cabo el intercambio de información para cada papel independientemente.								
Referencia								
Zhao & Lin & Chen & Wang & Yu & Ming (2016). <i>Optimización la seguridad y la calidad de servicio en un sistema de base de datos en tiempo real utilizando algoritmo genético multiobjetivo</i> . Universidad de Ciencias de la Computación e Ingeniería de Software, República Popular de China								

Nro	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	DOI	Método	Resultados	Conclusiones
2	Zoghdy & Ghoneim	2017	Nuevo modelo basado en la selección de filtrado sistemas heterogéneos de computación distribuida basada en criterios de calidad de los servicios y las políticas de equilibrio de carga	http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=190e075e-877b-495f-a830-19f64208288d%40sessionmgr4008	DOI 10.3233 / SHA-170571 IOS	Enfoque: Máquina para predecir la carga de trabajo Diseño: Método: Integración de dos sistemas diferentes Población: Técnica de muestreo: Muestra: Técnica/s: completamente invisibles para los usuarios Instrumento/s:	Los resultados se muestran en el modelo propuesto de selección y el rendimiento de la política de calidad de servicio, además estos resultados revelan que, el rendimiento del modelo propuesto supera a otros modelos examinados de distintos usuarios en el rendimiento de los puntos de vista del sistema	En este trabajo se presenta un nuevo modelo basado en la selección de filtrado mediante la fusión de los criterios de calidad de servicio y las políticas de equilibrio de carga. El modelo propuesto está diseñado sobre la base de reconcepto reflexiva mediante la actualización autónoma, para cualquier cambio de tiempo de ejecución. Se compone de dos niveles: base y el equilibrio de carga.
Redacción final								
Zoghdy & Ghoneim (2017) en su artículo publicado <i>Nuevo modelo basado en la selección de filtrado sistemas heterogéneos de computación distribuida, basada en criterios de calidad de los servicios y las políticas de equilibrio de carga</i> , cuyo objetivo principal de su estudio es el de equilibrar la carga de trabajo del sistema entre los recursos disponibles. Uno de los principales métodos para la integración de dos sistemas diferentes o servicios es la interfaz de programación de aplicaciones, que utilizan el aprendizaje de máquina para predecir la carga de trabajo del sistema en su enfoque. Además, todas las características técnicas son completamente invisibles para los usuarios. Como conclusión en este trabajo se presenta un nuevo modelo basado en la selección de filtrado mediante la fusión de los criterios de calidad de servicio y las políticas de equilibrio de carga. El modelo propuesto está								

diseñado sobre la base de reconcepto reflexiva mediante la actualización autónoma, para cualquier cambio de tiempo de ejecución. Se compone de dos niveles: base y el equilibrio de carga.
Referencia
Zoghdy & Ghoneim, (2017) <i>Nuevo modelo basado en la selección de filtrado sistemas heterogéneos de computación distribuida, basada en criterios de calidad de los servicios y las políticas de equilibrio de carga. Universidad Rey Saud, Arabia Saudita</i>

Nro	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	DOI	Método	Resultados	Conclusiones
3	Alvarez & Belenguer & Benavent & Bermudez & Muñoz & Vercher & Verdejo	2015	Optimizar el nivel de calidad de servicio de un sistema para compartir bicicletas	https://www.uv.es/famarmu/doc/preprint-omega2015.pdf	http://dx.doi.org/10.1016/j.omega.2015.09.007	Enfoque: Simulación Diseño: Rutas de vehículos Método: Cálculo es mediante la simulación Población: Técnica de muestreo: Muestra: Técnica/s: Instrumento/s:	Hemos seguido el proceso descrito utilizando los datos del sistema para compartir bicicletas. El objetivo era obtener las tablas de la medida esperada de la calidad del servicio del sistema para la tercera semana de noviembre de 2013, desde el domingo 17 al sábado 23, que se	El sistema de reposicionamiento es un factor clave en la calidad del servicio proporcionado por los sistemas de intercambio de bicicletas que aparecen y en crecimiento en todo el mundo, por lo tanto, no es sorprendente que la intensa investigación se ha dedicado a ella en los últimos años. A pesar de que cada sistema tiene sus características especiales, todos ellos comparten componentes básicos, la parte predicción y la parte de enrutamiento, en el que han de cumplirse las exigencias de la previsión para garantizar la satisfacción de los usuarios. En nuestra

							utiliza como tablas de costos con el fin de calcular las rutas de reposicionamiento. Para evitar las oscilaciones estacionales o tendencias a largo plazo.	propuesta, desarrollada en este estudio, hemos considerado los componentes de forma conjunta que lee automáticamente la información en el sistema, y utiliza esta información, pasado y presente, para predecir las demandas de los retiros y los rendimientos en cada estación para cada período de tiempo
Redacción final								
<p>Alvarez & Belenguer & Benavent & Bermudez & Muñoz & Vercher & Verdejo (2015) en su artículo publicado <i>Optimizar el nivel de calidad de servicio de un sistema para compartir bicicletas</i>, en donde su objetivo principal es el diseño de las rutas era reducir al mínimo el tiempo total, mientras se mantienen las rutas lo más equilibrada posible, el método empíricamente utilizando el enfoque de la simulación como un patrón y encontrar un buen compromiso entre velocidad y error, el siguiente paso es el diseño de las rutas para los vehículos de reposicionamiento que transportarán las bicicletas, el método más sencillo para este cálculo es mediante la simulación de los procesos de los retiros y los rendimientos durante un lapso de tiempo. Llegando a la siguiente conclusión de que el sistema de reposicionamiento es un factor clave en la calidad del servicio proporcionado por los sistemas de intercambio de bicicletas que aparecen y en crecimiento en todo el mundo, por lo tanto, no es sorprendente que la intensa investigación se ha dedicado a ella en los últimos años. A pesar de que cada sistema tiene sus características especiales, todos ellos comparten componentes básicos, la parte predicción y la parte de enrutamiento, en el que han de cumplirse las exigencias de la previsión para garantizar la satisfacción de los usuarios. En nuestra propuesta desarrollada en este estudio, hemos considerado los componentes de forma conjunta que lee automáticamente la información en el sistema, y utiliza esta información, pasado y presente, para predecir las demandas de los retiros y los rendimientos en cada estación para cada período de tiempo</p>								
Referencia								
<p>Alvarez & Belenguer & Benavent & Bermudez & Muñoz & Vercher & Verdejo (2015). <i>Optimizar el nivel de calidad de servicio de un sistema para compartir bicicletas</i>. Universidad de Valencia, España</p>								

Nro	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	Método	Resultados	Conclusiones
4	Quiliche Villanueva	2016	Propuesta de un diseño de mejora del proceso de atención de clientes para mejorar la calidad del servicio de una entidad bancaria Cajamarca 2016	http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/1537/9901/QUILICHE%20VILLANUEVA%20c%20%20MARINA%20%20AYDEE.pdf?sequence=1&isAllowed=y	Enfoque: Cantidad de clientes Diseño: Mejora del proceso Método: procedimientos o procesos Población: personal de la Entidad Bancaria Técnica de muestreo: Entrevista Muestra: Área de Plataforma del Banco Técnica/s: Instrumento/s: Grabadora digital, Papel y lapiceros	Con base a los resultados alcanzados y atendiendo la discusión de los mismos, existe suficiente evidencia para sostener que mediante la integración de los métodos cuantitativo y cualitativo es posible que la propuesta de diseño de mejora del proceso de atención al cliente incremente la calidad en el servicio de la Entidad Bancaria Cajamarca 2016. Los resultados de la presente investigación fueron obtenidos a través de entrevistas, fichas de observación, visitas al área de plataforma de la Entidad Bancaria y encuestas. Además, se utilizaron herramientas de ingeniería industrial como flujogramas, diagrama de operaciones, diagrama de Ishikawa, diagrama de Pareto	Las causas principales que afecta los indicadores bajos de calidad en atención al cliente son la falta de capacitación en atención al cliente, la inexperiencia del personal el cual trae en consecuencia la falta de empatía hacia el cliente, falta de líneas telefónicas que ocasionan que se saturen. Se diseñó el mejoramiento del proceso de atención al cliente, este nuevo proceso permitirá que se reduzcan los tiempos de respuesta, personal capacitado para una buena atención en el cliente, herramientas soporte que ayuden al empleado nuevo todo lo implementado permitirá incrementar los indicadores de calidad.
Redacción final							
Quiliche (2016) quien realizo una <i>Propuesta de un diseño de mejora del proceso de atención de clientes para mejorar la calidad del servicio de una entidad bancaria Cajamarca 2016</i> , cuyo objetivo es la propuesta de un diseño de mejora del proceso de atención de clientes para mejorar la calidad del servicio de la entidad bancaria de Cajamarca 2016, además luego de evaluar proceso actual de atención al cliente de la Entidad bancaria. Se procede a identificar los factores que afectan la calidad del servicio de atención al cliente en la Entidad Bancaria se realizó							

<p>para una mejora continua que permitirá optimizar la eficacia en el servicio honesto para lograr el aumento de interesados en el área comercial del Banco para que el servicio prestado sea apropiado, se dirige principalmente a la ampliación de clientes en las sucursales, bajo un horario fijo de atención, así mismo se ansía plantear un boceto de mejora en los procesos de atención del cliente bajo la metodología de Progreso Continuo. La población es la establecida por todo el personal de la entidad Bancaria, proveedores y clientes desde junio al setiembre del 2016, para la recolección de datos se ha estimado técnicas e instrumentos que permitan obtener información que ayuden a observar el escenario del servicio que ofrece la Entidad Bancaria. En conclusión, se tiene que los cuadros bajos de calidad en atención al cliente son la falta de preparación en atención al cliente, la inexperiencia del personal el cual trae como resultado la falta de empatía hacia el cliente, falta de líneas telefónicas que originan la saturación. Se diseñó el mejoramiento del proceso de atención al cliente, este nuevo proceso permitirá que se reduzcan los tiempos de respuesta, personal capacitado para una buena atención en el cliente, herramientas soporte que ayuden al empleado nuevo todo lo implementado permitirá incrementar los indicadores de calidad.</p>
Referencia
<p>Quiliche (2016). <i>Propuesta de un diseño de mejora del proceso de atención de clientes para mejorar la calidad del servicio de una entidad bancaria Cajamarca 2016</i>. Para obtener el título de Ingeniero Industrial en la Universidad Privada del Norte.</p>

Nro	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	Método	Resultados	Conclusiones
5	Céspedes	2015	Proceso administrativo y calidad de servicio de la empresa comercial rivera distribuidores	http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/138/T047_45979525T.pdf?sequence=1&isAllowed=y	Enfoque: Cuantitativo Diseño: No Experimental Método: Estadístico Población: Personas de la misma clase Técnica de muestreo: Encuesta y cuestionario Muestra: no probabilística intencional Técnica/s:	Esta investigación tuvo como propósito demostrar la relación del Proceso Administrativo y la Calidad de Servicio en la Empresa Comercial Rivera Distribuidores, se estarán	Se contrasto la hipótesis de manera descriptiva determinando que si existe influencia entre los Procesos Administrativos y la Calidad de Servicios. Se determinó que, si existe la influencia de la

			S.R.L Huánuco - 2015		Instrumento/s:	discutiendo los principales hallazgos de este estudio	Planificación en la Calidad de Servicios, en la encuesta realizada en la pregunta ¿Cuenta con buena planificación de sus recursos?, la mayoría manifestó que hay planificación, mientras que un 6% no cree que exista planeación, habrá que mejorar la comunicación dentro de la empresa para que todos puedan ir hacia un mismo objetivo
Redacción final							
<p>Céspedes (2016) en su trabajo de investigación titulado <i>Proceso administrativo y calidad de servicio de la empresa comercial rivera distribuidores S.R.L Huánuco – 2015</i> realizó su tesis para conocer cómo se puedan desempeñar las actividades eficientemente, con el mínimo de esfuerzos. Cuyo objetivo fue explicar de qué manera influye el Proceso Administrativo en la Calidad de Servicios de la empresa COMERCIAL RIVERA DISTRIBUIDORES SRL de la ciudad de Huánuco 2015. El presente estudio es de un enfoque cuantitativo ya que requiere que el investigador recolecte datos numéricos de los objetivos, fenómenos, participantes que estudia y analiza mediante procedimientos estadísticos, de este conjunto de pasos llamado investigación cuantitativa, se derivan otras características del enfoque cuantitativo que se precisan a continuación: Las hipótesis que se generan antes de recolectar y analizar los datos y la recolección de datos se fundamenta en la medición. El diseño es No Experimental, son los estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. La población utilizada en la investigación es el conjunto de individuos de la misma clase, limitada por el estudio, para efecto de estudio se extrae solamente la muestra no probabilística intencional que es elegida al azar y según conveniencia de estudio siendo el número escogido de 120 clientes que son al criterio del investigador basándonos a una representación de 1200 clientes aproximadamente. Como conclusión tenemos que se contrastó la hipótesis de manera descriptiva determinando que si existe influencia entre los Procesos Administrativos y la Calidad de Servicios. Se determinó que, si existe la influencia de la Planificación en la Calidad de Servicios, en la encuesta realizada en la pregunta ¿Cuenta con buena planificación de sus</p>							

recursos?, la mayoría manifestó que hay planificación, mientras que un 6% no cree que exista planeación, habrá que mejorar la comunicación dentro de la empresa para que todos puedan ir hacia un mismo objetivo.
Referencia
Cespedes Rivera (2016). <i>Proceso administrativo y calidad de servicio de la empresa comercial rivera distribuidores S.R.L Huánuco – 2015</i> para obtener el grado de Bachiller en la Universidad de Huánuco. Perú

Nro	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	Método	Resultados	Conclusiones
6	Castillo	2016	Programa de mejora continua en la calidad de servicio de la empresa claro en un distribuidor autorizado - 2014	http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/UTONOMA/359/6/CASTILLO%20USURIA%20ROSA%20ELVIRA.pdf	Enfoque: Mejora Continua Diseño: pre experimental Método: Método Descriptivo, Método Analítico, Método Sistemático, Método Cuantitativa, Método Longitudinal, Método Inductivo, Método Deductivo, Método Prospectivo, Método Inductivo – Deductivo, para obtener las conclusiones Población: 40 trabajadores Técnica de muestreo: Muestra: no probabilístico Técnica/s: Diagnóstico, planeación y ejecución Instrumento/s:	La investigación realizada se da por el problema existente en el distribuidor autorizado de la empresa Claro, en cuanto a su servicio de telecomunicaciones (Claro Hogar), en la cual se ve un manejo inapropiado de la calidad del servicio ofrecido al cliente, el cual no solo afecta a nivel local, sino también a nivel nacional e internacional, dado ya los casos mencionados. Por ello, el objetivo principal es el de implementar un programa de mejora continua que	Finalizando el presente trabajo de investigación, se puede llegar a las siguientes conclusiones: Se analizó que el Programa de Mejora Continua, logró mejorar la Calidad de Servicio en la Empresa Claro de un Distribuidor Autorizado en el 2014. Se tomó la decisión de brindar mensualmente capacitaciones para obtener una calidad de servicio al cliente. Al implementar el Programa de Mejora, es decir, los talleres se logró disminuir la mala calidad del servicio brindado

					ayude a mejorar la calidad del servicio de claro	
Redacción final						
<p>Castillo (2016) en su trabajo de investigación <i>Programa de mejora continua en la calidad de servicio de la empresa claro en un distribuidor autorizado – 2014</i> con este trabajo se trata de optimizar los procesos para garantizar la calidad de servicio que el cliente adquiera, los objetivos trazados son analizar la calidad en la Empresa Claro de un distribuidor autorizado 2014 así también como para Analizar los procesos en la mejora continua que presenta la Empresa Claro de un distribuidor autorizado 2014 así también determinar el nivel de desempeño de mejora continua en la Empresa Claro de un distribuidor autorizado 2014. El enfoque utilizado es la mejora continua es atacar constantemente los focos de no calidad, cuestionando las prácticas y métodos organizativos, el diseño de investigación elegido es pre experimental, denominada por administrar un tratamiento o estímulo en la modalidad de sólo pos prueba o en la de pre prueba- pos prueba. Los métodos utilizados en este trabajo son: Método Descriptivo, para enumerar las características de la realidad del problema. Método Analítico, para analizar y sistematizar los datos de la realidad y de la base teórica científica. Método Sistemático, debido a que genera procedimientos, presenta resultados y debe llegar a conclusiones. Método Cuantitativa, trata de determinar la fuerza de asociación entre las variables, la generalización y objetivación de los resultados a través de una muestra para hacer inferencia a una población de la cual procede la muestra. Método Longitudinal, es la observación de una generación en varias ocasiones. Método Inductivo, para establecer generalidad de los resultados. Método Deductivo, para establecer la síntesis de los antecedentes, teorías de los antecedentes, teoría y elaboración de la propuesta. Método Prospectivo, consiste en situarse mentalmente en el futuro por medio de un acto de anticipación. Método Inductivo – Deductivo, para obtener las conclusiones. Teniendo como estudio a la población que está constituida por la totalidad de 40 trabajadores del Distribuidor Autorizado de la Empresa Claro 2014 – Lince. Cuyas técnicas utilizadas son el diagnóstico, planeación y ejecución. Así llegamos a las siguientes conclusiones una vez finalizando el presente trabajo de investigación, se puede llegar a las siguientes conclusiones: Se analizó que el Programa de Mejora Continua, logró mejorar la Calidad de Servicio en la Empresa Claro de un Distribuidor Autorizado en el 2014. Se tomó la decisión de brindar mensualmente capacitaciones para obtener una calidad de servicio al cliente. Al implementar el Programa de Mejora, es decir, los talleres se logró disminuir la mala calidad del servicio brindado</p>						
Referencia						
<p>Apellido (s) (año). <i>Título de la tesis en cursiva</i>. (Tesis de maestría, título o doctorado). Lugar: Universidad Castillo (2016). <i>Programa de mejora continua en la calidad de servicio de la empresa claro en un distribuidor autorizado – 2014</i>. Para obtener el título de Licenciado en Administración de Empresas. En la Universidad Autónoma del Perú.</p>						

Anexo 8: Matriz de método

Nro	Elementos metodológicos	¿Cuál/Qué es?	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
1	Enfoque	Cualitativo se caracteriza a este enfoque de investigación como uno que estudia el mundo externo, es decir, no se limita a los laboratorios y experimentos. Por otra parte, su preocupación es "comprender, describir y, a veces para explicar los fenómenos sociales 'desde dentro' de diferentes maneras	Varela y Nunes	Varela y Nunes en su artículo de investigación titulado Enfoque cualitativo: en estudiar en educación graduado La Universidad del Estado de Ceará (2004 - 2014)	Flick (2009) Expresa la idea de que los investigadores utilizaron un enfoque cualitativo con la intención de Conocer "experiencias, interacciones y documentos en su contexto natural." En la investigación cualitativa, los conceptos se formulan y se mejoraron durante la investigación. Lo mismo se aplica a las teorías y métodos que pueden adaptarse al estudio. El "contexto y casos" para ser analizadas ocupan un lugar central en este enfoque. (p. 9)	Bajo el enfoque cualitativo crece y se afirma en la investigación educativa. Por otro lado, no hay que subestimar en este terreno, el uso de otros métodos nos damos cuenta de que el predominio del enfoque cualitativo en las disertaciones hace hincapié en la necesidad de otros enfoques que se pueden llevar a cabo nuevas perspectivas sobre el fenómeno educativo, así como varias posibilidades ratifica y limitaciones en la constitución del conocimiento en los estudios que se basa en el enfoque de la escena	http://web.b.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=0&sid=51e8542a-24ab-4355-ac72-547e69dbac74%40pdc-v-sessmgr03&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#AN=125345852&db=aph	http://web.b.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=0&sid=51e8542a-24ab-4355-ac72-547e69dbac74%40pdc-v-sessmgr03&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#AN=125345852&db=aph
2	Método	El método de estudio de caso apropiado para	Piedad Martínez	Martínez en su trabajo de investigación	Yin (1989) considera el método de estudio de caso apropiado para	Bajo el enfoque de Yin el método de estudio de caso es una estrategia	http://www.redalyc.org/	http://www.redalyc.org/

		temas que se consideran prácticamente nuevos, pues en su opinión, la investigación empírica tiene los siguientes rasgos distintivos: Examina o indaga sobre un fenómeno contemporáneo en su entorno real. Las fronteras entre el fenómeno y su contexto no son claramente evidentes. Se utilizan múltiples fuentes de datos, y Puede estudiarse tanto un caso único como múltiples casos		Estrategia metodológica de la investigación científica, para la revista Pensamiento & Gestión.	temas que se consideran prácticamente nuevos, pues en su opinión, la investigación empírica tiene los siguientes rasgos distintivos: Examina o indaga sobre un fenómeno contemporáneo en su entorno real. Las fronteras entre el fenómeno y su contexto no son claramente evidentes. Se utilizan múltiples fuentes de datos, y Puede estudiarse tanto un caso único como múltiples casos	metodológica de investigación científica, útil en la generación de resultados que posibilitan el fortalecimiento, crecimiento y desarrollo de las teorías existentes o el surgimiento de nuevos paradigmas científicos; por lo tanto, contribuye al desarrollo de un campo científico determinado. Razón por la cual el método de estudio de caso se torna apto para el desarrollo de investigaciones a cualquier nivel y en cualquier campo de la ciencia.	articulo.oa?id=64602005 Extraído el 17 de septiembre	articulo.oa?id=64602005
		Métodos como definición, explicación o análisis conceptual a menudo se	Miloš Kostrec	Kostrec (2015) en su trabajo de investigación Analytic Method define a los métodos como	Kostrec (2015) Considera que los métodos analíticos son ampliamente utilizados, pero raramente caracterizada. Métodos	La noción de un método analítico es ampliamente utilizada, pero raramente caracterizada. Métodos como definición, explicación o análisis	http://www.klebens.sav.sk/fiusav/doc/organon/2016/1/83-101.pdf extraído	http://www.klebens.sav.sk/fiusav/doc/organon/2016/1/83-101.pdf

		consideran analítico, pero no está claro qué características específicas conducen a la analítica.		una explicación o análisis conceptual a menudo se consideran analítico, pero no está claro qué características específicas conducen a la analítica.	como definición es la explicación o análisis conceptual a menudo se consideran analítico, pero no está claro qué características específicas conducen a la analítica. Por lo tanto, el uso de un método analítico amplía el conocimiento del investigador sin atravesar el cierre lógico de tal conocimiento.	conceptual a menudo se consideran analítico, pero no está claro qué características específicas conducen a la analítica. Por lo tanto, el uso de un método analítico amplía el conocimiento del investigador sin atravesar el cierre lógico de tal conocimiento. En otra palabras, uno usa un método analítico para obtener, decodificar o hacer información explícita que está oculto, codificado o implicado por la información en un preexistente base de conocimientos.	el 17 de septiembre	
		El método inductivo desarrolla la curiosidad en el individuo que necesita del día. El enfoque inductivo es patrocinado por Pestalozzi y Francis Bacon	Amer y Muhammad, Nawaz	Amer y Muhammad, Nawaz (2015) en su trabajo de investigación Comparative study of inductive & deductive methods of teaching mathematics at elementary level indica que el método inductivo desarrolla la curiosidad en el	Amer y Muhammad, Nawaz (2015) señala que al enfoque inductivo se basa en el proceso de inducción en el proceso de aprendizaje docente. En el mundo de las matemáticas es un método de construir una fórmula con la ayuda de una suficiente cantidad de ejemplos concretos, reales y reales. Al usar este método de enseñanza Matemáticas los estudiantes siguen el	El método inductivo desarrolla la curiosidad en el individuo que necesita del día. Enfoque inductivo se basa en el proceso de inducción en el proceso de aprendizaje docente. En el mundo de las matemáticas es un método de construir una fórmula con la ayuda de una suficiente cantidad de ejemplos concretos, reales y reales. Al usar este método de enseñanza Matemáticas los estudiantes siguen el	https://pdfs.semanticscholar.org/0514/6c7eda03a59624d3f4c35a09285cb70b027a.pdf extraído el 17 de septiembre	https://pdfs.semanticscholar.org/0514/6c7eda03a59624d3f4c35a09285cb70b027a.pdf

					individuo que necesita del día	contenido con gran interés y comprensión en varios niveles especialmente en el nivel primario. El método inductivo es más útil en enseñanza y aprendizaje de álgebra, geometría, trigonometría y aritmética	contenido con gran interés y comprensión en varios niveles especialmente en el nivel primario. El método inductivo es más útil en enseñanza y aprendizaje de álgebra, geometría, trigonometría y aritmética.		
3	Población	Cualitativo	La población como un agregado o totalidad de todos los objetos, sujetos o miembros que se ajustan a un conjunto de especificaciones	Polit y Hungler (1999)	Polit y Hungler (1999) en su trabajo de investigación Research design, research method and population se refieren a la población como un agregado o totalidad de todos los objetos, sujetos o miembros que se ajustan a un conjunto de especificaciones	Polit y Hungler (1999) se refieren a la población como un agregado o totalidad de todos los objetos, sujetos o miembros que se ajustan a un conjunto de especificaciones. En este estudio, la población era sudafricana mujeres de todas las razas, grupos de edad, estado educativo, situación socioeconómica y áreas residenciales, que solicitó los servicios TOP en el Distrito Gert Sibande durante agosto y septiembre de 2003.	La población como un agregado o totalidad de todos los objetos, sujetos o miembros que se ajustan a un conjunto de especificaciones. En este estudio, la población era sudafricana mujeres de todas las razas, grupos de edad, estado educativo, situación socioeconómica y áreas residenciales, que solicitó los servicios TOP en el Distrito Gert Sibande durante agosto y septiembre de 2003.	http://uir.unisa.ac.za/bitstream/handle/10500/1313/04chapter3.pdf extraído el 17 de septiembre	http://uir.unisa.ac.za/bitstream/handle/10500/1313/04chapter3.pdf

4	Muestra	Cualitativo	Una muestra es un subconjunto de una población seleccionada para participar en el estudio, es una fracción del total, seleccionado para participar en el proyecto de investigación	Polit y Hungler (1999)	Polit y Hungler (1999) en su trabajo de investigación Research design, research method and population se refieren a la muestra como un subconjunto de una población seleccionada para participar en el estudio, es una fracción del total, seleccionado para participar en el proyecto de investigación	Polit y Hungler (1999) definen a la muestra como un subconjunto de una población seleccionada para participar en el estudio, es una fracción del total, seleccionado para participar en el proyecto de investigación.	La muestra como un subconjunto de una población seleccionada para participar en el estudio, es una fracción del total, seleccionado para participar en el proyecto de investigación	http://uir.unisa.ac.za/bitstream/handle/10500/1313/04chapter3.pdf extraído el 17 de septiembre	http://uir.unisa.ac.za/bitstream/handle/10500/1313/04chapter3.pdf
5	Unidades informante	Cualitativo	Cantidad de entrevistados						

6	Técnicas	Cualitativo	Las entrevistas como un método de recolección de datos comienzan con la suposición de que las perspectivas de los participantes son significativas		Una visión general de cuantitativo y datos cualitativos métodos de recolección	El uso de entrevistas como un método de recolección de datos comienza con la suposición de que las perspectivas de los participantes son significativas, cognoscibles y pueden hacerse explícitas, y que sus perspectivas afectan el éxito del proyecto. Se selecciona una entrevista en persona o por teléfono, en lugar de una encuesta en papel y en lápiz, cuando el contacto interpersonal es importante y cuando se desean oportunidades para el seguimiento de comentarios interesantes	Las entrevistas como un método de recolección de datos comienzan con la suposición de que las perspectivas de los participantes son significativas, cognoscibles y pueden hacerse explícitas, y que sus perspectivas afectan el éxito del proyecto	https://www.nsf.gov/pubs/2002/nsf02057/nsf02057_4.pdf extraído el 17 de septiembre	https://www.nsf.gov/pubs/2002/nsf02057/nsf02057_4.pdf
---	----------	-------------	--	--	--	--	--	--	---

7	Instrumento	Cualitativo	Las preguntas deben ser simples. No hagas más de una pregunta a la vez, las mejores preguntas son aquellas que provocan las respuestas más largas del encuestado		Las preguntas deben ser simples. No hagas más de una pregunta a la vez, las mejores preguntas son aquellas que provocan las respuestas más largas del encuestado	Las preguntas deben ser simples. No hagas más de una pregunta a la vez, las mejores preguntas son aquellas que provocan las respuestas más largas del encuestado. No haga preguntas que puedan responderse con una palabra. No haga preguntas que requieran que sus encuestados hagan su análisis por usted. Del mismo modo, no solicite rumores u opiniones en nombre del grupo del que forman parte. "¿Qué piensa la gente de aquí x?" Raramente recibes algo interesante. No tema hacer preguntas embarazosas. Si no preguntas, no lo dirán.	Nos ayudara a conocer que modelo de preguntas realizaremos a los colaboradores de la empresa	https://sociology.fas.harvard.edu/files/sociology/files/interview_strategies.pdf extraído el 17 de septiembre	https://sociology.fas.harvard.edu/files/sociology/files/interview_strategies.pdf
8	Análisis de datos	Cualitativo	Es la recopilación de datos por dos métodos diferentes eso es relevante aquí, pero también el	Gallivan (1997)	Gallivan en su trabajo de investigación sobre Métodos Valor en la triangulación: una comparación de	La definición de métodos mixtos en este estudio se refiere a la mezcla de y métodos cualitativos. Esta definición deriva de Denzin y de Jick y su noción de triangulación	Los métodos mixtos en este estudio se refieren a la mezcla de y métodos cualitativos. La noción de triangulación entre los métodos en particular, cualitativos e investigación	https://link.springer.com/content/pdf/10.1007/978-0-387-35309-8_21.pdf extraído el 17 de septiembre	https://link.springer.com/content/pdf/10.1007/978-0-387-35309-8_21.pdf

			análisis de tales datos		dos enfoques para la combinación Cualitativo y cuantitativo en su aporte sobre la triangulación entre los métodos en particular, cualitativos e investigación cuantitativa	entre los métodos en particular, cualitativos e investigación cuantitativa. No es la mera recopilación de datos por dos métodos diferentes eso es relevante aquí, pero también el análisis de tales datos. Jick definió métodos mixtos como "diseños de investigación que integran ampliamente tanto el trabajo de campo como la investigación de encuestas" (énfasis añadido)	cuantitativa. No es la mera recopilación de datos por dos métodos diferentes eso es relevante aquí, pero también el análisis de tales datos.		
--	--	--	-------------------------	--	--	--	--	--	--

Anexo 9: Revista de investigación

Análisis de la calidad de servicio en el área de soporte en una empresa de tecnología de la información, 2018

Quality of Service Analysis in the Support Area at an Information Technology Company, 2018

Wernher Glück, Galindo Taípe
Universidad Norbert Wiener, Peru.
WernherGalindo@gmail.com

Enviado: 18 de junio 2019

Aceptado:

Resumen:

Las empresas en el mercado actual están en un entorno de agresiva competencia, y su supervivencia depende de factores como la productividad, la innovación y el logro de resultados, sin embargo, sin un compromiso de buena calidad. Los departamentos de Tecnología de la Información tienen gran influencia en la operación y los resultados de la empresa, pues la importancia de la tecnología, tanto en el soporte, como en la propia actividad final de las compañías, es vital.

Se utilizó la metodología cualitativa en un caso específico de una empresa de tecnología de la información, a través de una encuesta, permitiendo identificar las lagunas entre la expectativa y la percepción de los servicios proporcionados en la calidad de servicio.

En este contexto, este trabajo analizó las mejores prácticas de mercado en la gestión de tecnología de la información analizada en conjunto con las herramientas consagradas de medición de

percepción de calidad de servicios, para identificar los resultados factores críticos de éxito para las cualidades de servicios en TI.

En una visión global las empresas en el rubro de la tecnología de la información afrontan serios problemas por la actividad de soporte, esto se obtiene mediante la construcción de una cultura orientada al foco en el cliente interno como uno de los elementos esenciales para que la empresa funcione, de la satisfacción y conocimiento de las expectativas y necesidades de este cliente sobre el desempeño de las áreas de apoyo y la visión de la administración solidaria e interdependiente. Estos factores que conduce a la mejora en la prestación de estas actividades.

Palabras clave:

Gestión de servicios, Calidad de los servicios, Tecnología de la información.

Abstract / O resumen

The companies in the current market are in an environment of aggressive competition, and their survival depends on multiple factors like the productivity, the innovation and achievement of results, without a commitment of good quality. The IT departments have a great influence on the operation and results of the company, because the importance of technology, both in the support, as in the final activity of the companies is vital.

The qualitative methodology was used in a specific case of an information technology company, through a survey, allowing to identify the gaps between the expectation and the perception of the services provided in the quality of service.

In this context, this work analyzed the best practices of the market in IT management, analyzed in conjunction with the tools consecrated for measuring the perception of quality of services, to identify the critical success factors for the qualities of IT services.

In a global vision the companies in the field of information technology face serious problems by the support activity, this is obtained by building a culture oriented to focus on the internal customer as one of the essential elements for the company to operate, of satisfaction and knowledge of the

expectations and needs of this customer on the performance of the areas of support and the vision of solidarity and interdependent management. These factors lead to improvement in the delivery of these activities. Faced with this scenario, it is necessary to define metrics and goals that information technology departments must follow in order to relate their performance and their attention to the strategic results desired by the company. In this context, it is necessary to define which would be these factors which are critical for success in the study on the quality of IT services

Keywords:

Service management, Quality of services, Information technology.

1. INTRODUCCION

Las empresas, hoy enfrentan como factor de supervivencia el desafío de aumentar su eficiencia, sus resultados, sin comprometer la calidad. En este contexto, las áreas de informática, telecomunicaciones y tecnología de información pueden ser capaces de contribuir cada vez más estratégicamente al mantenimiento de la competitividad, por su operación puede influir en el impacto de la productividad, influenciando los resultados organizacionales. Desde un inicio, estas áreas fueron implantadas de forma desordenada y dependientes de la demanda del negocio como áreas de soporte a algunas operaciones. con el avance de la tecnología, se ha incrementado la dependencia de estas áreas como soporte no sólo a las operaciones, pero también a la estrategia del negocio.

Los departamentos de TI pasaron a tener un carácter imprescindible en los negocios, pero la visibilidad de la calidad del departamento en cuanto al servicio poco ha evolucionado por contar con personal poco calificado en temas de calidad. En una visión global las empresas en el rubro de la tecnología de la información afrontan serios problemas por la actividad de soporte, esto se obtiene mediante la construcción de una cultura orientada al foco en el cliente interno como uno de los elementos esenciales para que la empresa funcione, de la satisfacción y conocimiento de las expectativas y necesidades de este cliente sobre el desempeño de las áreas de apoyo y la visión de la administración solidaria e interdependiente.

Estos factores que conduce a la mejora en la prestación de estas actividades. Ante este escenario, es necesario definir métricas y metas que los departamentos de tecnología de la información deben acompañar que relacionen su desempeño y su la atención a los resultados estratégicos anhelados por la compañía. En este contexto, es necesario definir cuáles serían estos factores las cuales son críticos para éxito en el estudio sobre la calidad en los servicios de TI.

Tecnología de la información (IT), consiste básicamente en proporcionar el área de servicios, desempeña un papel clave en el logro de una ventaja competitiva para las organizaciones, se centran en los servicios domina las economías del mundo moderno. El creciente uso de TI ha cambiado la

forma se realiza el trabajo en las organizaciones. Por lo tanto, los procesos manuales se integran a poco reemplazados por sistemas de información para racionalizar y evitar el trabajo repetitivo. Cuanto mayor sea el grado de informatización de una organización, mayor es la responsabilidad de las TI para proporcionar servicios de calidad, que de acuerdo con la naturaleza del negocio debe estar disponible 24x7. Al igual que en organizaciones tales como el comercio y la industria, el uso de las TI en las organizaciones hospitalarias también obtiene un papel destacado.

El servicio ha de ser confiable a la vez uniforme y sobre todo tiene que estar basada en la alta calidad dentro de la empresa que trabaja bajo el rubro de la tecnología de la información y de coste aceptable, se llega a la conclusión que no se está cumpliendo adecuadamente. En esto ingresa el factor que habla sobre la gestión basados en los servicios de TI, según las normas estándares que menciona sobre la gestión que todos los procesos tienen que cooperan para garantizar la buena calidad en los servicios de relacionados a TI, la adopción de las buenas prácticas consigue ayudar y crear un eficaz sistema basados en la gestión de servicios siempre y cuando sean cumplidos por todos los integrantes de una empresa de tecnología de la información. Ahora bien, las buenas prácticas son procesos y prácticas que se utilizan con éxito por más de una organización de TI para sobre salir y diferenciarse de las demás, esto con el pasar del tiempo se van convirtiendo en mejores prácticas ejecutadas por la empresa. En la actualidad estas buenas prácticas vienen ejecutándose paulatinamente en una empresa de servicios TI, esto hace que nuestros clientes comiencen a dudar del buen servicio que se les brinda a lo largo del día, para ser eficaces se debe tener al personal totalmente capacitado y que cumplan todos los procesos establecidos dentro de la empresa.

2. MATERIALES Y METODOS

2.1 Materiales

Los instrumentos por utilizar son: Las encuestas previamente realizadas, una computadora, Software Microsoft Word y Outlook

2.2 Metodología

En base a lo planteado por Rust y Oliver (1996) nos menciona que el servicio y sus tipos están relacionados al diseño del servicio antes de ser probado para luego mostrarle al cliente y las características específicas se incluyen aquí. Los elementos se establecen según el mercado objetivo, es decir, según las perspectivas que se requiere para que la industria o mercado resuelva o no cumplir con el estándar. El punto principal es el análisis de las características más relevantes o especificaciones a ofrecer. Este tipo de modelo está compuesto por de tres elementos: el primero es el servicio y sus características (service product), luego es el proceso de envío de un servicio o entrega (service delivery) y por último está el ambiente el cual está rodeado por el servicio (environment). Y su primer planteamiento fue para productos físicos.

3.1.2 Categorización u Operacionalización de variables

Categoría	Sub categorías	Indicadores
Calidad de servicio	Servicio	Entrega al Cliente
		Mercado Objetivo
		Proceso de negocio
		Las expectativas
	Entrega	Prestación de servicio
		Satisfacción a los clientes
		Cultura organizacional
	Ambiente	Ambiente físico
		Valor agregado

3.2 Enfoque

3.3 Tipo, nivel, diseño y método

La investigación cualitativa puede ser vista como el intento de obtener una comprensión profunda de los significados y definiciones de la situación tal como nos la presentan las personas, más que la producción de una medida cuantitativa de sus características o conducta. Es por eso que se indica que una investigación cualitativa se refiere al abordaje general que se utiliza en el proceso de investigación

3.4 Población, muestra y unidades informantes

Según Polit y Hungler (1999) se refieren a la población como un agregado o totalidad de todos los objetos, sujetos o miembros que se ajustan a un conjunto de especificaciones. En este estudio la población será el personal que labora en la empresa de tecnología de la información.

3.5 Técnicas e instrumentos para la recopilación de datos

Para Polit y Hungler (1999) definen a la muestra como un subconjunto de una población seleccionada para participar en el estudio, es una fracción del total, seleccionado para participar en el proyecto de investigación. La técnica que utilizar será la encuesta el cual será respondido por el personal que labora en la empresa de tecnología de la información.

3.5.1 Técnicas

La técnica a utilizar es la entrevista la cual es definida por Haguette (1997: 86) como "Proceso de interacción social entre dos personas en calidad de una de ellas, o entrevistador, el objetivo de obtener información del otro lado, o entrevistadas. Entrevista como una cola de datos sobre un determinado tópico y técnica científica más utilizado que el proceso de trabajo de campo. A través de los investigadores que buscan obtener información, es decir, recoger datos objetivos y subjetivos. Usted dice Los objetivos también se pueden obtener a través de fuentes secundarias, tales como: censos, estadística, etc. Los datos subjetivos sólo pueden obtenerse a través de entrevistas, Entonces, están relacionados con valores, actitudes y opiniones, dos asuntos Entrevistado.

3.5.2 Instrumentos

Según Segundo Rudio se llama instrumento de investigación lo que se utiliza para la recolección de datos", es decir, se establece efectivamente lo que será utilizado en el desarrollo del estudio para la obtención de las informaciones pertinentes al trabajo. Se utilizó la ficha de entrevista el cual consta de 4 preguntas distribuidas de acuerdo a los objetivos señalados en el capítulo I. las cuales son:

¿En su opinión como es la calidad de servicio del área de soporte de la empresa? ¿Considera Ud. que dicho desempeño aporta a la empresa? ¿Por qué?

¿En su opinión como es el servicio (entrega al cliente y mercado objetivo) del área de soporte de la empresa? ¿Considera Ud. que el servicio brindado aporta a la empresa? ¿Por qué?

¿En su opinión como es la entrega del servicio (expectativas y prestación de servicio) del área de soporte de la empresa? ¿Considera Ud. dicho proceso aporta a la empresa? ¿Por qué?

¿En su opinión como es el ambiente (cultura organizacional y ambiente físico) del área de soporte de la empresa? ¿Considera Ud. que dicho ambiente aporta a la empresa? ¿Por qué?

Se coordinó con cada uno de los entrevistados, pero por tiempo y la carga laboral se entregaron las entrevistas por el correo, para luego conversar con los entrevistados y saber cuáles eran sus apreciaciones en relación a las preguntas mencionadas.

3.6 Procedimiento para recopilar datos

EL reconocimiento para la recopilación de los datos que se emplea en el presente trabajo es:

- Diseño de la guía de entrevista
- Diseño la ficha de análisis documental
- Se coordinó con los entrevistados la fecha y hora de la entrevista
- Se solicitó los documentos para el análisis documental
- Realizaron la entrevista a: personal de la empresa de las áreas de TI, Contabilidad, Finanzas
- Vinculación entre las afirmaciones de los entrevistados y el análisis documental

- Creación de la familia para responder a los objetivos planteados
- Creación de la red semántica
- Análisis de los datos para expresar en el capítulo resultado

3.7 Análisis de datos

Bajo el enfoque de Yin esta técnica sobre el estudio de caso es una habilidad metodológica de una investigación la cual es científica, además es útil en la reproducción de resultados, que facilitan el fortalecimiento, además del crecimiento y del desarrollo de las teorías existentes o también el nacimiento de nuevos modelos científicos; por lo tanto, favorece al desarrollo de un campo científico el cual debe estar determinado. Razón por la cual el método de estudio de caso se cambió para un buen desarrollo de investigaciones a cualquier nivel y en cualquier campo de la ciencia.

3. RESULTADO Y DISCUSIÓN

El resultado obtenido en el análisis de estudio podemos indicar El servicio que se brinda en la empresa es eficiente y correctivo en soluciones de soporte de los cuales sus tiempos son muy exactos y no afectan al usuario final. Además, el servicio que brindan en el campo de soporte en tecnología de la información ha logrado desempeñar e implementar soluciones de hardware, software y permiten la mejora de la productividad, calidad. En este caso podemos decir que lo mencionado por Zhao, Lin, Chen, Wang, Yu y Ming (2016) en su artículo sobre Optimización la seguridad y la calidad de servicio en un sistema de base de datos en tiempo real utilizando algoritmo genético multiobjetivo la investigación se realizó para conocer la muestra sobre la calidad de servicio en la red de comunicación y la seguridad, cuyo objetivo es resumir la red de seguridad y calidad de servicio usando un método lineal ponderada, la propuesta planteada adopta un enfoque de optimización multiobjetivo cuyo modelo es para optimizar la calidad de servicio y la seguridad. Así mismo tiene un método ponderado lineal que se utiliza para convertir la seguridad y calidad de servicio como la utilidad global, cuyo efecto en la seguridad y la calidad de servicio en la red de comunicación se llegó a la siguiente conclusión, el modelo de optimización multiobjetivo es propuesto, que puede integrar la calidad de servicio en virtud de la disposición computacional del recurso y la seguridad. Con el fin

de optimizar la propuesta multiobjetivo modelo, como la seguridad requisitos para diferentes funciones son independiente.

Basado en el resultado obtenido en la triangulación tenemos que: En la actual empresa donde laboro, el servicio que brinda el área de soporte es bastante bueno, el desempeño que brinda el área aporta a la empresa ya que brinda un servicio de calidad que respalda la visión y objetivo que tiene la empresa. Tiene semejanza con lo propuesto por Zoghdy y Ghoneim (2017) en su artículo publicado Nuevo modelo basado en la selección de filtrado sistemas heterogéneos de computación distribuida, basada en criterios de calidad de los servicios y las políticas de equilibrio de carga, cuyo objetivo principal de su estudio es el de equilibrar la carga de trabajo del sistema entre los recursos disponibles. Uno de los principales métodos para la integración de dos sistemas diferentes o servicios es la interfaz de programación de aplicaciones, que utilizan el aprendizaje de máquina para predecir la carga de trabajo del sistema en su enfoque. Como conclusión en este trabajo se presenta un nuevo modelo basado en la selección de filtrado mediante la fusión de los criterios de calidad de servicio y las políticas de equilibrio de carga. El modelo propuesto está diseñado sobre la base de reconcepto reflexiva mediante la actualización autónoma, para cualquier cambio de tiempo de ejecución. Se compone de dos niveles: base y el equilibrio de carga.

Basándonos en lo mencionado por Alvarez, Belenguer, Benavent, Bermudez, Muñoz, Vercher, Verdejo (2015) en su artículo publicado Optimizar el nivel de calidad de servicio de un sistema para compartir bicicletas, en donde su objetivo principal es el diseño de las rutas era reducir al mínimo el tiempo total, mientras se mantienen las rutas lo más equilibrada posible, el método empíricamente utilizando el enfoque de la simulación como un patrón y encontrar un buen compromiso entre velocidad y error, el siguiente paso es el diseño de las rutas para los vehículos de reposicionamiento que transportarán las bicicletas, el método más sencillo para este cálculo es mediante la simulación de los procesos de los retiros y los rendimientos durante un lapso de tiempo. Y analizando la red obtenida en la investigación podemos decir que esto aporta individualmente a la empresa porque se ve reflejado monetariamente. El servicio que se brinda a la empresa es muy eficiente y correctivo en

soluciones de soporte de las cuales sus tiempos son muy exactos, y no afectan al usuario final. Adicionalmente la calidad del servicio es bastante buena, el tiempo de respuesta está dentro de lo esperado. Sin embargo, requiere un poco más de refuerzo en la atención final al cliente al cerrar la atención. Si, los buenos tiempos de respuesta permiten que los usuarios continúen su trabajo a tiempo. En la actualidad la empresa donde laboro, el servicio que brinda el área de soporte es bastante bueno. El desempeño que brinda el área aporta a la empresa ya que brinda un servicio de calidad que respalda la visión y objetivos que tiene la empresa. Las expectativas de la entrega y prestación del servicio son puntos de los cuales su desempeño aporta al usuario final. Llegando a la conclusión que si va de acorde a lo mencionado en su artículo publicado.

Según lo mencionado por Castillo (2016) en su trabajo de investigación Programa de mejora continua en la calidad de servicio de la empresa Claro en un distribuidor acreditado – 2014 con este trabajo se trata de mejorar los procesos para así poder garantizar la calidad de servicio para el cliente, los objetivos que se trazo es de estudiar la calidad de servicio de como ofrece empresa Claro de un distribuidor acreditado 2014 así también como para examinar los procesos de toda mejora continua que presenta una empresa Claro de un distribuidor acreditado 2014 así también determinar el nivel de desempeño de mejora continua en la Empresa Claro de un distribuidor acreditado 2014 y realizando el análisis de la red podemos indicar que el ambiente es bastante acogedor, se puede sentir el compañerismo entre los empleados de soporte y el trabajo en equipo que realizan para la solución de problemas. El ambiente del área de soporte su espacio es un poco limitado y se requiere de un laboratorio con recursos de vanguardia dando así una mejor calidad de trabajo. El cual aporta para la empresa porque brinda innovación y beneficios que se ven reflejados.

4. CONCLUSIONES

Cada uno de los puntos mencionados en la sección anterior corresponde a una acción que permitirá atacar los problemas detectados en los resultados del análisis llevado a cabo y que posibilitarán atenuar su efecto. Esto es importante ya que la resolución de problemas es uno de los factores más importantes según los resultados del análisis.

Primera: Analizar la calidad de servicio en el área de soporte en una empresa de tecnología de la información, de acuerdo con lo obtenido en este análisis, mientras el flujo de comunicación no se de en todos sentidos, facilitando el desarrollo de un paquete de servicios que brindarle al cliente, no se obtendrán resultados que ayuden a mejorar la satisfacción del cliente y por lo tanto la lealtad de los clientes. Por otra parte, si los empleados no se encuentran correctamente capacitados y no tienen un enfoque de procesos, no estarán alineados con el propósito de la empresa y no se obtendrán resultados favorables para ambas partes. Es muy importante para la empresa que cada uno de los que ahí laboran entiendan sus actividades y estén listos para responder en caso de cualquier tipo de eventualidad, que sean eficientes y eficaces al ejecutar sus actividades.

Segunda: También estos puntos acercarán a la empresa a brindar un paquete de servicios integral formado por los elementos mencionados con anterioridad. En este paquete de servicios la comunicación es el elemento que tienen en común el resto de los factores y con las acciones propuestas se está buscando fomentarla en las diferentes etapas. Por ejemplo, al educar al cliente se le estará ayudando a que entienda lo que necesita y por lo tanto que le transmita a la empresa esta información.

Tercera: De igual forma, al establecer un manejo de quejas la empresa obtendrá un canal para que el cliente comunique su descontento de forma que se pueda obtener información relevante para la mejora y resolución de problemas, fomentando al mismo tiempo la comunicación. El cliente debe de ser escuchado.

Cuarta: Sin embargo, debido a la estructura organizacional de la empresa y a que el grupo corporativo controla gran parte de las decisiones sobre los recursos, es necesario no solo mantener un canal de comunicación con el cliente. Es de vital importancia tener un canal de comunicación al interior de la compañía que permita transmitir los problemas y las necesidades y conseguir el apoyo necesario para que las mejoras puedan llevarse a cabo, lo que en el modelo propuesto corresponde a la percepción de la dirección.

De acuerdo con lo obtenido en este análisis, mientras el flujo de comunicación no se de en todos sentidos, facilitando el desarrollo de un paquete de servicios que brindarle al cliente, no se obtendrán resultados que ayuden a mejorar la satisfacción del cliente y por lo tanto la lealtad de los clientes. Por otra parte, si los empleados no se encuentran correctamente capacitados y no tienen un enfoque de procesos, no estarán alineados con el propósito de la empresa y no se obtendrán resultados favorables para ambas partes. Es muy importante para la empresa que cada uno de los que ahí laboran entiendan sus actividades y estén listos para responder en caso de cualquier tipo de eventualidad, que sean eficientes y eficaces al ejecutar sus actividades.

Finalmente cabe mencionar que, aunque es claro que hay otros puntos sobre los que la empresa podría mejorar, los puntos propuestos son los más factibles de realizar a corto plazo y que representarán una mejora para la calidad del servicio de la empresa. La omisión de estas recomendaciones puede hacer que la empresa siga trabajando sin una estrategia que permita el crecimiento. La calidad en el servicio que se brinde es crucial, y con toda seguridad impactará en la rentabilidad de la empresa.

NOTAS

Durante la realización de este estudio hubo, como en todos, algunos contratiempos y algunos factores en contra. El que más destaca es la falta de interés de los entrevistados los cuales debían participar. Puedo atribuir este hecho a que las entrevistas requerían alrededor de una hora de su tiempo, y ellos no veían ningún beneficio directamente por participar. Sin embargo, los clientes que decidieron ser parte del estudio lo hicieron de una manera muy abierta y dando respuestas que pude notar muy honestas.

La mayoría de las respuestas que dieron los clientes resultaron muy duras de escuchar puesto que soy parte de la empresa estudiada y por lo tanto lo que estaba escuchando también me involucraba en los errores y en las felicitaciones, pero sobre todo fue difícil escuchar las críticas sin responder a algo con una justificación y comportarse como un entrevistador imparcial.

Respecto a la guía de la entrevista, es complicado realizar una entrevista si no se ha tenido experiencia previamente. La mayoría de los primeros intentos terminaron en un interrogatorio. La guía de la

entrevista se tuvo que pulir hasta lograr que las preguntas fueran abiertas a las respuestas y a que sintiera la confianza suficiente para ir guiando la entrevista de forma que se pudiera obtener la mayor cantidad de información posible.

Sin embargo, considero que los objetivos fueron cumplidos de forma satisfactoria ya que a lo largo del desarrollo de la tesis pude realizar una investigación que me permitió conocer más a fondo los modelos y los trabajos que se están realizando actualmente para lograr la satisfacción de los clientes, y con esta información como base y la información particular de la empresa pude obtener un modelo que representa particularmente a la compañía de este estudio. También pude encontrar los factores que son importantes para la percepción de calidad del servicio por parte de los clientes en dónde, para mi asombro, el precio de las unidades no es uno de los más importantes.

Sugiero que para la realización de un trabajo similar a este se tenga un entrevistador con experiencia o se practique lo suficiente hasta obtener seguridad en el desempeño de la entrevista, ya que este es el paso más importante que dará la información para hacer el resto del análisis.

Referencias

- Alvarez-Valdes, R., Belenguer, J., Benavent, E., Bermudez, J., Muñoz, F., Vercher, E., & Verdejo, F. (2015). Optimizar el nivel de calidad de servicio de un sistema para compartir bicicletas. *Omega*, 1-39.
- Castillo Usuriaga, R. (2016). *Programa de mejora continua en la calidad de servicio de la empresa Claro en un distribuidor autorizado - 2014*. Lima: Universidad Autónoma del Perú.
- Cespedes Rivera, J. (2015). *Proceso administrativo y calidad de servicio de la empresa comercial rivera distribuidores S.R.L Huanuco - 2015*. Huanuco: Universidad de Huanuco.
- Quiliche Villanueva, M. (2016). *Propuesta de un diseño de mejora del proceso de atención de clientes para mejorar la calidad del servicio de una entidad bancaria cajamarca 2016*. Peru: Universidad privada del Norte.
- República, C. d. (2014). *Ley Universitaria*. Lima: El Peruano.

- Zhao, X., Lin, Q., Chen, J., Wang, X., Yu, J., & Ming, Z. (2016). Optimización la seguridad y la calidad de servicio en un sistema de base de datos en tiempo real utilizando algoritmo genético multiobjetivo. *El Sevier*, 1-13.
- Zoghdy, E., & Ghoneim, A. (2017). Nuevo modelo basado en la selección de fi ltrado sistemas heterogéneos de computación distribuida basada en criterios de calidad de los servicios y las políticas de equilibrio de carga. *Diario de redes de alta velocidad*, 271-286.
- Vizcaíno A., & Vargas J., & Macías A., (2013). Propuesta de medición de calidad del servicio en la atención de adultos mayores: reto social de México para el siglo xxi. *Universidad de Guadalajara*. 89-105.
- Cobra, M. & Zwarg, F. (1987) Marketing de Servicios, *Ed. Mc Graw-Hill*.
- Corella, J.M. (1998) Introducción a la Gestión de Marketing en los servicios de Salud.
- Fernández, P. & Bajac, H. (2004) La Gestión del Marketing de Servicios, Ed. Granica de Chile S. A.
- <http://www.revistascientificas.udg.mx/index.php/MYN/article/viewFile/5240/4894>. Extraído el 01 de setiembre 2018
- <http://web.b.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=0&sid=51e8542a-24ab-4355-ac72-547e69dbac74%40pdc-v-sessmgr03&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#AN=125345852&db=aph>. Extraído el 01 de setiembre 2018.
- <http://www.klemens.sav.sk/fiusav/doc/organon/2016/1/83-101.pdf> extraído el 17 de septiembre
- <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64602005> Extraído el 17 de septiembre
- <http://uir.unisa.ac.za/bitstream/handle/10500/1313/04chapter3.pdf> extraído el 17 de septiembre.
- <http://uir.unisa.ac.za/bitstream/handle/10500/1313/04chapter3.pdf> extraído el 17 de septiembre
- https://sociology.fas.harvard.edu/files/sociology/files/interview_strategies.pdf extraído el 17 de septiembre.
- https://link.springer.com/content/pdf/10.1007/978-0-387-35309-8_21.pdf extraído el 17 de septiembre
- <https://naghelsy.files.wordpress.com/2016/02/introducccic3b3n-a-la-teorc3ada-general-de-la-administrac3b3n-7ma-edicic3b3n-idalberto-chiavenato.pdf>, el 24 de agosto 2018
- http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1850-00132013000300004&lang=pt, el 24 de agosto 2018
- http://repositorio.unicamp.br/jspui/bitstream/REPOSIP/306778/1/Bravo_Ismael_M.pdf

https://moodle.ufsc.br/pluginfile.php/1255603/mod_resource/content/0/Aprendendo_a_entrevistar.pdf

<http://www.efdeportes.com/efd172/instrumentos-de-pesquisa-cientifica-qualitativa.htm>

<http://humanas.blog.scielo.org/sobre/normas-publicacao/instrucoes-entrevistas/>

<https://www.fep.up.pt/docentes/cbrito/Tese%20Claudia%20Miranda.pdf>

<https://klebernobrega.files.wordpress.com/2011/08/tese-doutorado-kleber-070321-completa.pdf>

<https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/96436/307672.pdf?sequence=1>