



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gestión de incidentes y su influencia en la atención de
solicitudes enviadas por las Municipalidades al Ministerio de
Economía y Finanzas, 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Vilchez Huachaca, Jewer Smith (ORCID: 0000-0001-7038-5901)

ASESOR:

Dr. Felipe Guizado Oscoco (ORCID: 0000-0003-3765-7391)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2021

DEDICATORIA

En primer lugar, a Dios que, gracias a su infinita misericordia y amor, nos sigue manteniendo con salud a pesar de los momentos difíciles.

A mis padres, que son el motivo de seguir superándome como profesional y principalmente como persona.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento a todas las personas que me ayudaron directa o indirectamente en el desarrollo de esta investigación, principalmente a mi asesor de tesis que con sus buenos y atinados consejos me incentivó a ir mejorando mi investigación, a los representantes de las municipalidades que me apoyaron con la recolección de información y a mi familia por su apoyo incondicional desde el inicio del proceso de desarrollo de la tesis.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	16
3.1 Tipo y Diseño de la Investigación	16
3.2 Variables y Operacionalización	17
3.3 Población, Muestra y Muestreo	18
3.4 Técnicas e instrumentos	20
3.5 Procedimientos	21
3.6 Métodos de Análisis de Datos	22
3.7 Aspectos Éticos	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	34
VI. CONCLUSIONES	40
VII. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS	42
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Validación De Juicio De Expertos</i>	20
Tabla 2. <i>Resultados de Confiabilidad de la variable Gestión de Incidentes</i>	21
Tabla 3. <i>Resultados de Confiabilidad de la variable Atención de Solicitudes</i>	21
Tabla 4. <i>Frecuencias de la variable Gestión de Incidentes</i>	23
Tabla 5. <i>Dimenciones de la variable Gestión de Incidentes</i>	24
Tabla 6. <i>Frecuencias de la variable Atención de Solicitudes</i>	25
Tabla 7. <i>Dimenciones de la variable Atención de Solicitudes</i>	26
Tabla 8. <i>Información de ajuste del modelo que explica la relacion de la gestion de incidentes en la atención de solicitudes</i>	27
Tabla 9. <i>Pseudo R cuadrado determina la relación de la gestion de incidentes en la atención de solicitudes</i>	27
Tabla 10. <i>Estimación de los parámetros del modelo que explica la relación de la gestion de incidentes en la atención de solicitudes</i>	28
Tabla 11. <i>Información de ajuste del modelo que explica la relacion de la gestion de incidentes en la eficiencia de la atención de solicitudes</i>	29
Tabla 12. <i>Pseudo R cuadrado determina la relación de la gestion de incidentes en la eficiencia de la atención de solicitudes</i>	29
Tabla 13. <i>Estimación de los parámetros del modelo que explica la relación de la gestion de incidentes en la eficiencia de la atención de solicitudes</i>	30
Tabla 14. <i>Información de ajuste del modelo que explica la relacion de la gestion de incidentes en la productividad de la atención de solicitudes</i>	30
Tabla 15. <i>Pseudo R cuadrado determina la relación de la gestion de incidentes en la productividad de la atención de solicitudes</i>	31
Tabla 16. <i>Estimación de los parámetros del modelo que explica la relación de la gestion de incidentes en la productividad de la atención de solicitudes</i>	31
Tabla 17. <i>Información de ajuste del modelo que explica la influencia de la gestion de incidentes en la satisfacción de la atención de solicitudes</i>	32
Tabla 18. <i>Pseudo R cuadrado determina la influencia de la gestion de incidentes en la satisfacción de la atención de solicitudes</i>	32
Tabla 19. <i>Estimación de los parámetros del modelo que explica la influencia de la gestion de incidentes en la satisfacción de la atención de solicitudes</i>	33

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. <i>Variable Gestión de Incidentes</i>	23
Figura 2. <i>Dimensiones de la variable Gestión de Incidentes</i>	24
Figura 3. <i>Variable Atención de Solicitudes</i>	25
Figura 4. <i>Dimensiones de la variable Atención de Solicitudes</i>	26

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se enfoca principalmente en determinar el grado de influencia que existe entre la gestión de incidentes y la atención de solicitudes enviadas al Ministerio de Economía y Finanzas en el periodo 2021, según este objetivo se realizó la descripción de la problemática del estudio y el sustento del mismo en base a los antecedentes y fundamentos teóricos planteados. Esta investigación se determinó como un estudio de enfoque cuantitativo, con un tipo y diseño de investigación básico-no experimental, el cual no involucra la manipulación de sus variables, a su vez, se identificó que es de nivel causal correlacional, dado que sus variables encuentran afectación entre ellas. Este estudio se aplicó a una población de 162 servidores municipales obteniendo una muestra de 82 personas, dichas personas fueron encuestados en base a instrumentos de recolección de datos alineados a las variables de estudio, estas variables fueron medidas a través de la indagación científica por medio de la aplicación frecuencias descriptivas y pruebas inferenciales, de las cuales se pudo determinar que las variables de estudio gestión de incidentes y atención de solicitudes tienen una influencia moderada entre ambas. Por lo tanto, el estudio demuestra que la atención de las solicitudes se ve directamente afectada por cómo se gestionan de los incidentes en el Ministerio de Economía y Finanzas.

Palabras Claves: Gestión de incidentes, Atención de Solicitudes, Servidores Municipales

ABSTRACT

The present research work is mainly focused on determining the degree of influence that exists between incident management and the attention of requests sent to the Ministry of Economy and Finance in the year 2021, according to this objective, the description of the problems of the study and its support was made based on the antecedents and theoretical foundations raised. This research was determined as a study with a quantitative approach, with a type and design of basic-non-experimental research, which does not involve the manipulation of its variables, in turn, it was identified that it is of a causal correlational level, since its variables find affectation between them. This study was applied to a population of 162 municipal servants obtaining a sample of 82 people, these people were surveyed based on data collection instruments aligned to the study variables, these variables were measured through scientific inquiry by means of the application of descriptive frequencies and inferential tests, from which it was determined that the study variables incident management and attention to requests have a moderate influence between the two. Therefore, the study shows that the handling of requests is directly affected by how incidents are handled at the Ministry of Economy and Finance.

Keywords: Incident Management, Request Attention, Municipal Employees

I. INTRODUCCIÓN

En el contexto internacional, dada la coyuntura del COVID-19 la región de América Latina sufrió un incremento en los ataques de los cibercriminales, esta problemática aumento el numero incidentes relacionados a la seguridad en las organizaciones, esto evidencio que la existen empresas que no están preparadas para efectuar una eficiente gestión de incidentes, según el estudio se encontró que un 61% de las organizaciones cuenta con políticas de seguridad, otros países como México, ese porcentaje solo alcanza al 51% de las entidades; eso quiere decir que 1 de cada 2 entidades realizaron la implementación de prácticas que aseguren la continuidad de negocio. (Informe Anual ESET Security Report, 2020). En Chile, la Asociación de Municipalidades de Seguridad de la Zona Oriente se enfrenta a los desafíos de la gestión de emergencias e incidentes, las autoridades de seguridad reciben día a día un número excesivo de incidentes y emergencias que solicitan una respuesta inmediata, una leve falla en la coordinación de los equipos podría causar pérdidas lamentables, daños a las residentes y a sus bienes. Esta problemática evidencia la necesidad de centralizar la planificación, gestionar los incidentes y optimizar la toma de decisiones, con la finalidad de lograr una mejor protección a los ciudadanos. (Dirección de Seguridad Pública, 2021). En el contexto nacional, El Poder Judicial durante el contexto de pandemia ha garantizado el derecho de la justicia mediante herramientas tecnológicas, pero descuidó la atención y defensa de las mujeres que son víctimas de maltratos, no se estableció un procedimiento que permita atender y dar seguimiento las solicitudes presentadas, esto demostró la falta de canales eficientes de coordinación entre entidades estatales, lo cual se pone en manifiesto más aún en la situación de emergencia que vivimos, acrecentando la cantidad de asuntos de violencia de género que no son atendidas. (Instituto Democracia y Derechos Humanos, 2020).

Actualmente el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) provee de una solución informática a las municipalidades que no cuenten con el presupuesto necesario para adquirir un sistema de gestión tributaria; esta solución es el Sistema de Recaudación Tributaria Municipal, que a nivel nacional tiene un alcance de implementación de más 200 municipalidades entre provinciales y distritales, gracias a esta iniciativa las municipalidades han podido incrementar sus niveles el recaudo.

El soporte es brindado por el MEF sin costo alguno, por medio del Equipo de Trabajo “Proyecto RENTAS” que pertenece a la Oficina General de Tecnologías de Información, este equipo de trabajo se encarga de la gestión, atención, resolución de incidentes y desarrollo de nuevas funcionalidades que son requeridos por los mismos gobiernos (locales, provinciales). La problemática radica en que existe un mal manejo en la atención de solicitudes o requerimientos que se reportan al Ministerio de Economía y Finanzas, el “Proyecto RENTAS” centraliza toda la atención de las municipalidades, lo cual conlleva a una acumulación constante de solicitudes, pedidos, reclamos, errores, etc.; lo cual impide realizar una atención oportuna; unas de las razones identificadas, es que no existe una priorización en la atención de solicitudes, es decir; no se identifica el nivel de importancia o gravedad del asunto, así también se evidencia la falta de una bitácora de incidencias que permita mapear o conocer el estado de la atención, dada esta mala organización se dejan de atender incidentes, lo que origina inconformidad con el servicio que brinda la institución. Evidenciando esta problemática hemos identificado algunas causas que generan la desatención de incidentes, como la (i) falta de capacitación de los usuarios finales, (ii) las incidentes reportados no son específicos, (iii) existe demora en el envío del incidente por parte del área de Implantación, (iv) no existe un criterio de filtro en la clasificación de los tipos de incidencias, (v) No existe un criterio de filtro que priorice los incidentes, (vi) se presentan problemas críticos de errores que impactan en la operatividad del sistema, (vii) y finalmente los recursos del personal del proyecto son limitados.

Luego de conocer la problemática del trabajo de investigación y sus referencias, procedemos a realizar la formulación del problema general, en forma de pregunta, ¿De qué manera la gestión de incidentes influye en la atención de solicitudes enviadas por las Municipalidades al Ministerio de Economía y Finanzas en el 2021?; partiendo de la pregunta general, se van a desglosar y plantear las preguntas de los problemas específicos, los cuales se describen a continuación, (i) ¿Cuál es la relación entre la gestión de incidentes y la eficiencia en la atención de solicitudes reportadas al Ministerio de Economía y Finanzas en el 2021? (ii) ¿Cuál es la relación entre la gestión de incidentes y la productividad en la atención de solicitudes reportadas al Ministerio de Economía y Finanzas en el 2021? (iii) ¿En

qué medida influye la gestión de incidentes en la satisfacción de las Municipalidades que reportan incidencias al Ministerio de Economía y Finanzas en el 2021?

La investigación busca a través de su justificación teórica estudiar los procesos de atención de solicitudes del Ministerio de Economía y Finanzas, apoyado en el marco conceptual y conocimientos teóricos sobre gestión de incidentes, atención y resolución de incidentes, con la finalidad de encontrar respuestas a situaciones que se dan en la interna que permita contrastar la afectación del flujo normal de atención. Se justifica de manera práctica, dado que este estudio permitirá mapear el proceso de atención de solicitudes, en el cual se podrán identificar los posibles problemas de atención, de esta manera se podrá determinar si se está ejerciendo una buena gestión de los incidentes reportadas por las municipalidades. La justificación metodológica de la investigación se apoya en la utilización de instrumentos que permitan medir la influencia de la gestión de incidentes en la atención de solicitudes que ofrece del Ministerio de Economía y Finanzas, este tipo de instrumentos serán elaborados buscando medir de forma cuantitativa las variables planteadas, para cual se utilizaran encuestas orientadas a los interesados.

Luego de conocer la justificación de la investigación, es necesario bosquejar cual es la finalidad a alcanzar con el actual estudio, para lo cual se plantea el siguiente objetivo general, Determinar si la gestión de incidentes tiene influencia en la atención de solicitudes enviadas al Ministerio de Economía y Finanzas en el 2021; conociendo el objetivo general, podemos proponer los objetivos específicos de la investigación, los cuales se describen a continuación, (i) Determinar la relación entre la gestión de incidentes y la eficiencia en la atención de solicitudes reportadas al Ministerio de Economía y Finanzas en el 2021, (ii) Determinar la relación entre la gestión de incidentes y la productividad en la atención de solicitudes reportadas al Ministerio de Economía y Finanzas en el 2021, (iii) Determinar cómo influye la gestión de incidentes en la satisfacción de las Municipalidades que reportan incidencias al Ministerio de Economía y Finanzas en el 2021.

A continuación, se describirá el planteamiento de la hipótesis general, Existe influencia de la gestión de incidentes en la atención de solicitudes enviadas al Ministerio de Economía y Finanzas en el 2021; de la hipótesis general, se desprenden las hipótesis específicas, (i) Existe relación entre la gestión de incidentes y la eficiencia en la atención de solicitudes reportadas al Ministerio de Economía y Finanzas en el 2021, (ii) Existe relación entre la gestión de incidentes y la productividad en la atención de solicitudes reportadas al Ministerio de Economía y Finanzas en el 2021, (iii) Existe influencia de la gestión de incidentes y la satisfacción de las Municipalidades en la atención de solicitudes reportadas al Ministerio de Economía y Finanzas en el 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Se revisaron antecedentes de diferentes trabajos de investigación tanto nacionales como internacionales, dichos trabajos están alienados a el tema de investigación, a continuación, se desglosará la información de cada trabajo con la finalidad que aporte información y entendimiento del tema a desarrollar, empezaremos por los antecedentes nacionales.

Fernández (2018), su propuesta es “Realizar una aplicación en la web para mejorar la gestión de solicitudes e incidencias en el hospital general”, su objetivo es ofrecer un mejor servicio de incidencias y requerimientos por parte de los operadores, permitiendo la mecanización de los procesos, generando eficiencia en el servicio del personal de soporte. El tipo de investigación es cuantitativa y su metodología es no experimental – transversal – correlacional. Según el análisis de las variables Implementar una Aplicación Web (Independiente) y Mejora de gestión de requerimientos (Dependiente) las cuales fueron medidas mediante evaluaciones que midan la satisfacción pre y post implementación de las mejoras se llegó a la conclusión que la satisfacción de los usuarios mejoró considerablemente, asimismo; luego de evaluar el proceso de atención de incidencias y requerimientos solicitados, se puede evidenciar que el tiempo de respuesta se redujo, por lo

anterior se evidencia que el despliegue de una Aplicación en la Web ha permitido mejorar la gestión de servicios de solicitudes e incidencias que se presentan en el hospital.

Zamalloa y Pillaca (2018), su trabajo de investigación consiste en la “Aplicación de la guía ITIL 3.0 para mejorar la gestión de servicios en la oficina de soporte en Pro Transporte”, teniendo como objetivo optimizar los tiempos de solución bajo el procedimiento de gestión de incidencias enmarcado en ITIL v3.0 enfocado en la gestión de servicios del área de mesa de ayuda de Pro Transporte. El tipo de investigación es cuantitativa aplicada utilizando una metodología pre-experimental transversal. Luego de contrastar las hipótesis, se puede observar que se presenta una relación estrecha entre la aplicación de ITIL v3.0 y el progreso de la gestión de servicios que se realiza en el área de mesa de ayuda en Protransporte, la cual se encuentra formada por dos tipos de dimensiones como son: la optimización del tiempo y la satisfacción del usuario, esto según a la evaluación estadística de Prueba ANOVA, que comprende un ratio de confianza del 95%, que muestra el resultado con un nivel de significancia del $p = 0.003$, lo que ayuda a determinar que se existe un incremento en la satisfacción del cliente, reduciendo el tiempo de atención tanto para las solicitudes e incidencias, por lo tanto, se llegó a la conclusión que la hipótesis nula ha sido rechazada, aceptando la hipótesis general esbozada.

Olivares y Rojas (2018), el trabajo de investigación tiene por título “Sistema de gestión de incidencias enfocado en ITIL para una empresa de salud”, este trabajo tiene por objetivo mejorar la atención de los incidentes reportados y a su vez mejorar el rendimiento de las actividades realizadas por el área de help desk. El tipo de investigación utilizado es de tipo pre- experimental, ya que hace una evaluación anticipada y evalúa los resultados luego de la puesta en marcha de la solución. Luego de la implementación se llegó a la conclusión que tener un sistema orientado a la gestión de incidencias refuerza el registro de incidencias, y además darles seguimiento, poder escalarlas y atenderlas tratando de hallar una solución rápida y efectiva, asimismo, esta implementación permite brindar un servicio continuo, flexible y de calidad a los clientes, ofreciendo una mayor satisfacción y

mejora en la capacidad de resolución de los incidentes, lo que se manifiesta en el aumento de la cantidad de incidentes resueltos y en la reducción del tiempo de atención de solicitudes en un 46%.

Kawazo y Samanamud (2020), la propuesta de trabajo de investigación es “Un modelo de mesa de servicios para optimar la gestión de incidencias y solicitudes orientado en ITIL v3.0 en el Aeropuerto de Lima”, su objetivo es elaborar una propuesta para mejorar la gestión de incidentes y atención de solicitudes presentadas al área de Tecnologías de Información. La investigación es de tipo aplicada es descriptiva utilizando un diseño No Experimental – Transversal. Según el análisis de las variables planteadas de gestión de solicitudes y tiempo de respuesta, se puede evidenciar que después de la implementación del modelo de mesa ayuda se mejoró en el control y seguimiento de las solicitudes, dando fluidez y atención oportuna, lo cual permite concluir que la ejecución de las buenas prácticas del marco ITIL, brinda a la entidad obtener procesos ordenados y documentados que permitan diferenciar los roles y funciones en la gestión en TI y a su vez el servicio de atención al operador podrá controlar, consolidar y mantener una comunicación constante con los usuarios finales para brindarle información de sus solicitudes e incidencias.

Mena (2019), el tema de su trabajo de investigación se enfoca en “HelpDesk en la gestión de incidencias de un gobierno municipal de la región lima”, el cual tiene como objetivo determinar las diferencias que hay al realizar el despliegue de un modelo de Help desk para mejorar la gestión de incidentes en un gobierno municipal perteneciente a la región de Lima. Asimismo; el tipo de estudio realizado en la investigación fue de forma Aplicada y con un diseño Pre Experimental que permitirá medir los efectos de la implementación de la solución. Esta investigación concluye que los resultados permitieron confirmar el objetivo de la investigación, evidenciando que el servicio de Help Desk implementado tuvo un gran impacto en la gestión de incidencias, lo que fue corroborado con el análisis estadístico, de tal manera que, se pudo comprobar que existen diferencias latentes entre el antes y después de la implantación.

Seguidamente se presentarán los antecedentes internacionales. Cifuentes (2017), el tema de su trabajo de investigación esboza efectuar “El ajuste al modelo de gestión de incidentes de la compañía Claro Colombia S.A. para la mejora continua de los tiempos de respuesta enfocado en ITIL v3.0”, dicha investigación es proponer realizar un ajuste en el modelo de gestión de incidentes que se encuentra desarrollado en la metodología ITIL V3, esto con la finalidad de reducir los tiempos en la atención de los incidentes por el equipo de soporte. La propuesta tiene un enfoque cualitativo, dado que se va utilizar herramientas de medición y recolección de datos, asimismo, la investigación se presenta de tipo Seccional o Transversal. La técnica probabilística del muestreo aleatorio simple aplicada, contribuyó en simplificar los procesos de análisis de los incidentes enviados por el área de mesa de ayuda, lo cual propició el reconocimiento de los errores presentados en el modelo actual, según la evaluación de los resultados se puede comprobar que la aceptación de la propuesta llegó a un 98.5% de promedio ponderado, evidenciando que los ajustes planteados pueden ser aplicados en los procesos de la entidad, lo cual ayudó a mejorar la calidad de la atención, reducir los tiempos de respuesta y dar flexibilidad al proceso de atención de los clientes.

Ávila (2020), la propuesta del trabajo de investigación es realizar la “Formulación de plan para optimizar la prestación de servicios de mesa de ayuda aplicando la práctica de gestión de incidentes ITIL 4V y la metodología SCRUM en la compañía MasterCore en Bogotá”, dado el título mencionado el autor contempla como objetivo de la investigación formular un plan de gestión de servicios para el departamento de Mesa de Ayuda utilizando las metodologías de ITIL y el marco de trabajo Scrum, para ejecutar dicha investigación se utilizó la metodología de investigación que es de tipo cuantitativa y probabilística, ya que no solo se va contar con información recabada del sistema, sino también con información suministrada por la empresa. La implementación óptima de la solución va involucró realizar diagnósticos sobre los resultados, para lo cual se han utilizado herramientas métricas que suministran valores del rendimiento de las áreas de interés, para el caso del servicio de HelpDesk, el principal recurso se considera los tiempos de respuesta y la atención de tickets, para esto la metodología Scrum es muy eficiente y sencilla de implementar, permitiendo generar un engranaje en el equipo de

trabajo, el cual a través de la determinación de sprints reduce la ruta hacia la puesta en funcionamiento de los proyectos.

Contreras (2017), su trabajo de investigación se enfoca en la realización de un “Control y seguimiento de atención de incidencias manejando minería de datos”, en donde tiene como objetivo ofrecer un mejor servicio de atención de incidentes, implantando un nuevo proceso de control e inspección que permita obtener una constante evaluación de las operaciones ejecutadas en la institución. El tipo de investigación que le corresponde es descriptiva aplicada utilizando un diseño de investigación pre- experimental correlacional entre sus variables. El aspecto relevante de la investigación es la propuesta de Arquitectura de Procesos, que se enfoca en la agrupación de procesos y la estructuración de relaciones mediante herramientas permanentes de análisis, registro y control de procesos; la implementación del proceso de control y seguimiento generó la contribución en la optimización y gestión de incidentes que permitieron dar continuidad operacional a los procesos de la institución, obteniendo un desempeño fluido y eficiente.

Richter (2017), este trabajo de investigación propone el “Rediseño del proceso de atención y gestión de requerimientos informáticas en el área de soporte del servicio de salud metropolitano sur oriente, Chile”, el cual tiene como objetivo general es aumentar la calidad del servicio de la mesa de ayuda, que se basa en la aplicación de estándares y políticas internacionales en la gestión de soporte, lo que a su vez va a aumentar la atención en las áreas críticas del centro de salud. La metodología aplicada para esta investigación es la basada en el rediseño de procesos con la utilización de estándares internacionales basados en ITIL, que ha permitido generar una propuesta idónea con una base sólida entre lo teórico y lo práctico, que permita gestionar de buena forma las operaciones de tecnologías de información. Luego de la etapa de discusiones y resultados podemos concluir que con la información recabada se puede estimar que de una etapa de transición a la madurez, el servicio de salud puede aspirar a cumplir con más del 90% de las solicitudes presentadas y notas de los usuarios tener un valor arriba de un 6, tomando en consideración una escala de 1 al 7, lo que aportaría brindar un buen servicio de mesa de ayuda, lo cual se ve bastante factible en el corto plazo,

mostrando consistencia en aumentar la tasa de resolución de solicitudes, y disminuir el tiempo de atención de incidencias a través de la gestión de los problemas.

Alarcón (2017), realizó un trabajo de investigación que titula como “Modelo de mejora continua enfocado en procesos y su mejora en la calidad de los servicios que reciben los clientes de la empresa de servicios ServiFreno en la ciudad de Quito - Ecuador”, que su objetivo es definir el nivel de impacto obtenido de la guía de mejora continua que se encuentra enmarcado sobre la calidad de los servicios brindados por la empresa ServiFreno, dada la naturaleza del trabajo de investigación, el autor definió que el tipo de investigación se sustenta en sus formas descriptiva, propositiva y explicativa, que a su vez contempla un diseño de investigación experimental, dado que se efectuó la captura de información en dos momentos diferentes. Según los resultados se puede evidenciar una diferencia entre las medias del pre y post test, dando un valor de 0.76, con un grado de significancia de 0.00, siendo menor a 0.05. Entonces, se puede concluir que el modelo de mejora continua planteado bajo procesos, interviene positivamente en la dimensión calidad de los servicios; asimismo; después de ejecutar el proceso de rediseño se observó que el tiempo promedio de la atención del servicio es de 3 horas con 17 minutos; este resultado está muy cerca del objetivo trazado en el planilla de gestión del proceso.

A continuación, se detallará los fundamentos teóricos en los cuales se apoya el desarrollo de la investigación. Para entender el concepto de Gestión de Incidentes, debemos primero esbozar que es un incidente, para lo cual podemos mencionar que “es una complicación no planeada de un servicio o la disminución de la calidad en la entrega del mismo. También, se dice que un incidente es la falla de un componente que aún no encuentra solución” (Kolthof et al. 2008); Esto quiere decir, que es un acontecimiento no planeado dentro de un proceso de negocio y que si sus consecuencias no son atendidas pueden llegar a ser negativas. Asimismo; Calder (2009) menciona que “es un suceso o serie de sucesos inesperados que tienen una gran probabilidad de entorpecer las actividades del negocio, poniendo en riesgo la confiabilidad de la información”. El

concepto incidente relacionado a las tecnologías de la información se asocia naturalmente a la falla o error en el funcionamiento de un sistema de software o hardware, para obtener un mayor alcance descriptivo del termino nos apoyamos en la guía ITIL que en su terminología cita que un incidente puede ser “Todo suceso que no es parte de la ejecución normal de un servicio, pudiendo causar una intervención o una reducción de la calidad” (Actualización Guía ITIL v4, 2019). Asimismo; el razonamiento sobre el análisis del incidente según Spring (2019) expresa que se entiende como un razonamiento científico que deberá ser adaptado a los desafíos e intereses específicos de cada incidente, pero que en base a su forma básica y normas del razonamiento puede proporcionar limitaciones y pautas útiles de aprendizaje. Para la seguridad informática Gonçalves (2017) postula que un incidente es una violación o una amenaza inminente de las políticas de seguridad informática, la aceptación de políticas de uso o las prácticas de seguridad estándar implementadas en una institución.

Entonces entendiendo dicho concepto podemos expresar que la Gestión de Incidentes tiene como fin dar solución a cualquier incidente que cause algún problema en la fluidez del servicio de forma audaz y eficaz. Según Contreras (2017) “La Gestión de Incidentes no debe relacionarse con la Gestión de Problemas, porque la gestión de problemas no se enfoca en encontrar y evaluar las causas del incidente, solo se ocupa de restaurar el servicio. Sin embargo, no se puede negar que existe una fuerte interrelación entre las dos. Por otro lado, Van Bon (2008) menciona que “El objetivo fundamental de la Gestión de Incidencias es regresar al estado normal el servicio lo más pronto posible, minimizando la colisión entre los procesos de negocio”. Sin embargo; Steinberg (2011) considera “que toda incidencia es identificada, reconocida y comunicada por los usuarios de soporte a través de una plataforma de seguimiento. La gestión de incidencias respalda que la operación del servicio se recupere de forma óptima y que se reduzca el impacto en el negocio”, esto nos da a entender que, al realizar una buena gestión de incidentes, se puede reducir al máximo el impacto de estos sucesos en los procesos de negocio.

Asimismo, según Pérez (2015) “La gestión de incidentes tiene una gran relación con las actividades de mesa de servicios, siendo parte importante para la entrega del mismo.”, por cual se puede evidenciar que los servicios de TI se encuentran estrechamente vinculados con la gestión de incidentes. Por otro lado, Vargas y Vásquez (2016) alegan que “los objetivos de dicha gestión son (i) identificar cualquier alteración de servicios, (ii) registrar y clasificar estas alteraciones y (iii) nombrar el personal encargado de recuperar el servicio según las premisas definidas en el acuerdo de nivel de servicios.”. Conocer estos objetivos permitirá canalizar de forma adecuada los incidentes; las cuales escaladas al personal correcto, permitirá controlar y darle continuidad al proceso, evitando los cuellos de botella e impases desagradables, la aplicación de este procedimiento garantizará que la operación del servicio no sea interrumpida o en todo caso que la repercusión de la misma sea mínima. Desde la idea de atención de servicios TI, Puente (2017) sostiene que “el objetivo fundamental de la gestión será reponer la operación normal (acuerdos de SLA’s) del servicio tan rápido como sea posible y reducir los inconvenientes sobre las operaciones del negocio, certificando de esta manera la operación óptima de los niveles de calidad y disponibilidad.”

Entre las dimensiones a considerar para la Gestión de Incidentes podemos mencionar los siguientes (i) el registro del incidente, (ii) la clasificación, (iii) la investigación y diagnóstico, (iv) la resolución y cierre del incidente, estas dimensiones son plasmadas en la guía de Gestión de Servicios ITIL, que es citado por Castro (2017). Estas dimensiones permiten estructurar la gestión de incidentes, dado que a partir de estas se van obtener los indicadores, escalas y rangos requeridos para efectuar la operacionalización de variables. La dimensión Registro comprende la inscripción de todos los datos recogidos del incidente, esta información es vital e incluye datos como la fecha, hora, asunto e identificación del cliente que realizó el reporte (Peche, 2018), a su vez Ibáñez (2013) define que el registro “como el proceso inicial, en donde se matricula toda la información relacionada al incidente de TI, para de esta manera conseguir información histórica.”; la dimensión Clasificación se caracteriza por efectuar la documentación de los distintos tipos de llamadas, dicha documentación debe utilizar códigos apropiados de clasificación, siendo de mucha importancia cuando se realicen

análisis de tipos y frecuencias para reconocer tendencias (Gonzales, 2015), por otro lado, Mena (2019) manifiesta que “La clasificación es la función de coleccionar datos que ayuden en la resolución del incidente, lo que implica considerando la clasificación del incidente o del equipo de trabajo asignado para la atención.”; la dimensión Investigación y Diagnostico consiste en inspeccionar el reporte de un error desconocido aplicando las técnicas de investigación y reconocimiento, cada diagnostico identifica el tipo de problema que será documentado en el registro de historial del incidente (Ibáñez, 2013), según Guillermo (2015) “En esta fase las guías de diagnóstico e identificación de errores toman más valor, obteniendo un diagnóstico específico y anticipado, para esto será necesario acortar niveles y series de tiempo para efectuar una correcta asignación funcional o jerárquico de los incidentes, preservando el propósito de los acuerdos de servicio, manteniendo la integración de las herramientas de soporte para revisar y controlar la secuencia del proceso en las escalas de tiempo establecidas.”; la dimensión Resolución y Cierre del incidente precisa que luego de identificado la solución, debe verificarse adecuadamente, ofreciendo la certeza que el servicio se haya restablecido correctamente; luego de resuelta la incidencia, se recomienda documentar los resultados, volver a categorizarlo y revisar la recurrencia de la incidencia, si lo es debe ser considerada en el registro de incidentes problemas. (Meloni, 2018), por otra parte, Yurivilca (2019) precisa que luego de “reconocer una viable resolución, ésta deberá ejecutarse, revisarse y documentarse, luego el centro de atención al usuario debe demostrar que el fallo se resuelva completamente resuelto y que los operadores se encuentren satisfechos y de acuerdos de realizar la clausura de la incidencia.”.

La Atención de Solicitudes posee una definición muy amplia, pero en líneas generales se puede describir como un proceso cognitivo, que según Zepeda (2020) “Cualquiera que sea la orientación para describir el fenómeno de la atención, queda evidenciado que se trata de una forma de extracción de elementos en un momento determinado, del cual se toma lo más relevante para una situación específica. Es por este motivo que se le suele apreciar como un fenómeno de la conciencia.”. Asimismo; se puede decir que la atención es la capacidad que tiene toda persona para bloquear las distracciones y enfocarse en la información que es más

importante. Por otro lado, Escobar y Mendoza (2010) menciona que la atención “Es la habilidad de utilizar voluntariamente la captación de un objetivo, tenerlo presente o en consideración”. Flores (2016) expone que “La atención se concibe como la facultad del individuo en concentrar selectivamente su conciencia en un escenario real, la misma que se halla determinada por la capacidad del ser humano de tener un control consciente utilizando el control lingüístico; entonces se entiende que, cuando se habla de la atención, nos referimos a la forma privilegiada del comportamiento, que es cualitativamente diferente a la atención como función primaria”. Con relación a la atención mediante estímulos García (2013) considera que la atención “es la capacidad para sostener la atención y permanecer alerta ante cualquier presencia de estímulos durante largos períodos de tiempo y generalmente sin interrupción alguna”. El autor sostiene que la atención es una habilidad que se evidencia al mantener la concentración por un periodo amplio de tiempo. Por otro lado, desde la percepción psicológica Quispe (2016) menciona que “la atención es la habilidad que posee un individuo para entender una meta, tenerlo en consideración y entendiendo que no es una idea invariable, sino desencadenado por una variedad de aspectos”.

Por consecuencia, la Atención de Solicitudes es la acción de brindar un servicio que solucione los inconvenientes de los gobiernos locales y provinciales, los cuales son reportados al Ministerio de Economía y Finanzas cuando se presentan problemas en la operación del Sistema de Recaudación Tributaria Municipal, este tipo de atención Schreck (2018) lo menciona como uno de los servicios más importantes que se debe brindar a los clientes, dado que el objetivo principal es la mitigación de los riesgos de los incidentes de TI proporcionando una asistencia eficaz. Este término está relacionado directamente con la atención al cliente, dar atención a los usuarios del software, que en este caso serían los gobiernos locales y provinciales, para entender este concepto se debe tener en claro que la atención al cliente debe cubrir ciertos aspectos, los cuales son mencionados por López et al. (2013) donde la atención al cliente debe “contar con un área de atención al cliente; considerando las fases que involucran el proceso de atención, asimismo; contar con procedimientos de resolución de quejas, reclamos y aplicación de las bases normativas”, tener los procesos y procedimientos claros,

favorecerá que la atención de lo solicitado sea de forma oportuna. Según Cano (2017) “El servicio de atención al usuario es un cumulo de actividades que buscan resolver las solicitudes de cliente con el fin de acrecentar su nivel de satisfacción y con el objetivo de captar la preferencia hacia la entidad y elevar su rentabilidad en base a la continuidad de las compras”, según lo expresado por Cano podemos discernir que la atención tiene la finalidad lograr cubrir las expectativas del cliente, generando una alta satisfacción. Por otro lado, la atención de solicitudes permite dar continuidad al flujo de servicios de la entidad, según Kawazo (2018) menciona que “Las solicitudes de atención se originan a través de la interacción ya sea por llamada o correo electrónico. Tiene por finalidad cumplir con la atención de solicitudes lo más pronto posible”, los canales de atención de las solicitudes, son mecanismo en los cuales la entidad ofrece a los clientes en este caso las municipalidades para brindar atención, estos canales pueden ser (i) documento físico por mesa de partes, (ii) documento digital por mesa virtual, (iii) llamada telefónica y (iv) por correo electrónico, estos canales están mapeados para ofrecer un servicio de TI fluido y oportuno. Esto nos lleva a describir que es un servicio de TI, para lo cual citaremos a Rojas y Sánchez (2009) ellos postulan que “Un servicio de TI se centrar en el uso de las Tecnologías de Información y que incluye los procesos de negocio del cliente. Un servicio de tecnologías se compone de un conjunto de individuos, procesos y tecnología, el cual debe estar plasmado en un Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)”.

Las dimensiones que componen la Atención de Solicitudes son (i) eficiencia (ii) productividad y (ii) satisfacción del cliente, estas dimensiones son expuestas por Medina (2017) y se encuentran directamente relacionadas con el proceso de atención brindado por la entidad. Según Daft (2011) “la eficiencia se expresa en la cantidad de recursos utilizados para obtener las metas planteadas por la organización. Es decir, se centra en la cantidad de materia prima y recursos humanos necesarios para lograr un alto nivel de producción.”, a su vez Becerra (2013) postula que “la eficiencia se describe cómo la relación expresada entre el nivel de producción estimado y el nivel de producción ideal, en donde se destaca la importancia de conocer el tema para obtener una mejor comprensión”; dado lo anterior se puede entender que la eficiencia es el empleo correcto de los recursos

que permiten obtener resultados, la eficiencia es medida según los resultados alcanzados, sin considerar los recursos, ni los medios con que se obtienen (Salazar, 2019).

La dimensión productividad según Becerra (2013) está definida por la relación que se evidencia entre los insumos usados y la cantidad de productos terminados; asimismo, Hernández y Rodríguez (2011) mencionan que “La productividad se centra en el adecuado uso de los recursos, esto en relación a los bienes y servicios que se utilizan. Entonces, podemos decir que la productividad es el resultado que debe obtener una correcta administración de una empresa”. Por otro lado, Alamar y Guijarro (2018) expresa que “La productividad se entiende como la relación entre los recursos invertidos en las operaciones de la empresa y los beneficios que se obtiene de la misma, este es un indicador trascendente en el análisis del estado y calidad de la gestión de la empresa.”, según lo mencionado se puede ponderar lo que Medina (2010) postula sobre la productividad que es la manera que se usan los factores de producción para la generación de bienes y servicios en la sociedad.

La dimensión satisfacción según Hernández (2011) “Se deduce como un estado mental de la persona que se manifiesta en respuestas materiales, intelectuales y emocionales ante la atención de una carencia o el deseo de obtener información, dicho estado se presenta como un constructo que sirve como juicio de evaluación, dado que se comparan los objetivos y anhelos frente a los resultados conseguidos.”, asimismo, en un entorno más primario, satisfacer expresa complacer un deseo, entonces, la satisfacción se expresa como la acción de cubrir una carencia o un deseo, la significancia de estos términos denota que nuestra esencia basa en atender las necesidades de nuestros usuarios. La satisfacción de usuarios, se traduce como la solución a las necesidades de los usuarios que utilizan un servicio, en otras palabras, satisfacer las exigencias del cliente, sobre este punto Pérez (2017) explica que “generar la satisfacción en el cliente es importantísimo, porque al producir este efecto la marca y el servicio del producto permanecen en la mente de los clientes, lo que ocasiona un alto posicionamiento de la compañía.”, Por ello, atender las expectativas de los consumidores, ahora es una preocupación

general de toda la entidad, dado que gracias a ese objetivo se logran posicionar como entidad modelo. Asimismo, Lehman y Winer (2007) definen que la satisfacción del usuario “se debe evaluar según la calidad de la prestación, para lo cual es esencial medirlo en tres aspectos: las expectativas del desempeño según la calidad, la percepción del desempeño frente a la calidad y la diferencia que existen de las expectativas frente al desempeño.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y Diseño de la Investigación

El presente estudio se desarrolló bajo un enfoque Cuantitativo, dado que se utilizaron procedimientos estadísticos para la obtención de los resultados que permitieron contrastar la hipótesis planteada, este enfoque se apoya en lo expresado por Hernández et al. (2014) donde dice que “la recolección de datos se utilizan para dar validez a la hipótesis, según una medición numérica y un análisis estadístico, lo cual permitirá definir los patrones estándar de comportamiento y comprobar teorías”, el tipo de la investigación es de nivel Básico, porque su aplicación generó conocimiento en base al estudio del proceso de atención de incidentes, Behar (2013) menciona que recibe “la denominación de investigación pura, teórica, dogmática y fundamental, porque su característica es en base a un marco teórico; con el propósito de formular nuevas teorías o cambiar las ya existentes, asimismo; acrecentar los conocimientos científicos o filosóficos, pero sin enfrentarlos con aspectos prácticos.”, el diseño de la investigación es No Experimental, dado que los resultados obtenidos del estudio se analizaron sin estimular ningún cambio en el proceso, por lo cual Arias (2012) menciona que este diseño “se enfoca en la recopilación de datos solamente de las personas involucradas, o del entorno donde se manifiestan (datos primarios), sin la intervención o control de ninguna variable, esto quiere decir que, el investigador realiza el acopio de la información, pero sin la necesidad de alterar las condiciones existentes”, finalmente, el nivel de la investigación es Causal correlacional, porque

de las dos variables identificadas, una es dependiente de la otra, determinando que el nivel de correlación entre las dos variables.

3.2 Variables y Operacionalización

Según Behar (2013) “El término variable describe particularidades, aspectos, propiedad o dimensión del mismo, pudiendo asumir diferentes valores.”, asimismo, esboza que la operacionalización de una variable “requiere precisar su valor, que se traducen en conceptos susceptibles de medición, Por tanto, se debe contemplar una definición nominal, real, operativa; entendiéndose como el término, la realidad y la práctica”.

La primera variable Gestión de Incidentes se puede definir como la forma de sistematizar la resolución de los errores o peticiones que requieren asistencia técnica por parte del equipo, ya que, si esta labor es independiente a la capacidad del técnico, no se podría reutilizar el conocimiento empleado en resolver incidencias anteriores. (Ávila, 2020). La operacionalización de variables según Quintana (2020) es el proceso metodológico mediante el cual el investigador precisa desde el aspecto teórico al práctico, especificando en detalle la definición y como se miden las variables seleccionadas, la operacionalización de la variable Gestión de Incidentes se basa en el desglose de sus dimensiones e indicadores, (i) la dimensión Registro tiene como indicador al número de incidentes reportados, (ii) la dimensión Clasificación comprende los indicadores número de incidentes según prioridad y número de incidentes según clasificación, (iii) la dimensión Investigación y Diagnóstico tiene por indicadores la cantidad de incidentes devueltos y el tiempo de atención de incidentes y (iv) la dimensión Resolución y Cierre contiene los indicadores de número de incidentes atendidos y número de incidentes no atendidos; estos indicadores representan la forma de sus aspectos específicos, asimismo, las dimensiones están distribuidas entre la cantidad de ítems definidos en la encuesta, estos ítems son medidos mediante una escala de Likert, que con la obtención de sus resultados permite realizar la cuantificación de la variable.

Para definir variable Atención de Solicitudes, se debe entender que una solicitud es una petición realizada de forma verbal o escrita ante un servidor público o una institución con el fin de solicitar su intervención en un asunto concreto, para Vega (2017) la solicitud es un “derecho fundamental que tiene todo ciudadano, sea nacional o extranjero, de formular la petición a una autoridad pública que se encuentre al servicio del Estado”, entonces la Atención de Solicitudes se puede expresar el acto de resolver las peticiones o requerimientos presentadas por un ciudadano. La operacionalización de variables para Bauce, Córdova y Ávila (2018) está estrechamente relacionada con el tipo de técnica o metodología empleada para la recolección de información, la variable Atención de Solicitudes se operacionaliza en tres dimensiones, las cuales son (i) la dimensión Eficiencia que tiene por indicador al tiempo de respuesta de atención y la duración del reporte de la atención, (ii) la dimensión Productividad que comprende los indicadores número de incidentes reportados y número de incidentes atendidos y (iii) la dimensión Satisfacción tiene por indicadores el grado de satisfacción y nivel de aceptación de los usuarios; los indicadores de estas dimensiones reflejan su expresión numérica y cuantitativa, las cuales están distribuidas entre los ítems definidos, que serán empleados para establecer el resultado que se obtenga de medición de la variable mediante la escala de Likert.

3.3 Población, Muestra y Muestreo

Según Tamayo (2012) “la población es la cantidad total de elementos de un caso de estudio, eso comprende la totalidad de componentes de análisis que lo integran, el cual debe cuantificarse dado un determinado estudio, a su vez es la integración de un conjunto de N elementos de una determinada particularidad; la población agrupa la totalidad del fenómeno adscrito a un estudio.”, es decir, es la totalidad de componentes que intervienen en el proceso de análisis, donde la unidad de población estudiada permitió obtener información que útil para desarrollar las conclusiones, asimismo; García et al. (2013) describe a la población como “el conjunto general de elementos de donde se toma la muestra, la cual está compuesto por componentes denominados unidades de muestreo, que tengan cierta posición en espacio y tiempo”.

Por lo tanto, para el presente estudio se definió como población a los trabajadores de las municipalidades que operan activamente el Sistema de Recaudación Tributaria Municipal, que encuentra constituida por 162 empleados públicos. El muestreo o selección de la muestra a utilizar será de método Probabilístico, que según Otzen y Manterola (2017) mencionan que “las técnicas del muestreo probabilístico permiten percibir la probabilidad que cada persona tiene al momento de ser suscrito dentro de una muestra a través de una selección al azar”. Por otro lado, Majid (2018) expresa que el muestreo es una herramienta importante para la investigación, dado que la población de interés generalmente está compuesto por demasiados individuos, los cuales no podrán ser incluidos en su totalidad. Para realizar el cálculo del tamaño de la muestra se aplicó una fórmula estadística dirigida a una población finita, manteniendo un margen de error del 0.05% con un respectivo nivel de confianza del 80%.

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

En dónde:

n -> Tamaño de muestra

N -> Tamaño de la Población (162 empleados)

Z -> Nivel de confianza (Z = 1.80)

e -> Error de muestreo (e = 0.05)

p -> Probabilidad de éxito (p = 0.50)

q -> Probabilidad de fracaso (q=1-p) = 0.5

Con relación a la muestra, Murray (2010) menciona que "es una colección de elementos comprendidos dentro de la población que serán objeto de estudio, las conclusiones que se obtengan del estudio van a representar una alta probabilidad de los resultados que se obtendrían si se efectuara un estudio sobre el integro de la población", por otro lado, Hernández et al. (2014) indica que la muestra “debe ser extraída de la población, pero específicamente se deben de aplicar las técnicas que sean idóneas para de esa manera poder plasmarlo en el muestreo”. Entonces, dado

que la muestra es una colección de la población, para esta investigación el tamaño de la muestra según la fórmula aplicada es de 82 empleados, estos empleados son operadores que utilizan de forma activa los módulos del sistema y que pertenecen a las municipalidades más representativas y con mayor concurrencia de incidentes.

3.4 Técnicas e Instrumento de recolección de datos

Básicamente se concibe por técnica de investigación, que es el lineamiento o forma particular a través de la cual se pueden obtener datos o información específica, Tamayo y Tamayo (2018) menciona que encuestar es aquella técnica que permite encontrar respuestas a los inconvenientes en aspectos descriptivos y en términos de relación de variables, luego de una recolección sistemática de datos basados en un diseño definido previamente que asegure la consistencia de la información resultante. La técnica que se seleccionó para el presente estudio fue el instrumento Encuesta, la cual es una técnica de recolección de datos, basados en preguntas enfocadas a captar información específica de la muestra. Para Sajjad (2016) la encuesta es el método más adoptado para la recolección de información en ciencias sociales, administración, marketing y psicología hasta cierto punto.

La validez de los instrumentos paso por la revisión de una terna de juicio de expertos, los cuales realizaron la labor de inspección de cada instrumento, dando su aprobación y certificación de que los instrumentos de recolección de datos elaborados ofrecen la consistencia para poder medir las variables del estudio. Los expertos que participaron en el proceso de validación se describen en la siguiente tabla.

Tabla 1

Validación de Juicio de Expertos

N°	Apellidos y Nombres	Opinión	Especialidad
1.	Dr. Felipe Guizado Oscco	Aplicable	Docente Metodólogo
2.	Dr. Pablo Ramón Carrasco Pintado	Aplicable	Docente Temático
3.	Dr. Ricardo Edmundo Ruiz Villavicencio	Aplicable	Docente Metodólogo

En base a la información recopilada de acuerdo a cada instrumento elaborado, se efectuaron las actividades de presentación de encuestas, a una muestra piloto diferenciada enfocada en 15 personas, las cuales no son parte de la muestra original, con el propósito de obtener los resultados de confiabilidad requeridos, los cuales se detallan a continuación.

Tabla 2

Resultados de confiabilidad de la variable Gestión de Incidentes

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,941	20

Tabla 3

Resultados de confiabilidad de la variable Atención de Solicitudes

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,946	20

3.5 Procedimientos

Según Arias (2012) “el instrumento de recolección de información es todo recurso, dispositivo o formato (en papel o archivo digital), empleado para captar, registrar o almacenar datos”. La utilización del instrumento Encuesta se amoldó al objetivo de la investigación, dado que se quiso conocer cuál era la influencia de la gestión de incidentes en la atención de solicitudes orientado a la percepción de los servidores públicos de la muestra, estos resultados fueron obtenidos luego de aplicar la técnica de recolección de datos medido mediante la escala de Likert. La obtención de estos resultados fue mediante dos instrumentos, cada uno relacionado a una variable de estudio. Para cada instrumento se propuso manejar 20 ítems, dicha cantidad fue planteada en base a las dimensiones identificadas en cada variable, lo cual permitió acotar las preguntas y ser más específicos al momento de obtener la información.

3.6 Métodos de análisis de datos

El método de análisis describe el tipo de procedimiento a utilizar para el estudio de la información, el cual se efectuó a nivel descriptivo e inferencial; en los resultados descriptivos, se analizaron los datos a partir de las respuestas numéricas, estos resultados fueron procesados estadísticamente en una base de datos para obtener las frecuencias, promedios o porcentajes; en los resultados inferenciales, los datos obtenidos se procesan según el tipo de prueba seleccionada, que para este caso se eligió la prueba de Regresión logística binaria, que es una medida no paramétrica relacionada al tipo de investigación, que permitió conocer la correlación de rango entre variables.

3.7 Aspectos éticos

Con respecto al tema de aspectos éticos en la presente investigación, se puede mencionar que la elaboración del estudio salvaguarda la propiedad intelectual de todos los autores que han sido parte de este trabajo de investigación, los cuales han sido citados de manera apropiada y específica en las referencias de trabajo, asimismo; se deja constancia de que la información recolectada de los servidores públicos es en base a una participación de voluntaria y desinteresada, solo con el afán de apoyar al investigador en la realización del estudio.

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos

Variable Gestión de Incidentes

Tabla 4

Frecuencias de la variable Gestión de incidentes

Gestión de incidentes				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Regular	25	30,5	30,5
	Buena	57	69,5	69,5
	Total	82	100,0	100,0

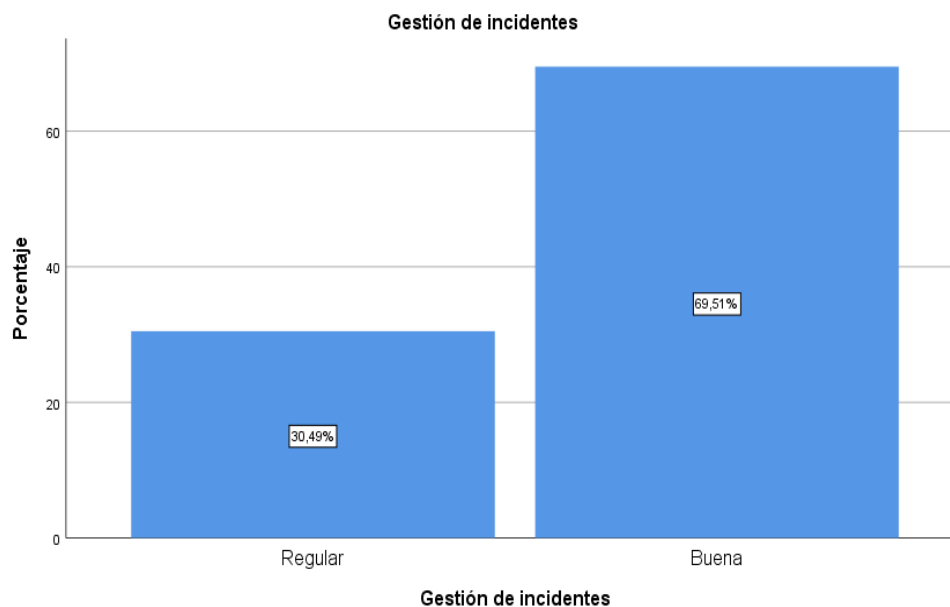


Figura 1.

Frecuencias de la variable Gestión de incidentes

Según los resultados de frecuencias para la variable Gestión de Incidentes, la tabla 4 y la figura 1, se puede apreciar que la percepción de los encuestados, refleja que el 69,51% de ellos, indica que la Gestión de incidentes en la entidad es buena, en tanto, el 30,49% indica que se encuentra en un nivel regular.

Tabla 5

Dimensiones de la variable Gestión de Incidentes

		Registro		Clasificación		Investigación y Diagnóstico		Resolución y Cierre	
		f	%	f	%	f	%	f	%
Válido	Mala					4	4.9	4	4.9
	Regular	22	26.8	47	57.3	25	30.5	43	52.4
	Buena	60	73.2	35	42.7	53	64.6	35	42.7
	Total	82	100.0	82	100.0	82	100.0	82	100.0

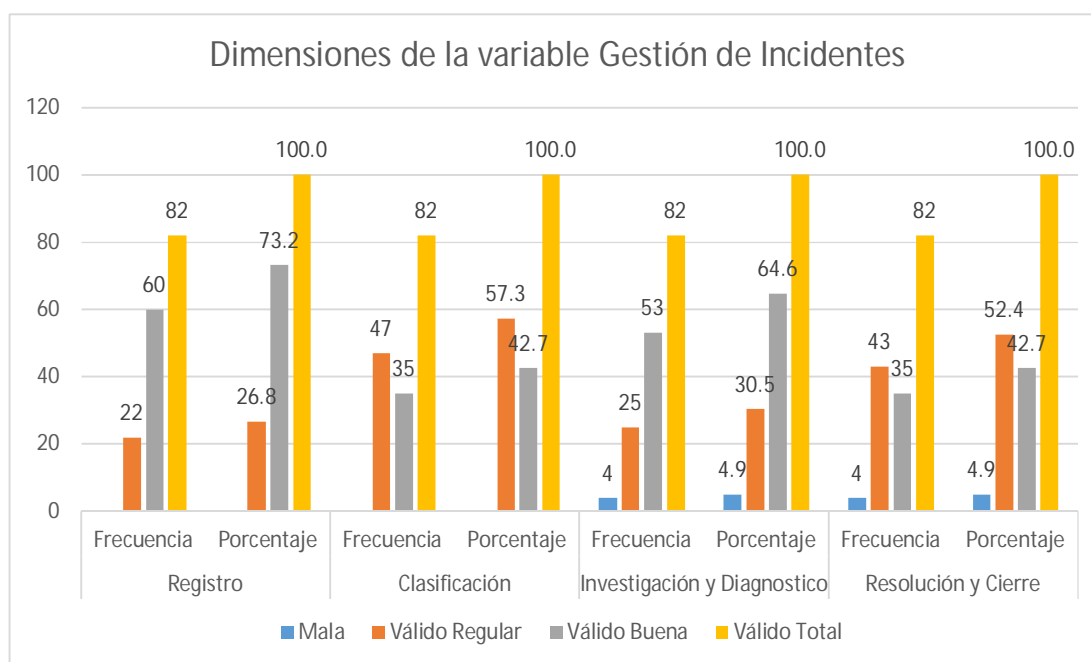


Figura 2.

Dimensiones de la variable Gestión de Incidentes

Según los resultados de frecuencias agrupadas en la tabla 5 y la figura 2, se puede visualizar que la percepción de los encuestados, refleja que el 73,2% de ellos, indica que la dimensión Registro en la entidad es buena, en tanto, el 26,8% indica que se encuentra en un nivel regular. Así mismo el 42,7% de ellos, indica que la dimensión Clasificación en la entidad tiene un nivel bueno, en tanto, el 57,3% indica que se encuentra en un nivel regular. También se aprecia que el 64,6% de ellos,

indica que la dimensión Investigación y Diagnostico es buena, en tanto, el 30,5% indica que se encuentra en un nivel regular y solo un 4,9% señala que su nivel es malo. Finalmente, el 42,7% de ellos, indica que la dimensión Resolución y Cierre obtiene un nivel bueno, en tanto, el 52,7% indica que se encuentra en un nivel regular y solo un 4,9% señala que es mala.

Variable Atención de Solicitudes

Tabla 6

Frecuencias de la variable Atención de Solicitudes

Atención de Solicitudes				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Mala	1	1,2	1,2
	Regular	18	22,0	22,0
	Buena	63	76,8	76,8
	Total	82	100,0	100,0

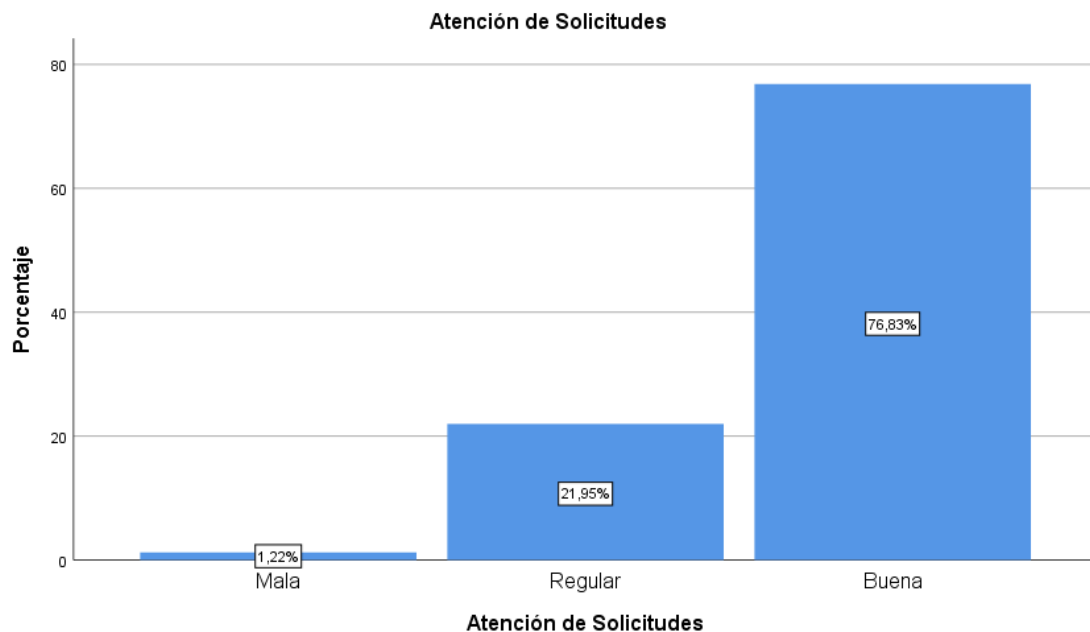


Figura 3
Variable atención de solicitudes

En los resultados de frecuencias de la variable Atención de Solicitudes de la tabla 6 y la figura 3, se puede apreciar que la percepción de los encuestados, refleja que el 76.8% de ellos, indica que la atención de solicitudes que se realiza en la entidad es buena, en tanto, el 22% indica que se encuentra en un nivel regular y solo el 1,2% menciona que se encuentra en un nivel malo.

Tabla 7

Dimensiones de la Variable atención de solicitudes

Válido		Eficiencia		Productividad		Satisfacción	
		f	%	f	%	f	%
	Mala	1	1.2	1	1.2	1	1.2
	Regular	29	35.4	26	31.7	26	31.7
	Buena	52	63.4	55	67.1	55	67.1
	Total	82	100.0	82	100.0	82	100.0

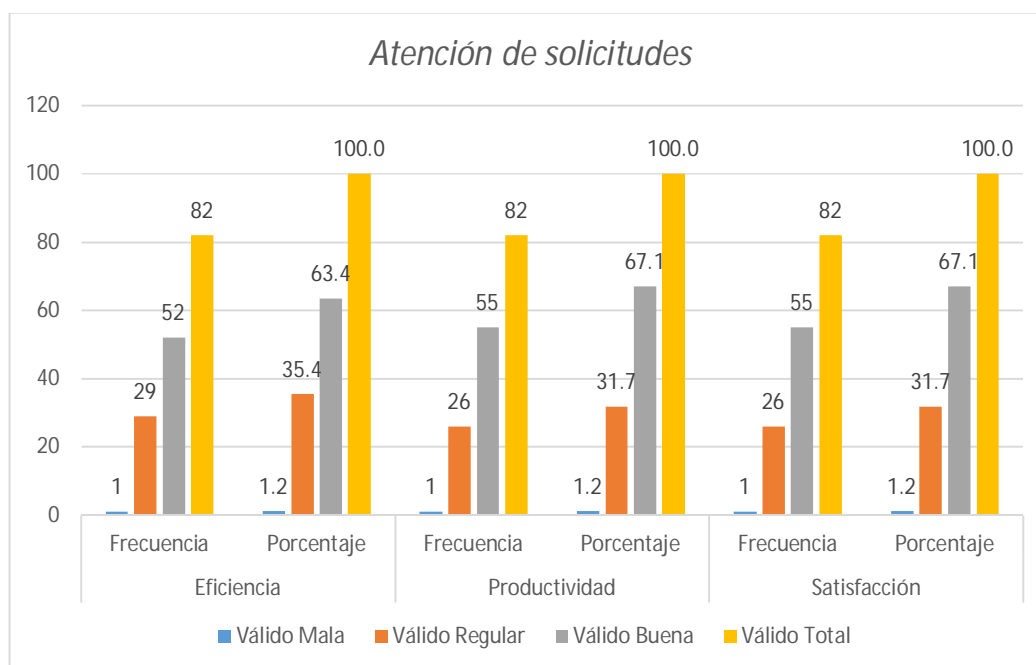


Figura 4

Dimensiones de la variable Atención de Solicitudes

Según los resultados de frecuencias agrupadas en la tabla 7 y la figura 4, se puede apreciar la percepción de los encuestados, en el cual refleja que el 63.4% de ellos,

indica que la dimensión Eficiencia con relación a la atención de solicitudes es buena, en tanto, el 35,4% indica que se encuentra en un nivel regular y solo el 1,2% menciona que su nivel es malo. Así mismo el 67,1% de ellos, indica que la dimensión Productividad en relación a la atención de solicitudes es buena, en tanto, el 31,7% indica que se encuentra en un nivel regular y solo el 1,2% menciona que se encuentra en un nivel malo. Finalmente, el 67,1% de ellos, indica que la dimensión Satisfacción con relación a la atención de solicitudes efectuada en la entidad es buena, en tanto, el 31,7% indica que se encuentra en un nivel regular y solo el 1,2% menciona que se encuentra en un nivel malo.

Resultados de prueba de hipótesis

H₀: No Existe influencia de la gestión de incidentes en la atención de solicitudes enviadas al Ministerio de Economía y Finanzas en el 2021.

H_a: Existe influencia de la gestión de incidentes en la atención de solicitudes enviadas al Ministerio de Economía y Finanzas en el 2021.

Tabla 8

Información de ajuste del modelo que explica la influencia de la gestión de incidentes en la atención de solicitudes

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	16,168			
Final	10,464	5,704	1	,017

Función de enlace: Logit.

Tabla 9

Pseudo R cuadrado determina influencia de la gestión de incidentes en la atención de solicitudes

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,067

Nagelkerke	,097
McFadden	,059

Función de enlace: Logit.

En la tabla 8 y 9, la prueba de contraste de la razón de verosimilitud, determina que el modelo logístico tiene significancia ($\chi^2=5,704$; $p=0,017<0,05$). Ello representa la influencia de la gestión de incidentes en la atención de solicitudes. También, el valor de Pseudo R cuadrado a través de Nagelkerke (0,097) precisa existencia de la dependencia en un 9.7% de la variable atención de solicitudes respecto de la gestión de incidentes.

Tabla 10

Estimación de los parámetros del modelo que explica la influencia de la gestión de incidentes en la atención de solicitudes

		Estimaciones de parámetro					Intervalo de confianza al 95%	
		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[v2 = 1]	-4,979	1,049	22,533	1	,000	-7,035	-2,923
	[v2 = 2]	-1,682	,364	21,341	1	,000	-2,396	-,968
Ubicación	[V1=2]	-1,303	,545	5,723	1	,017	-2,371	-,235
	[V1=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

De los resultados de estimación de parámetros en la tabla 10 precisa que la gestión de incidentes ($Wald=5,723$) y posee $p=0,017<0,05$, que denota el margen para la afirmación de la dependencia de la variable atención de solicitudes respecto de la independiente gestión de incidentes.

Comprobación de hipótesis específica 1

H_0 : No Existe relación entre la gestión de incidentes y la eficiencia en la atención de solicitudes reportadas al Ministerio de Economía y Finanzas en el 2021.

H_a: Existe relación entre la gestión de incidentes y la eficiencia en la atención de solicitudes reportadas al Ministerio de Economía y Finanzas en el 2021.

Tabla 11

Información de ajuste del modelo que explica la relación de la gestión de incidentes en la eficiencia de la atención de solicitudes

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	16,810			
Final	14,502	2,309	1	,129

Función de enlace: Logit.

Tabla 12

Pseudo R cuadrado determina la relación de la gestión de incidentes en la eficiencia de la atención de solicitudes

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,028
Nagelkerke	,035
McFadden	,017

Función de enlace: Logit.

En la tabla 11 y 12, la prueba de contraste de la razón de verosimilitud, determina que el modelo logístico tiene significancia ($\chi^2=2,309$; $p=0,129$). Ello representa que la gestión de incidentes no se relaciona con la eficiencia en la atención de solicitudes reportadas. También, el valor de Pseudo R cuadrado a través de Nagelkerke (0,035) precisa existencia de la dependencia en un 3,5% de la variable en la eficiencia en la atención de solicitudes respecto de la gestión de incidentes.

Tabla 13

Estimación de los parámetros del modelo que explica la relación de la gestión de incidentes en la eficiencia de la atención de solicitudes

		Estimaciones de parámetro					Intervalo de confianza al 95%	
		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Dim1v2 = 1]	-3,240	,550	34,698	1	,000	-4,318	-2,162
	[Dim1v2 = 2]	-,724	,281	6,618	1	,010	-1,276	-,172
Ubicación	[V1=2]	-,740	,480	2,380	1	,123	-1,681	,200
	[V1=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

Según los resultados en la estimación de los parámetros en la tabla 13 precisa que la gestión de incidentes (Wald=2,380) y posee $p=0,123$ que denota el margen para la afirmación de la no dependencia de la eficiencia en la atención de solicitudes reportadas respecto de la variable independiente gestión de incidentes.

Comprobación de hipótesis específica 2

H₀: No Existe relación entre la gestión de incidentes y la productividad en la atención de solicitudes reportadas al Ministerio de Economía y Finanzas en el 2021.

H_a: Existe relación entre la gestión de incidentes y la productividad en la atención de solicitudes reportadas al Ministerio de Economía y Finanzas en el 2021.

Tabla 14

Información de ajuste del modelo que explica la relación de la gestión de incidentes en la productividad de la atención de solicitudes

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	13,679			
Final	11,434	2,244	1	,134

Función de enlace: Logit.

Tabla 15

Pseudo R cuadrado determina la relación de la gestión de incidentes en la productividad de la atención de solicitudes

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,027
Nagelkerke	,036
McFadden	,020

Función de enlace: Logit.

En la tabla 14 y 15, la prueba de contraste de la razón de verosimilitud, determina que el modelo logístico tiene significancia ($\chi^2=2,244$; $p=0,134$). Ello representa que la gestión de incidentes no se relaciona con la productividad en la atención de solicitudes reportadas. También, el valor de Pseudo R cuadrado a través de Nagelkerke (0,036) precisa existencia de la dependencia en un 3,6% de la variable productividad de la atención de solicitudes reportadas respecto de la gestión de incidentes.

Tabla 16

Estimación de los parámetros del modelo que explica la relación de la gestión de incidentes en la productividad de la atención de solicitudes

Estimaciones de parámetro								
		Estimación	Desv.	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
		n	Error				Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Dim2v2 = 1]	-4,681	1,027	20,756	1	,000	-6,695	-2,667
	[Dim2v2 = 2]	-,954	,295	10,428	1	,001	-1,533	-,375
Ubicación	[V1=2]	-,751	,497	2,286	1	,131	-1,725	,223
	[V1=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

Según los resultados en la estimación de los parámetros en la tabla 16 se precisa que la gestión de incidentes tiene un Wald=2,286) y posee $p=0,131$, que denota el

marguen para la afirmación de la no dependencia de la productividad de la atención de solicitudes reportadas respecto de la variable independiente gestión de incidentes

Comprobación de hipótesis específica 3

H₀: No Existe influencia de la gestión de incidentes y la satisfacción de las Municipalidades en la atención de solicitudes reportadas al Ministerio de Economía y Finanzas en el 2021.

H_a: Existe influencia de la gestión de incidentes y la satisfacción de las Municipalidades en la atención de solicitudes reportadas al Ministerio de Economía y Finanzas en el 2021.

Tabla 17

Información de ajuste del modelo que explica la influencia de la gestión de incidentes en la satisfacción de la atención de solicitudes

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	17,073			
Final	10,893	6,180	1	,013

Función de enlace: Logit.

Tabla 18

Pseudo R cuadrado determina la influencia de la gestión de incidentes en la satisfacción de la atención de solicitudes

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,073
Nagelkerke	,097
McFadden	,055

Función de enlace: Logit.

En la tabla 17 y 18, la prueba de contraste de la razón de verosimilitud, determina que el modelo logístico tiene significancia ($\chi^2=6,180$; $p<0,05$). Ello representa que gestión de incidentes influye en la satisfacción de las Municipalidades. También, el valor de Pseudo R cuadrado a través de Nagelkerke (0,097) precisa existencia de la dependencia en un 9.7% de la variable satisfacción respecto de la gestión de incidentes.

Tabla 19

Estimación de los parámetros del modelo que explica la influencia de la gestión de incidentes en la satisfacción de la atención de solicitudes

		Estimaciones de parámetro					Intervalo de confianza al 95%	
		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Dim3v2 = 1]	-4,945	1,040	22,625	1	,000	-6,982	-2,907
	[Dim3v2 = 2]	-1,132	,308	13,475	1	,000	-1,736	-,527
Ubicación	[V1=2]	-1,246	,503	6,137	1	,013	-2,232	-,260
	[V1=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Según los resultados en la estimación de los parámetros en la tabla 19 precisa que la gestión de incidentes ($Wald=6,137$) y posee $p=0,013<0,05$, lo que denota que existe el margen para la afirmación de la dependencia de la variable satisfacción respecto de la variable independiente gestión de incidentes.

V. DISCUSIÓN

De los resultados obtenidos conforme a la contrastación de hipótesis se pudo evidenciar que existe influencia de la gestión de incidentes con relación a la atención de las solicitudes que se envían al Ministerio de Economía y Finanzas en el 2021, estos resultados se obtuvieron a partir de la realización de una encuesta a 82 servidores públicos que operan el software activamente, esto fue plasmado luego de la aplicación de la prueba de contraste de la razón de verosimilitud en donde determinó que el modelo logístico tiene una significancia ($\chi^2=5,704$; $p=0,017<0,05$); lo cual confirma que existe influencia a un nivel moderado entre las dos variables, asimismo; el valor de Pseudo R cuadrado a través de Nagelkerke precisa que existe un nivel de dependencia de un 9.7% de la variable dependiente atención de solicitudes respecto de la variable independiente gestión de incidentes, por lo cual, luego de las evidencias mencionadas, se determinó aceptar la hipótesis general y descartar el planteamiento de la hipótesis nula; esto quiere decir, que los servidores públicos consideran que efectuar una buena gestión de los incidentes mejora la atención de las solicitudes por parte del Ministerio de Economía y Finanzas. Por otro lado, los resultados descriptivos reflejan que respecto a la variable gestión de incidentes un 69,51% indica que la percepción de los encuestados es Buena y un 30,49% indica que se encuentra en un nivel Regular. En cuanto a la variable atención de solicitudes se observó que el 76.8% de los encuestados expresan que la atención tiene un nivel Bueno, en tanto un 22% menciona que se encuentra en un nivel Regular y solo el 1,2% precisa que es Malo. Estos resultados mantienen relación con el antecedente de investigación realizado por Zamalloa y Pillaca (2018) que de acuerdo a la estadística de la prueba de Anova con el nivel de confianza al 95%, se visualizó el resultado presenta un valor de significancia del $p=0.003$, en donde establece que la satisfacción del usuario ha variado favorablemente a la vez que el tiempo de solución de una incidencia disminuyó notablemente, por lo tanto, se determinó en las conclusiones del trabajo que la aplicación de la variable metodología ITIL ha permitido evidenciar que existe una mejora de la gestión de servicios en el área de mesa de ayuda en Protransporte. Asimismo; dicho logro también se contrasta con la investigación realizada por Fernández (2018) que obtuvo en sus resultados luego de la

implementación de una aplicación en la web mejorar la variable gestión de servicios de solicitudes e incidencias, estas incidencias se presentan en la institución de salud Hospital General, lo cual comprobó de manera categórica que el uso de la aplicación web para el registro y seguimiento de los incidentes se relaciona de manera significativa con la gestión de requerimientos, es preciso mencionar que esta investigación fue una investigación transversal que permitió obtener resultados de pre y post implementación. Por otro lado, el estudio realizado por Alarcón (2017) sigue la misma línea, dado que se relaciona con el actual trabajo de investigación, esto mediante el estudio de la variable de calidad de servicio; este estudio tuvo como objetivo definir el nivel de mejora en la calidad de los servicios prestados por medio de aplicación del diseño una guía de mejora continua, los resultados obtenidos fueron de un valor de $p=0.76$ con un grado de significancia de 0,00, lo cual siendo menor a 0,05 evidencia que el modelo de mejora continua planteada refleja una alta significancia con respecto a la variable calidad de servicio.

Con respecto a la hipótesis específica 1, luego de la aplicación de la prueba de contraste de la razón de verosimilitud se determinó que el modelo logístico tiene una significancia ($\chi^2=2,309$; $p=0,129>0,05$), lo cual representa que la gestión de incidentes no tiene relación con la eficiencia de la atención de solicitudes, asimismo; el valor de Pseudo R cuadrado a través de Nagelkerke precisa que existe un nivel de dependencia del 3.5% de la variable en la eficiencia de atención de solicitudes con relación a la variable independiente gestión de incidentes, que si bien es cierto, existe una cierta dependencia no es suficiente para afirmar que existe una fuerte dependencia entre las variables, por lo tanto, según los resultados evidenciados se acepta la hipótesis nula, descartando el planteamiento de la hipótesis alternativa. Por otro lado, los resultados descriptivos reflejan que respecto a la variable Eficiencia en la atención de solicitudes, los encuestados aseveran que un 63,4% es Buena, en tanto que un 35,4% es Regular y solo un 1,2% menciona que se encuentra en un nivel Malo. Estos resultados discrepan con los antecedentes de investigación propuestos, como el de Ávila (2020) que en su estudio trabaja la variable eficiencia mediante un plan para optimizar para las prestaciones en la atención de mesa de ayuda, con el objetivo mejorar la gestión de servicios, esto mediante la aplicación de guías de trabajo orientas al proceso de gestión de

servicios, para este estudio la aplicación de dichas guías permitió optimizar y mejorar la eficiencia en los tiempos de respuesta en la atención de los tickets reservados, asimismo, generó un acoplamiento en el equipo de trabajo que permitió gestionar mejor la determinación y ejecución de los sprints. Así también encontramos diferencias en el trabajo de investigación realizado por Mena (2019) que se enfoca en optimizar la atención de incidencias que se presentan dentro de un gobierno local, los resultados de este estudio permitieron concluir que se obtuvieron las metas trazadas en el objetivo del estudio, las cuales fueron mejorar y optimizar la atención de las incidencias reportadas, lo cual se evidenció al identificar que el servicio de atención de la oficina de mesa de ayuda se vio fuertemente impactado por la gestión de incidencias, este logró ser obtenido mediante la aplicación de metodologías que trabajaron la variable eficiencia en los procesos de atención lo que permitió reducir los tiempos de respuesta, esto fue corroborado mediante el análisis estadístico de pre y post implementación de la solución. Asimismo, encontramos discordancia con el trabajo efectuado por Cifuentes (2017) el cual se centró en diseñar un ajuste al proceso de gestión de incidentes dirigido a la compañía Claro-Colombia, este ajuste se basó en la aplicación de la metodología ITIL v3, con la finalidad de acortar los tiempos en la atención de los incidentes por parte del equipo de soporte, esta solución contribuyó en el proceso de simplificación de los pasos requeridos para la atención, mejorando la eficiencia en los tiempos de registro, inspección, diagnóstico y resolución de los incidentes; esta mejora permitió a la compañía obtener un 98.5% de aceptación de los clientes, resultados que se recopilaron en un encuesta post implementación, de la cual se pudo extraer la percepción de una mejora y flexibilización en el flujo de atención de clientes que se vio reflejado en un incremento en la calidad del servicio.

Con respecto a la hipótesis específica 2, según la aplicación de la prueba de contraste de la razón de verosimilitud se determinó que el modelo logístico obtuvo una significancia ($\chi^2=2,244$; $p=0,134 > 0,05$), lo cual representa que la gestión de incidentes no tiene relación con la productividad de la atención de solicitudes, esto también se corrobora con el valor del Pseudo R cuadrado a través de Nagelkerke, el cual precisa que existe un nivel de dependencia del 9.7% de la variable satisfacción en la atención de solicitudes con relación a la variable

independiente gestión de incidentes, esto quiere decir, que se percibe una dependencia positiva, la cual no es suficiente para poder afirmar que existe una fuerte dependencia entre las variables. Por lo tanto, según los resultados evidenciados podemos decir que se acepta la hipótesis nula y se descarta el planteamiento de la hipótesis alternativa. Por otro lado, los resultados descriptivos reflejan que respecto a la variable Productividad en la atención de solicitudes, los encuestados aseveran que un 67,1% es Buena, en tanto que un 31,7% opina que es Regular y solo un 1,2% menciona que la productividad se encuentra en un nivel Malo. Estos resultados no concuerdan con los antecedentes de investigación mencionados en el marco teórico, como el de Olivares y Rojas (2018) que en su investigación propone el despliegue de un sistema de gestión de incidencias basado en la metodología ITIL dirigido a una entidad de salud, este trabajo se relaciona con la variable independiente gestión de incidentes; este estudio tiene el objetivo mejorar el proceso de atención de los incidentes reportados y mejorar el rendimiento de las actividades que se realizan en el área de help desk, es preciso mencionar que este estudio es de corte transversal, porque los resultados obtenidos se hicieron antes y después de la aplicación e implementación de un sistema de mejores prácticas, el cual permitió optimizar el registro de incidencias, darles seguimiento, definir los procedimientos de escalamiento y efectuar la resolución de los incidentes de una manera rápida y efectiva, lo que ocasionó la reducción del tiempo de atención de solicitudes un 46%. Así también encontramos diferencias con el trabajo de investigación realizado por Richter (2017) que se enfoca en el rediseño de proceso de atención y a la vez realizar una buena gestión de las solicitudes informáticas de la oficina de mesa de ayuda, este estudio se relaciona directamente con las variables gestión y atención de solicitudes, las cuales se evidencian diferencias en sus resultados, los resultados del estudio de Richter luego de la implementación del modelo de rediseño de procesos fue positiva, dado que se estimó que la institución logró pasar la etapa de transición a la madurez con éxito y que el servicio de salud logró cumplir con más del 90% de las solicitudes presentadas, obteniendo por parte de los usuarios una calificación de arriba de 6 tomando en consideración que la medición fue de una escala del 1 al 7, demostrando consistencia en la tasa de resolución de solicitudes, que a su vez mejoró el tiempo de atención de incidencias. Asimismo, encontramos incongruencia

con el trabajo realizado por Contreras (2017) el cual se basa en la aplicación de minería de datos para establecer un control y seguimiento de la resolución de incidentes, esta investigación es de tipo pre-experimental correlacional, la cual estudia la variable de atención de incidencias que se relaciona con la variable dependiente atención de solicitudes de nuestro estudio, pero que a su vez en relación a los resultados no existe semejanzas, dado que Contreras obtuvo resultados positivos en su propuesta de mejorar la arquitectura de procesos, la cual se enfocó en la agrupación, estructuración y escalamiento de actividades mediante las herramientas de análisis, diseño, registro y control que ofrece la minería de datos, que permitió organizar, optimizar el recepción, control y seguimiento de incidentes, maximizando el rendimiento y la continuidad operacional de los procesos de la institución.

Finalmente, con respecto a la hipótesis específica 3, según la aplicación de la prueba de contraste de la razón de verosimilitud se determinó que el modelo logístico tiene una significancia ($\chi^2=6,180$; $p=0,013<0,05$), lo cual confirma que existe influencia de la gestión de incidentes con la satisfacción de las Municipalidades en la atención de solicitudes, esto también se corrobora con el valor del Pseudo R cuadrado a través de Nagelkerke, el cual precisa que existe un nivel de dependencia del 9.7% de la variable en la satisfacción de la atención de solicitudes con relación a la variable independiente gestión de incidentes, esto quiere decir, que se comprueba que existe una dependencia moderada entre ambas variables. Por lo tanto, podemos decir que para el caso de la hipótesis específica 3 se acepta la hipótesis alternativa y se descarta el planteamiento de la hipótesis nula. Por otro lado, los resultados descriptivos reflejan que respecto a la variable Satisfacción en la atención de solicitudes, los encuestados manifiestan que un 67,1% del total es Buena, en tanto que un 31,7% expresa que es Regular y solo un 1,2% precisa que se encuentra en un nivel Malo. Estos resultados coinciden con los antecedentes de investigación plasmados en el marco teórico, como el de Kawazo y Samanamud (2020) que en su ensayo propone realizar el diseño de nuevo modelo de mesa de ayuda que permita mejorar la gestión de incidencias y demandas de solución que se presentan en el Aeropuerto de la ciudad de Lima mediante la aplicación de la guía de ITIL en su versión 3.0, esta propuesta fue

implementada en la oficina de tecnologías de la información, este estudio analizó las variables de gestión de solicitudes y tiempo de respuesta de la atención, las cuales están estrechamente relacionadas con nuestras variables. El análisis de la implementación de la propuesta de mejora, arrojaron resultados positivos, dado que el modelo propuesto de control y seguimiento de la hoja de ruta de las solicitudes, dieron fluidez y una marcada mejora en la percepción de los clientes con relación al tiempo de respuesta, con lo dicho anteriormente se puede concluir que la implementación de las buenas prácticas de la guía ITIL brindan a la entidad procesos metódicos que le permiten diferenciar los roles y jerarquías establecidas en la gestión de tecnologías de información. Lo expresado también guarda relación con el trabajo de investigación realizado por Garzón, Merchan y Morea (2020) en el que plantea implementar las buenas prácticas basadas en ITIL 4 aplicadas a la gestión de incidentes en busca de reducir los riesgos presentados en el service desk, teniendo a la gestión de incidentes como variable de estudio la cual se relaciona directamente con nuestra investigación, el trabajo desarrollado por Garzón et. al. tiene finalidad mitigar la cantidad de incidentes en la organización por medio de procesos de solución que tengan alto impacto, lo cual se corroboró luego de la implementación de la propuesta de los investigadores donde se reflejó la viabilidad del marco de referencia ITIL, enfocándose en la mejora de la calidad, entrega oportuna al cliente y disponibilidad de la información; mejorando el nivel de gestión de servicios que es lo que determina la satisfacción del cliente. De la misma forma podemos precisar que los resultados de la discusión están alineados a lo aseverado por Puente (2017) en donde su trabajo de diseño e implementación del proceso de catálogo de servicios basado en ITIL con respecto a sus resultados demuestran que el valor de significancia es $p=0.00$ con relación al valor de significancia esperada que debe ser menor a $p<0.05$, lo que demuestra la correlación positiva entre sus variables, la cual concuerda con nuestro trabajo de investigación; finalmente, Puente concluye que la implementación del proceso de gestión del catálogo de servicios aumenta el número de atenciones que se registran al día de manera significativa, mejorando positivamente el proceso de gestión de atenciones para la entidad financiera.

VI. CONCLUSIONES

Primera

Existe influencia entre la gestión de incidentes y la atención de solicitudes enviadas al Ministerio de Economía y Finanzas en el 2021, dado que mediante la prueba de contraste de la razón de verosimilitud se determinó que el modelo logístico tiene una significancia ($\chi^2=5,704$; $p=0,017<0,05$) y el valor de Pseudo R cuadrado a través de Nagelkerke precisa un 9.7% de dependencia; lo cual confirma que existe influencia entre ambas variables a un nivel moderado.

Segunda

No Existe relación entre la gestión de incidentes y la eficiencia en la atención de solicitudes reportadas al Ministerio de Economía y Finanzas en el 2021, lo cual se manifiesta en la prueba de contraste de la razón de verosimilitud realizada, en donde el modelo logístico determinó que se alcanza un nivel de significancia de ($\chi^2=2,309$; $p=0,129>0,05$) y el valor de Pseudo R cuadrado a través de Nagelkerke es de 3,5%; lo que establece una baja dependencia entre ambas variables, lo que demuestra que la eficiencia no está determinada por la gestión de incidentes, esto quiere decir que el tiempo de atención de solicitudes no va variar si se mejora la gestión de incidentes.

Tercera

No Existe relación entre la gestión de incidentes y la productividad en la atención de solicitudes reportadas al Ministerio de Economía y Finanzas en el 2021, dado que según la prueba de contraste de la razón de verosimilitud determinó que el modelo logístico alcanza un nivel de significancia de ($\chi^2=2,244$; $p=0,134>0,05$) y el valor de Pseudo R cuadrado a través de Nagelkerke es de 3,6%; lo que establece una baja dependencia entre las dos variables, lo que demuestra que la productividad no está motivada por la gestión de incidentes, esto quiere decir que la cantidad de solicitudes atendidas no van aumentar si se gestiona mejor los incidentes.

Cuarta

Existe influencia de la gestión de incidentes y la satisfacción de las Municipalidades en la atención de solicitudes reportadas al Ministerio de Economía y Finanzas en el 2021, ya que según la prueba de contraste de la razón de verosimilitud reflejó que el modelo logístico obtiene un nivel de significancia de ($\chi^2=6,180$; $p=0,013<0,05$) y a su vez el valor de Pseudo R cuadrado a través de Nagelkerke precisa un 9.7%; lo cual reafirma un nivel moderado de dependencia entre ambas variables.

VII. RECOMENDACIONES

Primera

Se recomienda a los representantes del Ministerio de Economía y Finanzas tomar en consideración los hallazgos del presente trabajo de investigación y establecer estrategias que permitan simplificar el proceso de atención de solicitudes y reducir los tiempos de respuesta, dado que actualmente existe una aceptable gestión de los incidentes, pero que según los resultados obtenidos se debe afianzar a nivel de procedimientos para poder mejorar el servicio que se brindan a las Municipalidades.

Segunda

Se sugiere a los funcionarios públicos representantes de las Municipalidades mantener capacitado al personal a su cargo, tanto en habilidades ofimáticas como de conocimientos tributarios, así también, solicitar al Ministerio de Economía y Finanzas seminarios de capacitaciones periódicas en el uso y operación del Sistema de Recaudación Tributaria Municipal, esto con la finalidad de contar con usuarios competentes y preparados para dar continuidad al flujo de atención en la institución y a su vez estos pueden reportar de forma manera clara y eficiente los incidentes que se presenten.

Tercera

Se insta a los servidores públicos usuarios del Sistema de Recaudación Tributaria Municipal ser partícipes de los programas de mejora de habilidades digitales en el uso de herramientas tecnológicas fomentados por las instituciones del estado, estos programas les permitirá mejorar sus destrezas y potenciar sus conocimientos a nivel tecnológico, lo cual es muy importancia al momento de operar sistemas de información, a su vez podrán optimizar los tiempos de atención y mejorar su productividad.

Cuarta

Se recomienda a los servidores públicos del Ministerio de Economía y Finanzas encargados de dar atención a los incidentes, establecer lineamientos de prioridad y control al momento de la recepción y atención de incidentes, esto les permitirá ordenar los incidentes según su nivel de urgencia y criticidad, asimismo, se podrá identificar de forma rápida en qué estado se encuentra cada incidente, lo cual reducirá los tiempos de atención y brindará información del estado actual de forma eficiente.

REFERENCIAS

- Fernández, E. (2018). Implementar una aplicación en la web para mejorar la Gestión de Requerimientos e incidencias en el Hospital General.
- Zamalloa, W. & Pillaca, V. (2018). Aplicación de ITIL V3.0 para mejorar la Gestión de Servicios en área de soporte en Protransporte.
- Kawazo, J. & Samanamud, A. (2020). Propuesta de un modelo de mesa de ayuda para pejaror la Gestión de Incidencias y solicitudes basado en ITIL V3.0 en el Aeropuerto de Lima.
- Olivares, L. & Rojas, E. (2018). Sistema de Gestión de incidencias basado en ITIL en una empresa de Salud.
- Rojas, E. & Bances, K. (2017). Propuesta de rediseño de procesos para la mejora de la gestión en la empresa Llanki Cine+Medios Eirl en la ciudad de Chiclayo.
- Mena, A. (2019). Help Desk en la Gestión de Incidencias de un gobierno local de la Región Lima.
- Ávila, L. (2020). Formulación de plan de optimización para la prestación de servicios de mesa de ayuda (Helpdesk) aplicando la práctica de Gestión de Incidentes ITIL v4 y la metodología Scrum en la empresa Mastercore en Bogotá. Bogotá, Colombia.
- Cifuentes, J. (2017). Propuesta de ajuste al modelo de Gestión de Incidentes de la empresa Claro Colombia S.A. para el mejoramiento continuo de los tiempos de respuesta basado en ITIL v3. Bogotá, Colombia.
- Contreras, N. (2017). Control y seguimiento de atención de incidencias utilizando minería de procesos. Santiago, Chile.
- Richter, K. (2017). Rediseño del proceso de atención y gestión de solicitudes informáticas en la mesa de ayuda del servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente. Santiago, Chile.
- Alarcón, J. (2017). Modelo de mejora continua basado en procesos y su impacto en la calidad de los servicios que perciben los clientes de la empresa de Servicios Servifreno de la ciudad de Quito – Ecuador. Quito, Ecuador.
- Arias, F. (2012). El Proyecto de Investigación 6ta Edición – Introducción a la Metodología Científica. Caracas, Venezuela: Editorial Episteme

- Behar, D. (2008). *Introducción a la Metodología de la Investigación*. Bogotá, Colombia: Editorial Shalom.
- Yurivilca, E. (2019). *Mejora de la Gestión de Incidentes en el Sistema de Gestión de Flotas Vehiculares mediante ITIL en la empresa Mine Sense Solutions – Sociedad Minera El Brocal – Pasco 2019*.
- Medina, J. (2010). Modelo integral de productividad, aspectos importantes para su implementación. *Revista EAN*, 69, 110-119.
- Hernández, P. (2011). La importancia de la Satisfacción del Usuario. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 34, 349-368.
- Daft, R. (2011). *Teoría y Diseño Organizacional – Décima Edición*. Ciudad de México, México: Cengage Learning Editores.
- Gómez, J. (2012). *Implantación de los procesos de Gestión de Incidentes y Gestión de Problemas según ITIL v3.0 en el área de Tecnologías de Información de una entidad financiera*.
- Alamar, J. & Guijarro, R. (2018). *Como mejorar la productividad de tu empresa*. Valencia, España: Resultae.
- Becerra, D. (2017). *La medición de la eficiencia y la productividad*. Bogotá, Colombia: Editorial Pirámide.
- Meloni, G. (2018). *Modelo de Gestión de Incidencias para la reducción de plazos de atención de averías del servicio soluciones de datos, en una empresa de telefonía*.
- Loayza, A. (2015). *Modelo de Gestión de Incidentes, aplicando ITIL v3.0 en un organismo del Estado Peruano*.
- Flores, E. (2016). Proceso de la atención y su implicación en el proceso de aprendizaje. *Revista Didascálica: Didáctica y Educación*, 7, 187-200.
- López, Y. & Vázquez A. (2016). *Gestión de Servicios de soporte técnico en el ciclo de vida del desarrollo de software*. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 10, 46-60.
- Peche, N. (2018). *ITIL para el proceso de Gestión de Incidencias en el área de Service Desk de la empresa Atento*.

- Tamayo, M. (2012). El Proceso de la Investigación Científica. Ciudad de México, México: Editorial Limusa.
- Bon, J. (2010). Fundamentos de ITIL v3. Bolduque, Países Bajos: Van Haren Publishing.
- Steinberg, R. (2011). ITIL Service Operation – Second Edition. London, England: TSO (The Stationery Office).
- Vargas, Y. & Vásquez A. (2016). Gestión de Servicios de soporte técnico en el ciclo de desarrollador de software. Revista Cubana de Ciencias Informáticas, 16, 8-9. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2227-18992016000600004&lng=es&nrm=iso
- Rojas, M., Montilva, J. & Barrios, J. (2009). Aplicación del método ONTOSMD en la construcción de una ontología para universidades virtuales.
- Quispe, O. & Maza, W. (2017). Calidad de Servicio y satisfacción del cliente en la empresa G&C.
- Garzón, G., Merchan, J. & Morea, K. (2020). Implementación de Buenas Practicas basada en ITIL 4 e ISO 20000 para la gestión de incidentes y reducción de riesgos del service desk de la empresa INGEAL S.A. Bogotá, Colombia.
- Otzen, T. & Materola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población de estudio. International Journal of Morphology. 35, 227-232. Recuperado de: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95022017000100037
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación - Sexta Edición. Recuperado de https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf
- Agutter, C. (2020). ITIL® Foundation Essentials ITIL 4 Edition: The Ultimate Revision Guide. Recuperado de <https://www.buscalibre.pe/libro-til-r-foundation-essentials-til-4-edition-the-ultimate-revision-guide-libro-en-ingles-claire-agutter-itgp/9781787782136/p/52691475>

- Spring, J. (2019). Human Decision-Making in computer security incident response. Recuperado de https://discovery.ucl.ac.uk/id/eprint/10074253/1/jspring_thesis-master.pdf
- Schreck, T. (2018). IT Security Incident Response: Current State, Emerging Problems, and New Approaches. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/322627228_IT_Security_Incident_Response_Current_State_Emerging_Problems_and_New_Approaches
- Gonçalves, F. (2017). Information Security Incident Management: Supporting Systemic Corrective Actions using Enterprise Architecture. Recuperado de https://discovery.ucl.ac.uk/id/eprint/10074253/1/jspring_thesis-master.pdf
- Majid, U. (2018). Research Fundamentals: Study Design, Population, and Sample Size. Ontario, Canadá: Editorial and Advisory Board Member. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/322375665_Research_Fundamentals_Study_Design_Population_and_Sample_Size
- Sajjad, S. (2016). Methods of Data Collection. Basic Guidelines for Research: An Introductory Approach for All Disciplines. 9, 201-275. Recuperado de <https://www.welivesecurity.com/la-es/2020/08/13/un-tercio-empresas-america-latina-tiene-plan-continuidad-negocio/>
- Blog de Ceupe. Tecnología, Flujo de la Gestión de Incidencias. <https://www.ceupe.com/blog/flujo-de-la-gestion-de-incidencias.html>.
- Harán, J. (2020). Solo el 33% de las empresas de América Latina cuenta con un plan de continuidad del negocio. WliveSecurity. <https://www.welivesecurity.com/la-es/2020/08/13/un-tercio-empresas-america-latina-tiene-plan-continuidad-negocio/>
- Hytera Communications. (2018) Municipalidades chilenas optimizan la atención de emergencias con Centros de Comando y Control. <https://www.hytera.la/casos-de-exito/municipios-santiago-chile>
- Carrasco, A. (2020). Una transformación latente y otra pendiente: el Poder Judicial frente al COVID-19. Instituto de Democracia y Derechos Humanos. <https://idehpucp.pucp.edu.pe/notas-informativas/una-transformacion-latente-y-otra-pendiente-el-poder-judicial-frente-al-covid19/>

- Moreno, E. (2021). Metodología de Investigación, pautas para hacer tesis, La población en una investigación. <https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/que-es-la-poblacion.html?m=0>
- Ministerio de Economía y Finanzas (2021). Manuales del Sistema de Recaudación Tributaria Municipal (SRTM) – MEF. https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_content&language=es-ES&Itemid=101910&lang=es-ES&view=article&id=2852
- Quintana, S. (2020). La operacionalización de variables: Clave para armar una tesis – Parte 1. Tarapoto, Perú: Noticias UNSM. Recuperado de <https://unsm.edu.pe/wp-content/uploads/2020/05/silvestre-quintana-articulo-unsm-13-05-2020.pdf>
- Bauce, G., Córdova, M. & Avila, A. (2018). Operacionalización de variables. Revista del Instituto Nacional de Higiene “Rafael Rangel”. 49, 43-50. Recuperado de <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/05/1096354/operacionalizacion-de-variables.pdf>

ANEXOS

Matriz de Consistencia

Título: Gestión de Incidencias y su influencia en la atención de solicitudes enviadas por las Municipalidades al Ministerio de Economía y Finanzas, 2020							
Autor: Vilchez Huachaca Jewer							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema General:</p> <p>¿De qué manera la gestión de incidencias influye en la atención de solicitudes enviadas por las Municipalidades al Ministerio de Economía y Finanzas?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión de incidentes y la eficiencia en la atención de solicitudes reportadas al Ministerio de Economía y Finanzas?</p> <p>¿Cómo impacta la gestión de incidentes en la productividad de la atención de solicitudes reportadas al Ministerio de Economía y Finanzas?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar si la gestión de incidencias tiene influencia en la atención de solicitudes enviadas al Ministerio de Economía y Finanzas.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>Determinar la relación entre la gestión de incidentes y la eficiencia en la atención de solicitudes reportadas al Ministerio de Economía y Finanzas.</p> <p>Determinar el impacto de la gestión de incidentes en la productividad de la atención de solicitudes reportadas al Ministerio de Economía y Finanzas.</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>Existe influencia de la gestión de incidencias en la atención de solicitudes enviadas al Ministerio de Economía y Finanzas.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existe relación entre la gestión de incidentes y la eficiencia en la atención de solicitudes reportadas al Ministerio de Economía y Finanzas.</p> <p>Existe impacto de la gestión de incidentes en la productividad de la atención de solicitudes reportadas al Ministerio de Economía y Finanzas.</p>	Variable 1: Gestión de incidentes				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Registro	- Número de Incidentes reportados	1 – 4	1. Totalmente en desacuerdo 2. En Desacuerdo 3. Indeciso 4. De Acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	Malo <20 - 47> Regular <48 - 73> Buena <74 a 100 >
			Clasificación	- Número de incidentes según prioridad - Número de incidentes según su clasificación	5 – 9		
			Investigación y Diagnostico	- Cantidad de incidentes devueltos - Tiempo de atención de incidentes	10 – 14		
			Resolución y Cierre	- Número de Incidentes atendidos	15 - 20		
			Variable 2: Atención de Solicitudes				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Eficiencia	- Tiempo de respuesta de atención - Grado de informe sobre la atención	1 – 6	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indeciso 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	Malo <20 - 47> Regular <48 - 73> Buena <74 a 100 >
Productividad	- Número de incidentes reportados - Número de incidentes atendidos	7 – 13					
Satisfacción	- Grado de satisfacción - Nivel de aceptación	14 - 20					

Operacionalización de la variable Gestión de Incidentes

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Rango
Registro	Número de Incidentes reportados	1 - 4	1. Totalmente en desacuerdo	Malo <20 - 47>
Clasificación	Número de incidentes según prioridad Número de incidentes según clasificación	5 - 9	2. En Desacuerdo	Regular <48 - 73>
Investigación y diagnóstico	Cantidad de incidentes devueltos Tiempo de atención de incidentes	10 - 14	3. Indeciso	Buena <74 a 100 >
Resolución y cierre	Número de Incidentes atendidos Número de incidentes no atendidos	15 - 20	4. De Acuerdo	
			5. Totalmente de acuerdo	

Operacionalización de la variable Atención de Solicitudes

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Rango
Eficiencia	Tiempo de respuesta de atención Duración del reporte de la atención	1 - 6	1. Totalmente en desacuerdo	Malo <20 - 47>
Productividad	Número de incidentes reportados Número de incidentes atendidos	7 - 13	2. En Desacuerdo	Regular <48 - 73>
Satisfacción	Grado de satisfacción Nivel de aceptación	14 - 20	3. Indeciso	Buena <74 a 100 >
			4. De Acuerdo	
			5. Totalmente de acuerdo	

Instrumentos de Recolección de Datos

Escala de Likert

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Variable 1: Gestión De Incidentes

REGISTRO	1	2	3	4	5
P1. El MEF tiene de canales que den información sobre la recepción del incidente.					
P2. Es importante elaborar una buena descripción del incidente.					
P3. Se elabora la descripción del incidente de forma específica.					
P4. Se reporta el incidente de manera oportuna.					
CLASIFICACIÓN	1	2	3	4	5
P5. Clasificar los tipos de incidentes es una buena práctica.					
P6. Se asigna un nivel de prioridad en la descripción incidente.					
P7. El MEF cumple con dar atención al incidente según su nivel importancia.					
P8. Existen procedimientos de clasificación de incidentes.					
P9. Contar con procedimientos de clasificación mejora la atención de los incidentes.					
INVESTIGACIÓN Y DIAGNOSTICO	1	2	3	4	5
P10. El MEF solicita información adicional del incidente de forma frecuente.					

P11. Mantener comunicación fluida con el MEF ayuda a reducir el tiempo de diagnóstico.					
P12. Realizar una mala especificación del incidente ocasiona demoras en la revisión.					
P13. Existen procedimientos de control en la revisión incidentes.					
P14. Reportar los incidentes en un formato estructurado mejora el tiempo de diagnóstico.					
RESOLUCIÓN Y CIERRE	1	2	3	4	5
P15. El tiempo de respuesta de la resolución de incidentes cubre las expectativas de la Municipalidad.					
P16. El MEF informa de manera adecuada la resolución de incidentes.					
P17. Existe deficiencias en el procedimiento de resolución de incidentes.					
P18. Registrar el detalle de la solución de incidentes es una buena práctica.					
P19. Utilizar referencias de soluciones anteriores reduce el tiempo de resolución.					
P20. Registrar los datos el cierre permite un mejor control de los incidentes.					

Instrumentos de Recolección de Datos

Escala de Likert

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Variable 2: Atención de Solicitudes

EFICIENCIA	1	2	3	4	5
P1. La atención de solicitudes se realiza en los tiempos establecidos.					
P2. Existe un correcto control y seguimiento de las solicitudes que se atienden.					
P3. Los instrumentos utilizados en la atención de solicitudes son productivos.					
P4. Se deben contemplar mejoras en el proceso de atención de solicitudes.					
P5. Detallar la especificación de la solicitud optimiza la identificación del problema.					
P6. El tiempo de respuesta de la atención de solicitudes es el idóneo.					
PRODUCTIVIDAD	1	2	3	4	5
P7. Considero que el MEF cuenta con personal suficiente para realizar la atención de solicitudes.					
P8. Llevar un orden y niveles de prioridad mejoraría la atención de solicitudes.					
P9. Existe retraso en la atención de las solicitudes.					

P10. Existe una buena distribución de las actividades de atención.					
P11. Los empleados del MEF cuentan con las habilidades para ejecutar las tareas de atención.					
P12. Los empleados del MEF se encuentran comprometidos con el servicio que brindan.					
P13. La cantidad de solicitudes que se atienden es la adecuada.					
SATISFACCIÓN	1	2	3	4	5
P14. El servicio que brinda el MEF cubre las expectativas de los usuarios.					
P15. Se puede reducir los tiempos de atención de las solicitudes.					
P16. La atención de solicitudes es realizada dentro de los tiempos establecidos.					
P17. La mejora de los canales de atención ayuda a optimizar el servicio de atención.					
P18. El MEF tiene un alto nivel de aceptación en las municipalidades.					
P19. El MEF realiza acciones de acompañamiento luego de la atención de la solicitud.					
P20. El personal del MEF es receptivo frente a las consultas o dudas de los usuarios.					

Validación de Juicio de Expertos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: GESTIÓN DE INCIDENCIAS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: REGISTRO		Si	No	Si	No	Si	No	
1	El MEF tiene de canales que den información sobre la recepción del incidente.	X		X		X		
2	Es importante elaborar una buena descripción del incidente.	X		X		X		
3	Se elabora la descripción del incidente de forma específica.	X		X		X		
4	Se reporta el incidente de manera oportuna.	X		X		X		
DIMENSION 2: CLASIFICACIÓN		Si	No	Si	No	Si	No	
5	Clasificar los tipos de incidentes es una buena práctica.	X		X		X		
6	Se asigna un nivel de prioridad en la descripción incidente.	X		X		X		
7	El MEF cumple con dar atención al incidente según su nivel importancia.	X		X		X		
8	Existen procedimientos de clasificación de incidentes.	X		X		X		
9	Contar con procedimientos de clasificación mejora la atención de los incidentes.	X		X		X		
DIMENSION 3: INVESTIGACION Y DIAGNOSTICO		Si	No	Si	No	Si	No	
10	El MEF solicita información adicional del incidente de forma frecuente.	X		X		X		
11	Mantener comunicación fluida con el MEF ayuda a reducir el tiempo de diagnóstico.	X		X		X		
12	Realizar una mala especificación del incidente ocasiona demoras en la revisión.	X		X		X		
13	Existen procedimientos de control en la revisión incidentes.	X		X		X		
14	Reportar los incidentes en un formato estructurado mejora el tiempo de diagnóstico.	X		X		X		
DIMENSION 4: RESOLUCION Y CIERRE		Si	No	Si	No	Si	No	
15	El tiempo de respuesta de la resolución de incidentes cubre las expectativas de la Municipalidad.	X		X		X		
16	El MEF informa de manera adecuada la resolución de incidentes.	X		X		X		
17	Existe deficiencias en el procedimiento de resolución de incidentes.	X		X		X		
18	Registrar el detalle de la solución de incidentes es una buena práctica.	X		X		X		
19	Utilizar referencias de soluciones anteriores reduce el tiempo de resolución.	X		X		X		
20	Registrar los datos el cierre permite un mejor control de los incidentes.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr: Felipe Guizado Oscco DNI: 31169557

Especialidad del validador: Docente Metodólogo

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

14 de junio de 2021



Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: ATENCIÓN DE SOLICITUDES

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: EFICIENCIA								
1	La atención de solicitudes se realiza en los tiempos establecidos.	X		X		X		
2	Existe un correcto control y seguimiento de las solicitudes que se atienden.	X		X		X		
3	Los instrumentos utilizados en la atención de solicitudes son productivos.	X		X		X		
4	Se deben contemplar mejoras en el proceso de atención de solicitudes.	X		X		X		
5	Detallar la especificación de la solicitud optimiza la identificación del problema.	X		X		X		
6	El tiempo de respuesta de la atención de solicitudes es el idóneo.	X		X		X		
DIMENSION 2: PRODUCTIVIDAD								
7	Considero que el MEF cuenta con personal suficiente para realizar la atención de solicitudes.	X	No	X	No	X	No	
8	Llevar un orden y niveles de prioridad mejoraría la atención de solicitudes.	X		X		X		
9	Existe retraso en la atención de las solicitudes.	X		X		X		
10	Existe una buena distribución de las actividades de atención.	X		X		X		
11	Los empleados del MEF cuentan con las habilidades para ejecutar las tareas de atención.	X		X		X		
12	Los empleados del MEF se encuentran comprometidos con el servicio que brindan.	X		X		X		
13	La cantidad de solicitudes que se atienden es la adecuada.	X		X		X		
DIMENSION 3: SATISFACCION								
14	El servicio que brinda el MEF cubre las expectativas de los usuarios.	X		X		X		
15	Se puede reducir los tiempos de atención de las solicitudes.	X		X		X		
16	La atención de solicitudes es realizada dentro de los tiempos establecidos.	X		X		X		
17	La mejora de los canales de atención ayuda a optimizar el servicio de atención.	X		X		X		
18	El MEF tiene un alto nivel de aceptación en las municipalidades.	X		X		X		
19	El MEF realiza acciones de acompañamiento luego de la atención de la solicitud.	X		X		X		
20	El personal del MEF es receptivo frente a las consultas o dudas de los usuarios.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr: Felipe Guizado Oscco

DNI: 31169557

Especialidad del validador: Docente Metodólogo

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

14 de junio de 2021



Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: GESTIÓN DE INCIDENCIAS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: REGISTRO								
1	El MEF tiene de canales que den información sobre la recepción del incidente.	X		X		X		
2	Es importante elaborar una buena descripción del incidente.	X		X		X		
3	Se elabora la descripción del incidente de forma específica.	X		X		X		
4	Se reporta el incidente de manera oportuna.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: CLASIFICACIÓN								
5	Clasificar los tipos de incidentes es una buena práctica.	X		X		X		
6	Se asigna un nivel de prioridad en la descripción incidente.	X		X		X		
7	El MEF cumple con dar atención al incidente según su nivel importancia.	X		X		X		
8	Existen procedimientos de clasificación de incidentes.	X		X		X		
9	Contar con procedimientos de clasificación mejora la atención de los incidentes.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: INVESTIGACIÓN Y DIAGNOSTICO								
10	El MEF solicita información adicional del incidente de forma frecuente.	X		X		X		
11	Mantener comunicación fluida con el MEF ayuda a reducir el tiempo de diagnóstico.	X		X		X		
12	Realizar una mala especificación del incidente ocasiona demoras en la revisión.	X		X		X		
13	Existen procedimientos de control en la revisión incidentes.	X		X		X		
14	Reportar los incidentes en un formato estructurado mejora el tiempo de diagnóstico.	X		X		X		

DIMENSIÓN 4: RESOLUCIÓN Y CIERRE		Si	No	Si	No	Si	No
15	El tiempo de respuesta de la resolución de incidentes cubre las expectativas de la Municipalidad.	X		X		X	
16	El MEF informa de manera adecuada la resolución de incidentes.	X		X		X	
17	Existe deficiencias en el procedimiento de resolución de incidentes.	X		X		X	
18	Registrar el detalle de la solución de incidentes es una buena práctica.	X		X		X	
19	Utilizar referencias de soluciones anteriores reduce el tiempo de resolución.	X		X		X	
20	Registrar los datos el cierre permite un mejor control de los incidentes.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Pablo Ramón Carrasco Pintado DNI: 25747772

Especialidad del validador: Docente temático.

22 de Junio del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Dr. Pablo Ramón Carrasco Pintado
DNI N°25747772



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: ATENCIÓN DE SOLICITUDES

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ^{a1}		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: EFICIENCIA								
1	La atención de solicitudes se realiza en los tiempos establecidos.	X		X		X		
2	Existe un correcto control y seguimiento de las solicitudes que se atienden.	X		X		X		
3	Los instrumentos utilizados en la atención de solicitudes son productivos.	X		X		X		
4	Se deben contemplar mejoras en el proceso de atención de solicitudes.	X		X		X		
5	Detallar la especificación de la solicitud optimiza la identificación del problema.	X		X		X		
6	El tiempo de respuesta de la atención de solicitudes es el idóneo.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: PRODUCTIVIDAD								
7	Considero que el MEF cuenta con personal suficiente para realizar la atención de solicitudes.	X		X		X		
8	Llevar un orden y niveles de prioridad mejoraría la atención de solicitudes.	X		X		X		
9	Existe retraso en la atención de las solicitudes.	X		X		X		
10	Existe una buena distribución de las actividades de atención.	X		X		X		
11	Los empleados del MEF cuentan con las habilidades para ejecutar las tareas de atención.	X		X		X		
12	Los empleados del MEF se encuentran comprometidos con el servicio que brindan.	X		X		X		
13	La cantidad de solicitudes que se atienden es la adecuada.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: SATISFACCION								
14	El servicio que brinda el MEF cubre las expectativas de los usuarios.	X		X		X		
15	Se puede reducir los tiempos de atención de las solicitudes.	X		X		X		
16	La atención de solicitudes es realizada dentro de los tiempos establecidos.	X		X		X		

17	La mejora de los canales de atención ayuda a optimizar el servicio de atención.	X		X		X	
18	El MEF tiene un alto nivel de aceptación en las municipalidades.	X		X		X	
19	El MEF realiza acciones de acompañamiento luego de la atención de la solicitud.	X		X		X	
20	El personal del MEF es receptivo frente a las consultas o dudas de los usuarios.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Pablo Ramón Carrasco Pintado DNI: 25747772

Especialidad del validador: Docente temático.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

22 de Junio del 2021



Dr. Pablo Ramón Carrasco Pintado
DNI N°25747772



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: GESTIÓN DE INCIDENCIAS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: REGISTRO							
1	El MEF tiene de canales que den información sobre la recepción del incidente.	X		X		X		
2	Es importante elaborar una buena descripción del incidente.	X		X		X		
3	Se elabora la descripción del incidente de forma específica.	X		X		X		
4	Se reporta el incidente de manera oportuna.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: CLASIFICACION							
5	Clasificar los tipos de incidentes es una buena práctica.	X		X		X		
6	Se asigna un nivel de prioridad en la descripción incidente.	X		X		X		
7	El MEF cumple con dar atención al incidente según su nivel importancia.	X		X		X		
8	Existen procedimientos de clasificación de incidentes.	X		X		X		
9	Contar con procedimientos de clasificación mejora la atención de los incidentes.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: INVESTIGACIÓN Y DIAGNOSTICO							
10	El MEF solicita información adicional del incidente de forma frecuente.	X		X		X		
11	Mantener comunicación fluida con el MEF ayuda a reducir el tiempo de diagnóstico.	X		X		X		
12	Realizar una mala especificación del incidente ocasiona demoras en la revisión.	X		X		X		
13	Existen procedimientos de control en la revisión incidentes.	X		X		X		
14	Reportar los incidentes en un formato estructurado mejora el tiempo de diagnóstico.	X		X		X		

DIMENSIÓN 4: RESOLUCIÓN Y CIERRE		Si	No	Si	No	Si	No
15	El tiempo de respuesta de la resolución de incidentes cubre las expectativas de la Municipalidad.	X		X		X	
16	El MEF informa de manera adecuada la resolución de incidentes.	X		X		X	
17	Existe deficiencias en el procedimiento de resolución de incidentes.	X		X		X	
18	Registrar el detalle de la solución de incidentes es una buena práctica.	X		X		X	
19	Utilizar referencias de soluciones anteriores reduce el tiempo de resolución.	X		X		X	
20	Registrar los datos el cierre permite un mejor control de los incidentes.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Ricardo Edmundo Ruiz Villavicencio DNI N°09809744

Especialidad del validador: Docente metodólogo

22 de junio de 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Dr. Ricardo Edmundo Ruiz Villavicencio
DNI N°09809744



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: ATENCIÓN DE SOLICITUDES

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: EFICIENCIA								
1	La atención de solicitudes se realiza en los tiempos establecidos.	X		X		X		
2	Existe un correcto control y seguimiento de las solicitudes que se atienden.	X		X		X		
3	Los instrumentos utilizados en la atención de solicitudes son productivos.	X		X		X		
4	Se deben contemplar mejoras en el proceso de atención de solicitudes.	X		X		X		
5	Detallar la especificación de la solicitud optimiza la identificación del problema.	X		X		X		
6	El tiempo de respuesta de la atención de solicitudes es el idóneo.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: PRODUCTIVIDAD								
7	Considero que el MEF cuenta con personal suficiente para realizar la atención de solicitudes.	X		X		X		
8	Llevar un orden y niveles de prioridad mejoraría la atención de solicitudes.	X		X		X		
9	Existe retraso en la atención de las solicitudes.	X		X		X		
10	Existe una buena distribución de las actividades de atención.	X		X		X		
11	Los empleados del MEF cuentan con las habilidades para ejecutar las tareas de atención.	X		X		X		
12	Los empleados del MEF se encuentran comprometidos con el servicio que brindan.	X		X		X		
13	La cantidad de solicitudes que se atienden es la adecuada.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: SATISFACCION								
14	El servicio que brinda el MEF cubre las expectativas de los usuarios.	X		X		X		
15	Se puede reducir los tiempos de atención de las solicitudes.	X		X		X		

16	La atención de solicitudes es realizada dentro de los tiempos establecidos.	X		X		X	
17	La mejora de los canales de atención ayuda a optimizar el servicio de atención.	X		X		X	
18	El MEF tiene un alto nivel de aceptación en las municipalidades.	X		X		X	
19	El MEF realiza acciones de acompañamiento luego de la atención de la solicitud.	X		X		X	
20	El personal del MEF es receptivo frente a las consultas o dudas de los usuarios.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Ricardo Edmundo Ruiz Villavicencio DNI N°09809744

Especialidad del validador: Docente metodólogo

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

22 de junio de 2021



Dr. Ricardo Edmundo Ruiz Villavicencio

DNI N°09809744

Información de Recolección de Datos

1	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
2	2	4	4	4	4	3	2	2	4	2	4	4	2	4	3	2	2	4	4	4
3	4	4	3	4	5	1	1	1	5	4	4	5	4	5	1	4	4	5	5	5
4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	2	5	4	4	4	4	5	2	5	5	5
5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	4	3	3	4	4	3	4	2	4	3	4	4	2	3	4	3	3	4	4	4
7	4	4	4	5	5	4	2	2	2	4	4	4	4	4	5	5	2	4	4	4
8	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5	4	4	2	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1
10	3	5	2	4	5	2	3	2	4	4	5	5	3	3	3	4	3	4	3	4
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
13	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	5	5	1	4	5	4
14	4	5	5	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	5	4	4	4	3
15	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
17	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	2	5	4	5
18	4	5	4	3	5	3	4	3	5	3	5	4	3	5	3	4	3	5	5	4
19	4	4	4	5	4	5	2	3	4	2	4	4	3	4	2	4	1	4	3	5
20	1	4	4	1	4	1	5	1	5	5	4	4	4	1	3	2	2	2	2	4
21	4	4	2	2	4	2	2	2	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	3	4	4	2	2	2	4	4	4	1	3	4	1	4	4	4	3	4
24	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	5	5	5
25	5	5	3	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5
26	5	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1
27	3	5	2	4	5	2	3	2	4	4	5	5	3	2	3	4	3	4	3	5
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	4	4	5	5	4	3	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5
30	5	5	4	4	4	4	2	3	4	5	5	4	3	4	5	4	1	4	5	4

31	4	5	5	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	5	3	5	4	4	4	3
32	5	5	4	5	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	5	4	1	5	5	4
33	4	5	5	4	4	3	3	3	3	5	4	3	3	3	3	5	4	4	4	3
34	5	4	4	3	5	5	4	4	4	3	5	5	4	4	5	4	3	3	4	4
35	4	5	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	3	4
36	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	2	5	4	5
37	4	5	4	3	5	3	4	3	5	3	5	4	3	5	3	4	3	4	5	4
38	5	4	4	5	4	5	2	2	4	3	5	5	3	4	2	4	1	4	3	5
39	2	4	4	4	4	3	2	2	4	2	4	4	2	4	3	2	2	4	4	4
40	4	4	3	4	5	1	1	1	5	4	4	5	4	5	1	4	4	5	5	5
41	5	5	5	4	4	4	5	4	5	2	5	4	4	4	4	5	2	4	5	5
42	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	4	3	3	4	4	3	4	2	4	3	4	4	2	3	4	3	3	4	4	4
44	5	4	4	5	5	2	2	2	2	4	4	4	4	4	5	5	2	4	4	4
45	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5	4	4	2	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1
47	3	5	2	4	5	2	3	2	4	4	5	5	3	3	3	4	3	4	3	4
48	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
50	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	3	4	5	5	1	3	5	4
51	4	5	5	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	5	4	4	4	3
52	5	4	5	5	4	5	4	5	4	3	5	5	4	5	4	4	3	3	5	4
53	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
54	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	2	5	5	5
55	4	5	4	3	5	3	4	3	5	3	5	4	3	5	3	4	3	5	4	4
56	5	4	4	3	4	5	2	3	4	2	4	5	3	4	2	4	1	4	3	5
57	4	4	4	2	4	1	5	1	5	5	4	4	4	1	3	2	2	2	2	4
58	4	4	2	2	4	2	2	2	4	2	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	2	4	4	5	4	4	5	4
60	5	5	3	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5

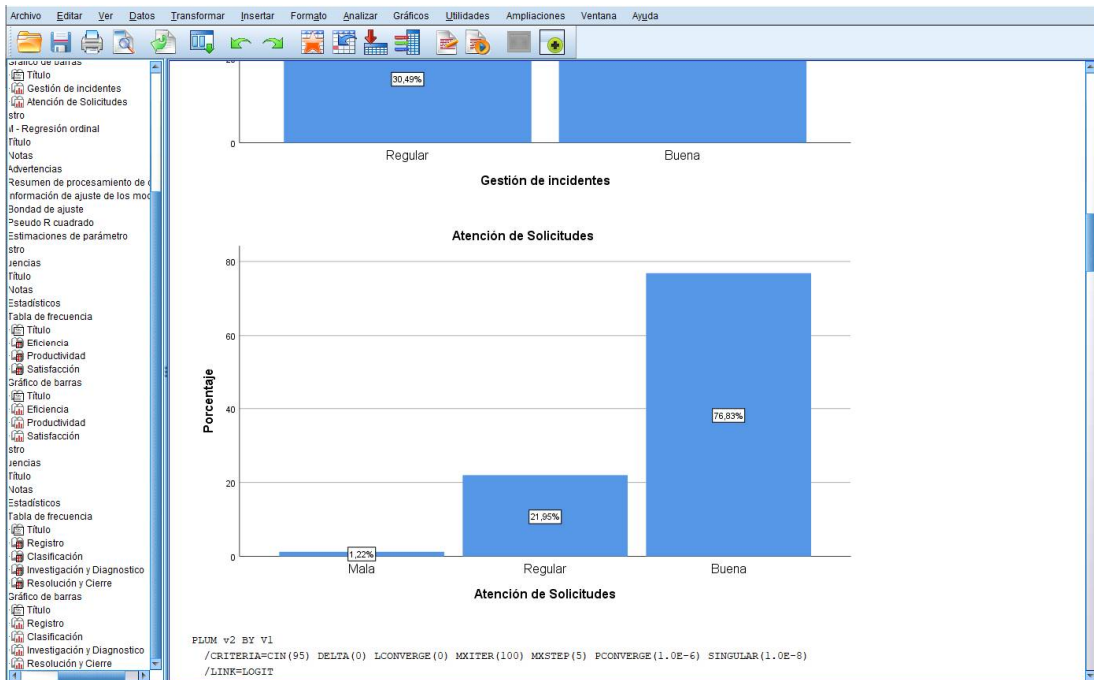
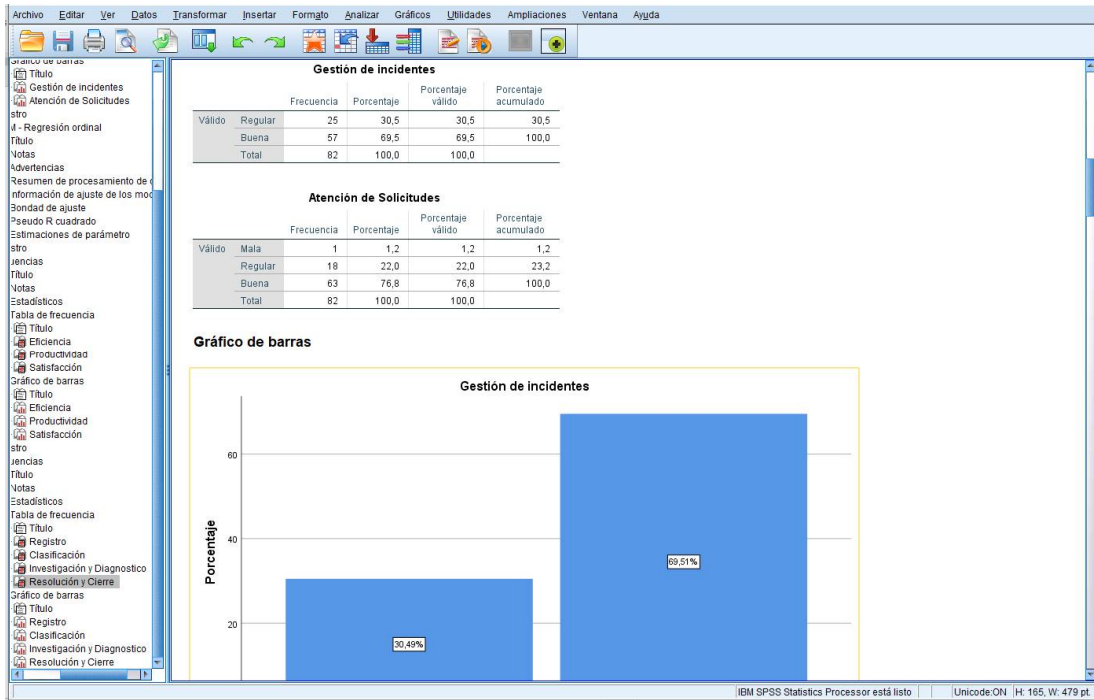
61	5	5	4	5	4	4	4	3	4	2	3	2	2	2	1	1	2	1	2	2
62	4	5	2	4	5	2	3	2	4	4	5	5	3	2	3	4	3	4	3	5
63	4	4	3	4	3	4	2	3	3	4	3	5	3	4	3	5	3	4	5	4
64	4	4	5	5	4	3	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5
65	5	5	4	4	4	4	2	3	4	5	5	4	3	4	5	4	1	4	4	4
66	4	5	5	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	5	3	5	4	5	4	3
67	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	2	4	5	4	3	5	5	4
68	4	5	5	4	4	3	3	3	3	5	4	4	3	3	2	5	4	4	4	3
69	5	4	4	3	5	5	4	4	4	3	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4
70	4	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	3	4
71	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	2	5	4	5
72	4	5	4	3	5	3	4	3	5	3	5	4	3	5	3	4	3	4	5	4
73	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	5	5	3	4	2	4	1	4	3	5
74	5	4	4	4	4	3	2	2	4	2	5	4	2	4	3	2	2	4	4	4
75	4	4	3	4	5	5	3	4	5	4	4	5	4	5	2	4	4	5	5	5
76	5	5	5	5	4	4	5	4	5	2	4	4	4	4	4	4	2	4	5	4
77	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
78	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	3	3	4	5	4
79	5	4	4	5	5	2	2	2	2	4	5	4	4	4	5	5	2	4	4	4
80	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	5	4	4	2	5	4	3
81	4	4	3	4	5	4	4	4	2	3	4	4	2	3	4	5	4	5	5	4
82	4	5	2	5	5	2	3	2	4	4	5	5	4	3	3	4	3	4	3	5
83	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	5

1	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3
3	2	2	2	5	5	2	1	5	4	1	5	5	3	4	5	3	5	4	4	5
4	5	4	4	5	5	4	5	5	3	3	5	5	3	1	1	5	5	5	3	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	2	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
7	4	4	5	2	4	4	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	4	3	4	4	5	4	4	5	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	5
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
13	5	4	4	3	4	4	3	4	2	5	5	5	3	5	3	4	4	5	4	5
14	4	4	3	3	3	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3
15	4	4	5	4	4	3	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
16	4	4	4	4	5	4	4	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5
17	5	5	5	4	5	5	4	5	2	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5
18	4	3	4	5	4	3	2	4	4	3	3	3	3	3	5	2	5	4	3	3
19	2	4	3	1	4	2	4	5	5	3	4	4	2	2	5	1	4	2	2	4
20	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	2	4	4	3	4	4	2	4
21	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3
22	5	4	2	5	4	1	3	4	4	2	4	3	2	1	4	2	4	2	3	4
23	5	2	2	5	4	2	4	4	5	3	5	4	2	2	5	2	4	2	3	4
24	4	4	4	5	4	5	4	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5
25	4	3	2	5	4	2	4	4	5	2	4	3	4	4	4	4	5	4	3	5
26	4	4	3	4	5	4	4	4	5	3	5	3	4	5	5	4	5	4	4	5
27	4	3	4	4	5	4	4	5	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	5
28	5	4	3	4	4	5	2	2	3	2	5	4	3	5	4	3	4	4	4	4
29	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
30	5	4	4	3	4	4	3	4	2	5	5	5	3	5	3	4	4	5	4	5

31	4	5	3	3	3	5	4	4	4	3	5	5	4	3	4	3	3	3	3	3
32	5	4	5	4	4	4	3	4	3	2	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4
33	4	5	4	4	5	4	4	5	2	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	
34	4	4	4	3	4	4	3	4	3	5	4	4	3	5	4	4	4	5	4	
35	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	
36	5	4	5	4	4	3	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	
37	4	5	4	4	5	4	4	5	2	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	
38	5	5	5	4	3	5	4	5	2	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	
39	4	3	4	5	4	3	2	4	4	3	3	3	3	3	5	2	5	4	3	
40	2	4	3	1	5	2	4	5	5	4	4	4	2	2	5	2	4	2	4	
41	4	4	4	4	5	4	2	4	4	3	4	4	2	4	4	3	4	5	5	
42	4	4	3	4	4	5	3	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	
43	2	2	2	5	5	2	1	5	4	1	5	5	3	4	5	3	5	4	5	
44	5	4	4	5	5	4	5	5	3	3	5	5	3	1	1	5	4	5	5	
45	4	4	4	3	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	
46	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
47	4	4	5	2	4	5	5	4	2	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
48	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	
49	4	5	4	2	3	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	
50	4	3	4	4	5	4	4	5	3	3	4	4	5	3	3	3	4	3	5	
51	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	5	5	4	
52	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	
53	5	4	4	3	4	3	3	4	2	5	5	5	4	5	3	4	4	5	5	
54	4	4	3	4	5	4	4	4	5	3	5	3	4	5	5	4	5	4	5	
55	4	3	4	4	5	4	4	5	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	5	
56	5	4	3	4	4	5	2	2	3	2	5	4	3	5	4	3	4	4	4	
57	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	
58	5	4	4	3	4	4	3	4	2	5	5	5	3	5	3	4	4	5	5	
59	4	5	3	3	3	5	4	3	4	3	5	5	4	3	4	3	3	3	3	
60	5	4	5	4	4	4	3	4	3	2	4	5	5	4	5	5	4	4	4	

61	4	5	4	4	5	4	4	5	2	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5
62	4	4	4	3	4	4	3	4	3	5	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4
63	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	
64	5	4	5	4	4	3	3	4	3	4	4	5	4	4	2	4	4	4	5	
65	4	5	4	4	5	4	4	5	2	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	
66	5	4	5	4	3	5	4	4	2	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	
67	4	3	4	5	4	3	2	4	4	3	3	3	3	3	5	2	5	4	3	
68	2	4	4	3	5	2	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	
69	4	4	4	4	5	4	2	4	4	3	3	4	2	4	4	3	4	5	2	
70	4	4	3	4	4	5	3	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	
71	4	2	2	4	5	3	1	5	4	1	5	5	3	4	5	3	5	4	4	
72	5	4	4	5	3	4	5	5	3	3	5	5	3	4	1	5	4	5	3	
73	4	4	2	4	4	1	3	4	4	2	4	3	2	1	4	2	4	2	5	
74	5	3	2	5	4	2	4	4	5	3	5	4	2	2	5	4	4	2	4	
75	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	
76	5	4	2	5	4	2	4	3	5	2	4	3	4	4	4	4	5	4	3	
77	4	4	3	4	5	4	4	4	5	3	5	3	5	3	4	5	5	4	5	
78	4	3	4	4	5	4	4	5	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	
79	3	4	4	4	5	5	2	4	3	2	5	5	3	5	4	3	5	4	3	
80	4	4	3	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	
81	5	4	4	3	4	4	3	4	2	4	4	5	4	5	3	2	4	5	5	
82	4	4	2	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	
83	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	5	5	4	5	4	3	4	4	4	

Procesamiento de Resultados



Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formatos Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Inicio de variables

- Título
- Gestión de incidentes
- Atención de Solicitudes
- stro
- Regresión ordinal
- Título
- Notas
- Advertencias
- Resumen de procesamiento de
- Información de ajuste de los mod
- Bondad de ajuste
- Pseudo R cuadrado
- Estimaciones de parámetro
- stro
- encias
- Título
- Notas
- Estadísticos
- Tabla de frecuencia
- Título
- Eficiencia
- Productividad
- Satisfacción
- Gráfico de barras
- Título
- Eficiencia
- Productividad
- Satisfacción
- stro
- encias
- Título
- Notas
- Estadísticos
- Tabla de frecuencia
- Título
- Registro
- Clasificación
- Investigación y Diagnostico
- Resolución y Cierre
- Gráfico de barras
- Título
- Registro
- Clasificación
- Investigación y Diagnostico
- Resolución y Cierre

Información de ajuste de los modelos

Logaritmo de la verosimilitud -2

Modelo	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	16,188		
Final	10,464	5,704	1 ,.017

Función de enlace: Logit.

Bondad de ajuste

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	,683	1	,409
Devianza	1,035	1	,309

Función de enlace: Logit.

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,067
Nagelkerke	,097
McFadden	,059

Función de enlace: Logit.

Estimaciones de parámetro

	Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
						Límite inferior	Límite superior
Umbral [v2 = 1]	-4,979	1,049	22,533	1	,000	-7,035	-2,923
[v2 = 2]	-1,682	,364	21,341	1	,000	-2,396	-,968
Ubicación [v1 = 2]	-1,303	,545	5,723	1	,017	-2,371	-,235
[v1 = 3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

FRECUENCIAS VARIABLES=Dim1v2 Dim2v2 Dim3v2