



**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO
RUIZ GALLO**



FACULTAD DE CIENCIAS FÍSICAS Y MATEMÁTICAS

**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EN COMPUTACIÓN
E INFORMÁTICA**

TESIS

**Gestión de incidencias utilizando la metodología ITIL en el
área de venta de la empresa "La cajita", Chiclayo 2021**

Para optar el Título Profesional de:
Ingeniero en Computación e Informática

Autor

Bach. González Puppi Luis Angel

Asesor

M.Sc. Valdivia Salazar Carlos Alberto

Lambayeque – Perú

2022



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO
RUIZ GALLO



FACULTAD DE CIENCIAS FÍSICAS Y MATEMÁTICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EN COMPUTACIÓN
E INFORMÁTICA

Presentado por:

Bach. Luis Angel González Puppi

Autor

Mg. Ing. Carlos Alberto Valdivia Salazar
Asesor



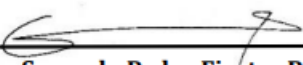
UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO



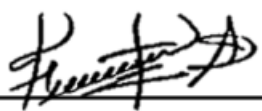
FACULTAD DE CIENCIAS FÍSICAS Y MATEMÁTICAS


ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EN COMPUTACIÓN
E INFORMÁTICA

Miembros del jurado:


Dr. Ing. Segundo Pedro Fiestas Rodríguez
Presidente


Dr. Ing. Nilton César Germán Reyes
Secretario


M.Sc. Ing. Denny John Fuentes Adrianzén
Vocal


Mg. Ing. Carlos Alberto Valdivia Salazar
Asesor



ACTA DE SUSTENTACIÓN
UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS FÍSICAS Y MATEMÁTICAS
DECANATO
Ciudad Universitaria - Lambayeque



ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL N° 037-2022-D/FACFyM

Siendo las 8:30 am del día 2 de noviembre del 2022, se reunieron vía plataforma virtual, <https://meet.google.com/eyt-eytr-bbc> los miembros del jurado evaluador de la Tesis titulada:

“GESTIÓN DE INCIDENCIAS UTILIZANDO LA METODOLOGÍA ITIL EN EL ÁREA DE VENTA DE LA EMPRESA “LA CAJITA”, CHICLAYO 2021”

Designados por Resolución N° 706-2021-VIRTUAL-D/FACFyM, de fecha 28 de setiembre de 2021

Con la finalidad de evaluar y calificar la sustentación de la tesis antes mencionada, conformada por los siguientes docentes:

Dr. Ing. Segundo Pedro Fiestas Rodríguez Presidente

Dr. Ing. Nilton César Germán Reyes Secretario

M.Sc. Ing. Denny John Fuentes Adrianzén Vocal

La tesis fue asesorada por el Mg. Ing. Carlos Alberto Valdivia Salazar nombrado por Resolución N° 916-2021-VIRTUALD/FACFyM de fecha 14 de diciembre de 2021

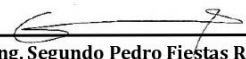
El Acto de Sustentación fue autorizado por Resolución N° 888-2022-VIRTUAL-D/FACFyM de fecha 25 de octubre del 2022.

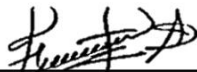
La Tesis fue presentada y sustentada por el Bachiller: GONZÁLEZ PUPPI LUIS ÁNGEL y tuvo una duración de 45 minutos.

Después de la sustentación, y absueltas las preguntas y observaciones de los miembros del jurado se procedió a la calificación respectiva, otorgándole el Calificativo de 17 (diecisiete) en la escala vigesimal, mención Bueno.

Por lo que queda apto para obtener el Título Profesional de **Ingeniero en Computación e Informática**, de acuerdo con la Ley Universitaria 30220 y la normatividad vigente de la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas y la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Siendo las 9:30 am se dio por concluido el presente acto académico, dándose conformidad al presente acto con la firma de los miembros del jurado.


Dr. Ing. Segundo Pedro Fiestas Rodríguez
Presidente


M.Sc. Ing. Denny John Fuentes Adrianzén
Vocal


Dr. Ing. Nilton César Germán Reyes
Secretario


Mg. Ing. Carlos Alberto Valdivia Salazar
Asesor



CONSTANCIA DE SIMILITUD N° 01-2023- VIRTUAL-UI-FACFyM

El que suscribe, director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, hace constar:

Que, el Bachiller **GONZÁLEZ PUPPI LUIS ANGEL**, de la Escuela Profesional de **INGENIERÍA EN COMPUTACIÓN E INFORMÁTICA**, ha cumplido con presentar la **SIMILITUD DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS (TURNITIN)**, como requisito indispensable para la sustentación de la tesis, según detalle:

- **TÍTULO DE LA TESIS:** “GESTIÓN DE INCIDENCIAS UTILIZANDO LA METODOLOGÍA ITIL EN EL ÁREA DE VENTA DE LA EMPRESA “LA CAJITA”, CHICLAYO 2021”
- **ÍNDICE DE SIMILITUD:** 13 %
- **ASESOR:** Mg. Ing. Carlos Alberto Valdivia Salazar.

Se expide la presente constancia, para la tramitación del Título Profesional, dispuesto en la Directiva para la evaluación de originalidad de los documentos académicos, de investigación formativa y para la obtención de Grados y Títulos de la UNPRG.

Lambayeque, 12 de enero de 2023

Dr. WALTER ARRIAGA DELGADO
DIRECTOR - UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

CONSTANCIA DE VERIFICACIÓN DE ORIGINALIDAD

CONSTANCIA DE VERIFICACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo, M. Sc. Carlos Alberto Valdivia Salazar, docente asesor del trabajo de investigación titulado:

“GESTIÓN DE INCIDENCIAS UTILIZANDO LA METODOLOGÍA ITIL EN EL ÁREA DE VENTA DE LA EMPRESA "LA CAJITA", CHICLAYO 2021”

Cuyo autor es el Bach. Luis Angel González Puppi.

Identificado con documento de identidad N° 16621586; declaro que la evaluación realizada por el programa informático, ha arrojado un porcentaje de similitud de **13%**, verificable en el Resumen de reporte automatizado de similitudes que se acompaña.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas dentro del porcentaje de similitud permitido no constituyen plagio y que el documento cumple con la integridad científica y con las normas para el uso de citas y referencias establecidas en los protocolos respectivos.

Se cumple con adjuntar el Recibo Digital a efectos de la trazabilidad respectiva del proceso.

Lambayeque, 17 de septiembre de 2022



M. Sc. Carlos Alberto Valdivia Salazar
DNI: 16621586
Asesor

DEDICATORIA

Lleno de felicidad y amor, dedico esta tesis principalmente a Dios, que está conmigo en cada momento, es el amigo incondicional.

A mis padre Héctor Florencio González
Llontop y Maritza Virginia Puppi
Villalobos, que a pesar que no están
presentes físicamente, sé que desde el cielo
están felices de este logro que es de ellos.

A mis hijos Thiago Matías y Fabrizio Gael,
que son el motor de mi vida, por quienes
sigo adelante, y me esfuerzo por dejarles un
mundo mejor.

A mi esposa, por ser mi compañera de vida,
por estar conmigo en las buenas, en las malas y
en las peores, por ser ese complemento que
balancea mi vida.

A mis hermanos, por ser quienes han estado
conmigo motivándome siempre a realizarme
profesionalmente y también afrontando
conmigo los momentos complicados.

A mis amigos que son muy pocos, pero los
mejores, gracias por estar conmigo cuando los
necesito

Luis Angel González Puppi

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme buena salud y bendecirme dándome la oportunidad de lograr una meta tan anhelada.

Agradecer a toda mi familia por el apoyo, la motivación y por siempre confiar y creer en mí.

Agradecer también a mi asesor de tesis M. Sc. Carlos Alberto Valdivia Salazar por su apoyo y guía en la elaboración de mi tesis.

Luis Angel González Puppi

ÍNDICE

ACTA DE SUSTENTACIÓN.....	iv
CONSTANCIA DE VERIFICACIÓN DE ORIGINALIDAD	vi
DEDICATORIA.....	vii
AGRADECIMIENTO	viii
ÍNDICE.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
RESUMEN	xiv
ABSTRACT	xv
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Descripción de la organización.....	1
1.2 Realidad problemática	2
1.2.1 Planteamiento del problema.....	2
1.3 Formulación del problema de investigación	3
1.4 Justificación e importancia	4
1.5 Objetivos.....	4
1.5.1 Objetivo general.....	4
1.5.2 Objetivos específicos	4
1.6 Antecedentes	5
1.7 Bases teóricas.....	8
1.7.1 ITIL.....	9
1.7.2 Historia de ITIL	10
1.7.3 Ciclo de Vida de ITIL.....	11

1.7.4 Proceso de ventas.....	16
II. MÉTODOS Y MATERIALES	19
2.1 Tipo.....	19
2.2 Hipótesis	20
2.3 Variables	20
2.4 Técnicas, instrumentos, equipos y materiales (según corresponda).	22
III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	23
3.1 Diagnóstico situacional de la empresa “La Cajita”.....	23
3.2 Identificar los procesos en el área de venta de la empresa "La cajita".	32
3.3 Definir el marco de trabajo para la gestión de incidencias en el área de venta de la empresa "La cajita”	39
3.4 Modelar las incidencias utilizando la metodología ITIL para el área de venta de la empresa "La cajita".	45
3.5 Utilizar software de apoyo a la gestión de incidencias con el marco de trabajo definido.	46
3.6 Determinar el nivel de satisfacción de usuarios con la gestión de incidencias propuesto.....	50
IV. CONCLUSIONES	56
V. RECOMENDACIONES	57
BIBLIOGRAFÍA	58
ANEXOS.....	61

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Identificación del nivel de madurez	15
Tabla 2. Etapa del proceso de venta con mayor número de problemas.....	23
Tabla 3. Conocimiento sobre incidencia en los colaboradores	24
Tabla 4. Promedio de incidencias al mes	25
Tabla 5. Existencia de herramientas de monitoreo de incidencias en el proceso de ventas.	26
Tabla 6. Registro de incidentes al mes documentada.....	27
Tabla 7. Existencia de una escala de medición de riesgos	28
Tabla 8. Atención de incidencia según categoría presentada	29
Tabla 9. Atención de problema según categoría presentada	30
Tabla 10. Resolución de incidentes de venta registrados	31
Tabla 11. Registro de la incidencia	40
Tabla 12. Codificación de prioridad	43
Tabla 13. Nivel de usabilidad	50
Tabla 14. Nivel de disposición de la información	51
Tabla 15. Nivel de utilidad de la metodología.....	52
Tabla 16. Nivel de la variable satisfacción.....	53

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Mapa de ubicación	1
Figura 2. Fases de ITIL vr.3	11
Figura 3. Etapa que proceso de venta que presenta mayor número de problemas	23
Figura 4. Conocimiento sobre incidencia en los colaboradores	24
Figura 5. Promedio de incidencias al mes	25
Figura 6. Existencia de herramientas de monitoreo de incidencias en el proceso de ventas	26
Figura 7. Registro de incidentes al mes documentada.....	27
Figura 8. Existencia de una escala de medición de riesgos por incidentes presentados.....	28
Figura 9. Atención de incidencia según categoría presentada.....	29
Figura 10. Atención de incidencia según categoría presenta	30
Figura 11. Resolución de incidentes de ventas registrados	31
Figura 12. Procesos de la empresa “La Cajita”	32
Figura 13. Proceso de venta.....	33
Figura 14. Sub-proceso de recepción del cliente	34
Figura 15. Sub – proceso de brindar información	35
Figura 16. Sub- proceso de registro de pedido	36
Figura 17. Sub- proceso de registro de pedido	37
Figura 18. Sub-proceso de servicio de post-venta.....	38
Figura 19. Marco de trabajo	39
Figura 20. Sistema para la gestión de incidencias	40
Figura 21. Parámetros de categorización de incidencias	41
Figura 22. Diagrama de prioridades	42
Figura 23. Modelamiento de incidencias.....	45
Figura 24. Página principal del software de apoyo	46
Figura 25. Tipo de incidencia	47
Figura 26. Registro de la incidencia	47
Figura 27. Registro del cliente afectado por la incidencia	48
Figura 28. Detalles de la incidencia.....	48
Figura 29. Estado y monitoreo de la incidencia	49
Figura 30. Nivel de usabilidad de la metodología	50

Figura 31. Nivel de disposición de la información	51
Figura 32. Nivel de utilidad de la metodología	52
Figura 33. Nivel de la variable satisfacción	53

RESUMEN

La presente investigación tiene por objetivo general aplicar una gestión de incidencias utilizando la metodología ITIL en el área de ventas de empresa "La cajita", Chiclayo 2021, teniendo por aspectos metodológicos el tipo de estudio fue cuantitativo, nivel descriptivo aplicada, y tuvo por diseño no experimental, reconociendo tener por población de estudio a 25 colaboradores de la empresa y por muestra a 25 colaboradores de la empresa, y por instrumentos de recojo de datos una encuesta. Teniendo por principales resultados, que el 40% de los problemas que se identificaron presentaron en el proceso de venta, el 68% de los colaboradores no tienen mucho conocimiento sobre las incidencias, el 44% de los se presentadas entre 5 a 8 incidencias al mes, el 96% de las incidencias no son monitoreadas, y el 100% no son documentada. Por tanto, se realizó un diseño de sus procesos de los principales procesos, entre ellos recepción del cliente, brindan información, registro de pedido, entrega del producto, y registro del producto para poder monitorear las incidencias, y levantamiento de ellas en el servicio post venta, realizando bajo el marco de trabajo de ITIL vr.4 y como herramienta de apoyo el sistema Freshdesk. Concluyendo que utilizando mecanismos de apoyo permitió llevar un registro de las incidencias, reconociendo el tipo de incidencias, y el seguimiento, reconociendo que la utilización de la metodología si tiene con un 44% un nivel de usabilidad alto, con un 60% posee disposición de la información, y con un 52% si es útil la metodología.

Palabras clave. gestión de incidencias, itil, marco de trabajo.

ABSTRACT

The present investigation has as general objective to apply an incident management using the ITIL methodology in the sales area of the company "La cajita", Chiclayo 2021, having as methodological aspects the type of study was quantitative, descriptive applicative level, and had by design non-experimental, acknowledging having 25 company employees as the study population and 25 company employees as the sample, and a survey as data collection instruments. Taking as main results, that 40% of the problems that were identified appeared in the sales area, 68% of the collaborators do not have much knowledge about the incidents, 44% of them presented between 5 to 8 incidents per month, 96% of incidents are not monitored, and 100% are not documented. Therefore, a design of its processes of the main processes was carried out, including customer reception, they provided information, order registration, product delivery, and product registration to be able to monitor incidents, and raised them in the post service. sale, carried out under the framework of ITIL vr.4 and as a support tool for the Freshdesk system. Concluding that using support mechanisms, a record of the incidents was carried out, recognizing the type of incidents, and the follow-up, recognizing that the use of the methodology does have a high level of usability with 44%, with 60% having availability of information, and with 52% if the methodology is useful.

Keywords. incident management, itil, framework.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Descripción de la organización

En el distrito de Chiclayo se encuentra la empresa La cajita S.A.C que se dedica a la venta de detalles románticos y manualidades, siendo una empresa que ofrece el servicio de detalles personalizados con delivery, buscando llevar una sonrisa y alegría a todos los corazones enamorados, porque un detalle expresa más que mil palabras. Con nosotros podrás encontrar detalles para esa persona especial, también encontraras asesoría a su disposición para que puedas expresar tus sentimientos o puedas personalizar tus detalles.

Misión

Esforzarnos en poder cubrir las expectativas de nuestros clientes, mantener una línea de calidad y buen servicio.

Visión

Posicionarnos y llegar a nuevos mercados obteniendo una cobertura de clientes que reconozcan nuestra marca siendo sinónimo de calidad y buen servicio.



Figura 1. Mapa de ubicación

Nota. (Google maps, 2022)

1.2 Realidad problemática

1.2.1 Planteamiento del problema

- **Síntesis de la situación problemática**

En la actualidad, existen múltiples organizacionales a nivel internacional que tiene diversas deficiencias sobre la gestión de las incidencias dentro de las operaciones de dichas empresas, como es el caso del alto margen de error de los datos, pérdida de la información, débil personalización de la atención hacia el cliente, desconocimiento del estado y entrega del servicio, entre otros. Por ende, en España evaluando la situación problemática que presentan las empresas, se identifica que el área con mayor deficiencias es el área de ventas debido que no cuenta con las herramientas de apoyo necesarias que permita a los responsables tener un mejor control de sus procesos, tanto en el manejo de la información, brindar el servicio, o desarrollo de sus actividades asignadas, esto se debe porque se evidencia una serie de incidencias que restringen el cumplimiento total de las metas propuestas (Oltra & Roig, 2019).

Asimismo, analizando a un nivel latinoamericano se identifica que las empresas en Ecuador evidencia tener deficiencia en el uso de las TIC's debido que no saben cómo incursionarla de manera adecuada en sus procesos para obtener un mejor rendimiento, y evitar las incidencias que se presentan a lo largo del desarrollo de sus procesos como es el caso de la duplicidad de la información, y desactualización de algunos servicios (Conde, 2019).

Por otro lado, evaluando la realidad problemática que posee el Perú se puede observar que las diversas empresas, sobre todo las Mypes en Lima también poseen problemas en el área de venta, debido que no cuentan con la integración, ordenamiento y manejo de su información, proceso de atención a los diversos clientes y seguimiento de la entrega del servicio (Bayona, Baca, & Vela, 2017).

Es por ello, analizando la región Lambayeque se puede observar las empresas tanto pública como privadas, presentan bajo nivel de conocimientos que permita dar

solución a la serie de incidencia que se registran en sus procesos, y esto genera un prolongado tiempo en la entrega del servicio y cumplimiento de las metas organizacionales (Gonzales, 2019).

En el distrito de Chiclayo se encuentra la empresa La cajita dedicada a la venta de detalles románticos y manualidades, donde analizando la situación actual se logró observar la presencia de deficiencias sobre el manejo del proceso de venta, teniendo por principales causas el alto margen de error en el manejo de la información sobre todo en los pedidos como es el caso al momento de registrar el pedido con las características incorrectas entre ellos precios y cantidades generando insatisfacción de los clientes al momento de obtener el producto diferente a lo solicitado.

Asimismo, otro caso de incidencia por el inadecuado manejo de los datos es el inoportuno o cruce de información sobre la ubicación a la cual va dirigido el producto esto produce retrasos en la entrega del servicio; y otras de las deficiencias es el inadecuado monitoreo u desconocimiento del estado actual de la entrega del servicio.

Por tanto, para el desarrollo de la aplicación de una gestión de incidencias es necesario la utilización del marco de trabajo de ITIL en la empresa La Cajita, que permitirá el modelamiento adecuado de los procesos y seguimiento de todos los procesos que intervienen en el área de venta de la empresa, mediante softwares de apoyo para el mejoramiento cada una de la incidencia.

1.3 Formulación del problema de investigación

¿La aplicación de una gestión de incidencias utilizando la metodología ITIL permitirá mejorar el proceso en el área de ventas de la empresa La cajita", Chiclayo – 2021?

1.4 Justificación e importancia

La presente investigación tiene por justificación teórica que tuvo el soporte de diversos conceptos sobre las variables de estudio, para poder conocer más sobre en qué consiste gestión de incidencias e ITIL, que ayudó a tener una mayor evaluación sobre el contexto en el que se desenvuelve el estudio.

La presente investigación tuvo por justificación práctica implementar la metodología ITIL pues ayudó a dar seguimiento mediante el sistema Freshdesk las incidencias sobre todo para poder mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo general

Aplicar una gestión de incidencias utilizando la metodología ITIL en el área de ventas de empresa "La cajita", Chiclayo 2021

1.5.2 Objetivos específicos

- Diagnosticar la situacional de la empresa “La cajita”
- Identificar los procesos en el área de venta de la empresa "La cajita".
- Definir el marco de trabajo para la gestión de incidencias en el área de venta de la empresa "La cajita".
- Modelar las incidencias utilizando la metodología ITIL para el área de venta de la empresa "La cajita".
- Utilizar software de apoyo a la gestión de incidencias con el marco de trabajo definido.
- Determinar el nivel de satisfacción de usuarios con la gestión de incidencias propuesto.

1.6 Antecedentes

A nivel internacional

Villegas (2018) en su investigación en su investigación en Ecuador que tiene por objetivo elaborar una propuesta de gestión de incidencia teniendo en consideración el marco de trabajo de ITIL versión 3, con la finalidad de poder mejorar el seguimiento de las incidencias presentadas; asimismo, se tuvo por tipo de estudio básico, y el diseño propuesto fue no experimental, la población fue conformada por nueve personas que laboran en el departamento de operación y tecnologías de información de banco desarrollo, y los técnicos de TI; se empleó guías de observación y entrevistas como instrumentos, por medio de la técnica de observación y entrevista. El resultado fue que, se puede modelar una gestión de incidencias mediante el registro de tickets en la que permite hacer frente ante los eventos presentado dando una solución más rápida mediante los Acuerdos de Niveles de Servicio (SLA). Llegando a concluir que, es importante que toda empresa cuente con una gestión de incidencia debido que permitirá dar seguimiento de cada uno de los eventos presentados, y con ello lograr atender el total de requerimientos de los usuarios, para ellos se realizó un categorización y priorización de las incidencias y puedan ser tratadas de manera asertiva.

Suing (2015) en su investigación realizada en Ecuador, sobre un diseño de un modelo de gestión haciendo uso de la metodología ITIL versión 3, la metodología se basó bajo el tipo básico, y el diseño propuesto fue no experimental, la población fue conformada por los procesos y procedimientos; se empleó guías de observación y entrevistas como instrumentos, por medio de la técnica de observación y entrevista. Llegando a concluir que, se necesita la implementación de un sistema como es el ITIL debido a que mejorará los procesos relacionados con la atención a clientes y usuarios, disminuyendo gradualmente las incidencias.

A nivel nacional

Castro (2018) en su investigación realizada en Trujillo el presente estudio tienen por finalidad realizar una gestión de los servicios de mediante un software de apoyo desarrollado bajo el marco de trabajo de ITIL en la empresa ABS, en la hizo uso la metodología se basó bajo el tipo básico, y el diseño propuesto fue no experimental, la población fue conformada por el número de servicios de 104 fallas reportadas en TI de la empresa atendidas en el mes de mayo del año 2018, teniendo como muestra 76 fallas atendidas; se empleó guías de observación y entrevistas como instrumentos, por medio de la técnica de observación y entrevista. El resultado fue que, según el sistema propuesto se logró minimizar un 97% el tiempo promedio en que un técnico realiza el contacto con el usuario final cuando se genera la solicitud de atención, se minimiza el 76% de tiempo promedio de atención de peticiones de servicios, se minimiza un 87% la cantidad de atenciones que no cumplen con los Acuerdos de Niveles de Atención (SLA). Llegando a concluir que, realizando la presente metodología, ayudará a la gestión oportuna de las incidencias mediante el desarrollo de cada una de las fases que involucra ITIL, y en el tiempo de prueba en cuatro tiempos atenciones de servicios.

Cáceres (2019) en su investigación en Lima tuvo por objetivo proponer un método de atención de incidencias la empresa Tgestionaria, basó el tipo básico, y el diseño propuesto fue no experimental, la población fue conformada por todas las personas que ofrezcan servicios de soporte tecnológico; asimismo, se empleó guías de observación y entrevistas como instrumentos, por medio de la técnica de observación y entrevista. El resultado fue que, se espera mejorar la capacidad de atención de los requerimientos de los usuarios, y esto se realizará haciendo un seguimiento de las incidencias mediante cada uno de los tickets presentados, en la que se pueda de dar solución a los incidentes identificado rápidamente el tipo de falla y dar solución con eficiencia. Al desarrollar el proceso básico del marco ITIL V3.0 logró poder reducir el margen de error durante toda la entrega del servicio, asimismo, sistematizó un proceso de atención al usuario ante algún tipo de incidencias y agilizó el proceso de requerimiento, esto se debe por el monitoreo del registro del cliente, con la finalidad de aumentar la productividad y eficiencia operativa en la empresa, esta metodología permitió a los encargados del control de sistema atender de la mejor manera posible y tener un cierre en el tiempo solicitado.

Padilla (2019) en su investigación que tuvo por objetivo realizar una implementación de una gestión de incidencia mediante la metodología de ITIL con la finalidad de mejorar la atención del servicio, la metodología se basó bajo el tipo básico, y el diseño propuesto fue no experimental, la población fue conformada por la cantidad de atenciones de los incidentes, teniendo como muestra el flujo de atención de los incidentes; se empleó guías de observación y entrevistas como instrumentos, por medio de la técnica de observación y entrevista. El resultado fue que, se obtuvo que en la presente organización debe mejorar el nivel de satisfacción del usuario tanto interno y externo, esto se debe por el alto índice de incidencia percibiendo un bajo nivel representado por un 45%. Llegando a concluir que, al adoptar la metodología ITIL se debe continuar mejorando constantemente el proceso de atención de la incidencia, esto se debe porque debe ser un trabajo integrado y con ayuda de los softwares de apoyo permitirá reducir tiempo en la atención de los requerimientos del usuario, indicando que es recomendable para continuar gestionando y aplicando gestiones de mejoras para cada proceso cumpliendo con las políticas planteadas.

A nivel local

Padilla (2016) en su investigación que propuso por objetivo de implementación del servicio de gestión de incidencias basado en ITIL V3 en la empresa financiera efectiva, la metodología se basó bajo el tipo básico, y el diseño propuesto fue no experimental, la población fue conformada por el número de servicios de 104 fallas reportadas en TI de la empresa atendidas en el mes de mayo del año 2018, teniendo como muestra 76 fallas atendidas; se empleó guías de observación y entrevistas como instrumentos, por medio de la técnica de observación y entrevista. El resultado fue que actualmente la empresa tiene problemas en el proceso de atención indicando que con 58% los clientes estar en desacuerdo con el proceso de venta por que el 42% percibieron un alto margen de error al recibir algo que no fue de acuerdo a sus requerimientos, indicando que se empleó un sistema propuesto se logró minimizar un 97% el tiempo promedio en que un técnico realiza el contacto con el usuario final cuando se genera la solicitud de atención, se minimiza el 76% de tiempo promedio de atención de peticiones de servicios, se minimiza un 87% la cantidad de atenciones que no cumplen con los Acuerdos de Niveles de Atención (SLA). Llegando a concluir que, se debe implementar ITIL para mejorar la relación con los usuarios y clientes debido a los acuerdos de calidad, así mismo, se debe implementar el marco de trabajo de

ITIL con la finalidad de automatizar el procedimiento de atención a las incidencias presentadas durante el desarrollo y entrega del servicio, esto ayudará a dar solución a los eventos representados.

Oblitas (2018) en su investigación acerca tuvo por objetivo hacer una mesa de ayuda mediante el marco de trabajo de ITIL, que permite garantizar la atención de los requerimientos de los usuarios del hospital en Lambayeque, sobre todo mediante el apoyo de las herramientas tecnológicas siendo el soporte para el área administrativa y ayudando al seguimiento de las tareas, la metodología se basó bajo el tipo básico, y el diseño propuesto fue no experimental, la población fue conformada por 41 personas capacitadas, la unidad de análisis son los usuarios de los servicios de TI que ofrecen la DTI del HRL; se empleó guías de observación y entrevistas como instrumentos, por medio de la técnica de observación y entrevista. El resultado fue que, se logró describir la situación actual que posee la entrega del servicio, y monitorear cada una de las incidencias para que se pueda priorizar su atención mediante de SLA, que permitirá atender de acuerdo a su impacto. Para ello, se revisará todos los temas a considerar en la división de las tareas mediante el registro de las TIC's que permite medir el rendimiento de la organización en los procesos, mediante las buenas prácticas y el marco de trabajo de ITIL, haciendo referencia que con un 35% se presentó un deficiencia en la entrega del servicio, requiriendo acciones que permitan mejorar la problemática presentada, para ello se planteó el uso de cada una de las etapa de ITIL con la finalidad de poder para gestionar cambios y configuración, para un mejor servicio de mesa de ayuda, según los requerimientos de ITIL, y así mismo, se debe capacitando a los colaboradores, con la finalidad de poder mejorar el proceso de levantamiento de las incidencias en el menor tiempo y haciendo uso adecuado de los recursos existentes de la empresa.

1.7 Bases teóricas

Servicio: Conforme a lo que nos indica Kolthof, Arjen y Piere (2008), definen al Servicio como el mecanismo que se concibe para la entrega de valor hacia los consumidores o clientes en la que les facilita la llegada, sin la necesidad de hacerse cargo de algún costo extra o la concretización de un riesgo.

Tecnología. Para Ferraro y Lerch (1997) definen a la tecnología como un compuesto organizado de los conocimientos que son ocupados en los procesos de producción, distribución y la utilización de algún bien para poder utilizarlo a favor del cliente, de esta manera se expresa que, el conocimiento tiene como finalidad acomodarlo a la satisfacción de una necesidad, de una manera organizada y repetitiva.

Servicios de TI. Para Kolthof, Arjen y Piere (2008), nos indican que los servicios de TI son un compuesto de acciones que tienen como finalidad la atención a una necesidad del consumidor, a través de una transformación de las condiciones de los medios informáticos, aumentando su valor y reduciendo los posibles riesgos que se puedan originar con el sistema, de esto se puede precisar que, sobre esto se puede perfeccionar los plazos de comercialización, costos, proveen la eficiencia y apoya a una productividad incrementada.

Gestión de incidencias

Según Puga (2017): la gestión de incidencias es aquel proceso que permite reconocer las interrupciones que dificultan el proceso de la entrega del servicio o bien al usuario de una organización. Por otro lado, de acuerdo a los autores Saldaval y De los Ángeles (2017, p. 21) hace manifiesto que es aquel proceso que permite regularizar de manera oportuna las incidencias presentadas en el desarrollo de alguna actividad o procesos de la organización, haciendo manifiesto que dichas acciones permitirá atender los requerimientos de los usuarios de una manera rápida y eficiente para evitar las interrupciones el desenlace de una actividad.

1.7.1 ITIL

Conforme a lo que nos indica Ríos (2014) sobre ITIL, o Biblioteca de infraestructura de tecnología de la información, sostiene que esta herramienta es un conglomerado de habilidades que son implementadas para la realización optima en la gestión de servicios de tecnología, donde tiene por objetivo fundamental hacer que las empresas sean más eficientes y que puedan disminuir sus gastos en recursos de TI, teniendo en cuenta lo que manifiesta Zhang y Zhou (2014) donde indican que las empresas que adquieran los conocimientos de ITIL, obtendrán una serie de beneficios como son los siguientes:

Mejora los riesgos

Optimización del producto o servicio

Determinar procedimientos de gestión

Perfecciona la toma de decisiones

Por otro lado, tenemos lo que indica Office of Government commerce (2015), donde manifiestan que ITIL brindan beneficios a los usuarios de este servicio:

Beneficios a los clientes: La calidad, rentabilidad, disponibilidad y costo de los servicios se administran adecuadamente.

Se maneja adecuadamente la relación con sus usuarios y se mejora la comunicación.

Los servicios se detallan de una manera óptima y en descripciones apropiadas.

1.7.2 Historia de ITIL

Este conjunto de buenas prácticas fue concebido en la década de los 80's, por medio de la Agencia Central de Telecomunicaciones y Computación del Gobierno Británico (Central Computer and Telecommunications Agency – CCTA), en los que fueron los responsables de idear y fomentar un manual para que de esa manera las oficinas del sector público británico sean más eficientes en sus actividades laborales y que de esa forma se disminuyan los costes derivados de los recursos TI. No obstante, este manual resultó ser de utilidad para cualquier otra organización, siendo de esta manera que se adaptaron conforme a sus necesidades y circunstancias. Efectivamente, resultó ser de mucha utilidad esta herramienta que actualmente ITIL recepciona la gestión de los servicios TI como parte de sus secciones de trabajo, permitiendo el incremento del concepto de buenas prácticas hacia una gestión de la seguridad de la información, gestión de niveles de servicio, perspectiva de negocio, gestión de activos software y gestión de aplicaciones. Esta serie de habilidades provienen de las mejores soluciones posibles donde una serie de expertos han puesto en marcha en sus empresas u organizaciones en el momento de entregar servicios de TI, siendo que en circunstancias la guía pueda escasear de coherencia. Actualmente, ITIL se encuentra dentro de la Oficina de Comercio Británico (Office of Government Commerce – OGC), pero no es impedimento para ser empleado libremente.

1.7.3 Ciclo de Vida de ITIL

Teniendo como última versión en el año 2007, se puso en marcha la versión denominada ITIL v.3, donde conforme lo indica Ríos (2014), se conglomeraron los factores fundamentales en cinco volúmenes, donde estos conforman el ciclo de vida de ITIL, siendo los siguientes:

Figura 2. Fases de ITIL vr.3



Nota. Ríos (2014)

a) Estrategia de Servicio:

Según lo manifiesta Ríos (2014), en esta fase se aprueba desarrollar una táctica en la organización en base a TI, en la que se podrá crear valor, administrar la cartera de servicios, administrar la demanda y se desarrolla una administración financiera.

También nos indica Rudd (2010) que, en esta fase se facilita la dirección sobre como diseñar, desarrollar e implementar la gestión de servicios, pero no tan solo como una habilidad organizacional, sino que se prioriza como un activo estratégico.

Esta fase se direcciona por el mismo camino que la estrategia empresarial, pero siendo en el contexto actual la implementación del componente TI. Incorpora a su diagnóstico, nuevo fin

y la futura evolución de la TI en las organizaciones. Lo que busca ITIL es ordenar e incorporar la tecnología con los asuntos del negocio, donde los servicios de TI que se están implementando y donde son ofertados por las áreas de TI estén constituidos para colaborar con el negocio. El concepto que precisa integrar en todas las áreas de la empresa, con la finalidad de la definición de los objetivos institucionales y poder planificar las metas a corto y largo plazo, y esto ayudará a diferenciarnos de las otras empresas.

b) Diseño de Servicio:

Esta es una fase que forma parte del ciclo de vida del Servicio de ITIL, donde se planea, monitoriza y se perfecciona para que esta se pueda acomodar a la estrategia de la organización. Se desarrolla definiciones en relación al diseño de servicios, arquitectura, procesos, políticas y documentación.

A parte de ello esta fase se apoya de diversos niveles de gestión, en donde se encuentran detallados en documentos como lo son el catálogo de servicio, requisitos de nivel de servicio, plan de calidad y contrato de soporte. El diseño es la forma de trasladar la estrategia de negocio a un tipo de guía de desarrollo del Servicio. Esta guía debe estar planificado, monitorizado, mejorado, presentado al cliente y administrado de manera interna para que esta sea ajustada a la estrategia de la organización y para que esta estrategia se rediseñe según sus propias obligaciones que se van obteniendo de su desarrollo y mantenimiento conforme los requerimientos, expectativas y las fases de valor que tenga el cliente, y que por consiguiente de manera interna se precise que deben ser perfeccionados para dar al Servicio un apoyo coherente, equilibrado, justo en los costes y eficaz en los resultados finales. Esta guía se fundamenta en diversos niveles de gestión, en donde se debe negociar con el usuario y los proveedores, administrar el servicio para conservarlo activo y en un estado adecuado, de la misma manera de contar con la seguridad para mitigar cualquier tipo de dificultades con la información comprendida en nuestro servicio, asimismo de saber y poder reedificar los servicios después de una incidencia cualquiera.

c) Operación de Servicio:

Según nos indica Ríos (2014), nos comenta que en esta fase se manifiestan las mejores prácticas que se precisarán para llevar a cabo en una organización o negocio, con la finalidad de adquirir un nivel de servicio excelente conforme a las necesidades y requerimientos del cliente, de la manera en la que se pueda prestar el servicio con eficacia y eficiencia.

Asimismo, se podrá administrar previniendo y cumpliendo adecuadamente aquellas necesidades del cliente, para realizar una solución óptima de problemas y errores que se puedan desarrollar durante el servicio. Esta fase en ITIL y sus procedimientos integrados se reconocen como buenas prácticas, porque de esta manera se presta que la organización pueda asegurar que los servicios se brinden de una manera eficiente y eficaz. Esta forma de administrarse abarca el estar precavido y poder ejecutar de manera óptima con las peticiones de los usuarios; la solución de las posibles deficiencias del servicio, la eliminación de los problemas (investigando sus causas), así como también el desarrollo de actividades comerciales para acercamiento directo con los clientes. Para alcanzar estos objetivos, ITIL nos provisiona una herramienta fundamental, el centro de servicios, pauta esencial para el desarrollo de procedimientos basados en ITIL, en una organización con servicios TI.

d) Mejora continua de los servicios:

Según Ríos (2014), define esta fase como la priorización en la mejora como fuente de desenvolvimiento continuo en la organización, en donde se tiene que estar en constante análisis de sus procedimientos para incrementar la producción y disminuir los costos. La finalidad de este proceso es la de tratar de mejorar en la Gestión de Seguridad, aumentando la eficacia y eficiencia de solución a las incidencias de seguridad. Este proceso debe realizarse constantemente porque los factores relacionados con la seguridad varían a diario, y siendo la seguridad un factor que se vincula a la continuidad y disponibilidad de la información, entre otras cosas, un error puede generar variaciones en las SLAs y por consiguiente incumplimiento de contrato. Este proceso es acomodado a todos los niveles de Gestión y está orientada en base al modelo PDCA, en donde se desarrolla una entrada de información y salida de documentación por medio de un ciclo de análisis y variaciones. Se presentan una gran diversidad de ataques a la seguridad en las cuales se tienen que prevenir. Como se ha mencionado con anterioridad, estos atentados se deben controlar por medio de

la infraestructura (firewall, software de seguridad, etc.), así como, también por medio de protocolos de prevención rápida y actualizaciones periódicas en las medidas de seguridad. Asimismo, esta infraestructura debe estar proyectado (en referencia al software) para prevenir muchas otras dificultades.

e) Transición de Servicio:

Para esta fase, nos indica Ríos (2014) que la transición de servicios determina conceptos en relación a la variación que se puede originar en la prestación de un servicio. Es aquí donde se detallan factores como la gestión de configuraciones, planificación de transición y apoyo, como también el ejercicio de los servicios.

Es aquí en esta fase ITIL, donde aprenderemos a que las practicas básicas en las organizaciones TI sean mejoradas, en relación al desarrollo de software y hardware y como ha de administrarse la variación que esta pueda generar en las personas. De esta forma, toda organización que determine plantearse la implementación de las buenas prácticas de ITIL, no debe padecer sobrecostos por pérdidas de tiempo, de aplicación o por dificultades originadas por problemas de previsión o impedimento de retractarse debido a problemas de implantación.

Diferencias entre ITIL e ISO 20000

Conforme nos indican Rios (2014) y Seguinfo (2007), sostienen que existen una serie de diferencias entre ITIL (Biblioteca de infraestructura de tecnología de la información) y la ISO 20000 (Organización internacional de normalización), que son las siguientes:

ITIL

Considerado como la serie de buenas prácticas para el óptimo manejo de la gestión de los servicios de TI.

Se concibió en la década de los 80s, por medio del gobierno británico.

Su ciclo de vida del Servicio está conformado por 5 fases.

Su certificación se suele implementar mayormente a personas.

Cuenta con 4 fases de certificación.

ISO 20000

Normas identificadas internacionalmente que precisan y estiman aquellos procedimientos y actividades fundamentales para que las áreas de TI puedan realizar la prestación de un servicio ajustado a las necesidades de la organización.

Está compuesta de dos partes y generalmente está constituida por 13 procesos establecidos.

En este caso la certificación avala a toda la empresa.

Certificación ITIL. Según Ríos (2014) nos indica que estas certificaciones se entregan oficialmente por medio de instituciones autorizadas por la APM Group por medio de ITIL Certification Management Board (ICMB) y asimismo existen dos Instituciones que están certificadas internacionalmente como lo son la EXIN y el ISEB.

CMMI en ITIL. Conforme a Velásquez (2015), nos indica que la aplicación de CMMI en ITIL conllevará a aumentar la credibilidad de los procesos, soporte y como consecuencia de poder integrar estos dos tipos de mejoras permitirá la reducción de los costes y mantenimiento. Asimismo, esto conllevará a presenciar el nivel de madurez de la organización, en relación a sus procesos.

Tabla 1. Identificación del nivel de madurez

Áreas de proceso	Categoría	Nivel de madurez
Análisis y resolución de causas de los problemas	Soporte	5
Análisis y resolución de decisiones	Soporte	3
Aseguramiento de la calidad de procesos y producto	Soporte	2
Desarrollo de requerimiento	Ingeniería	3
Administración de requerimientos	Gestión de procesos	3
Solución técnica	Ingeniería	3
Rendimiento de procesos organizacionales	Gestión de procesos	4

Fuente: Velásquez (2015, p.43)

Según Luc (2016), sostiene los siguientes niveles:

- a) **Nivel de Madurez 1: Inicial.** Se manifiesta cuando no existen procesos definidos, o algún tipo de documentación, aunque no estén aplicados, esto se puede deducir que no cuentan con monitorización, ni una evaluación del rendimiento.
- b) **Nivel de Madurez 2: Reproducible.** Aquí se manifiesta la existencia de documentos sobre los procesos que se desarrollan en la organización, y el jefe autorizado del negocio cumple con la responsabilidad de que dichas documentaciones se encuentren actualizados.
- c) **Nivel de Madurez 3: Estándar.** En este nivel se predispone a realizar una estandarización de sus procesos y de los documentos definidos, en donde se realiza la utilización de un sistema de calidad o un plan de mejora para cada proceso correspondiente.
- d) **Nivel de Madurez 4: Control.** Se determina que los proyectos se administren en función a los objetivos establecidos de manera cuantitativa.
- e) **Nivel de Madurez 5: Optimizado.** Es en este nivel donde se administran en función a los objetivos cuantitativos de calidad y se encuentran persistentemente buscando la mejora continua para el perfeccionamiento de los recursos, para que de esta manera se puedan responder a los requerimientos futuros realizados por los clientes, tecnologías nuevas, entre otros.

1.7.4 Proceso de ventas

El proceso de ventas engloba un sinnúmero de conceptos, no obstante, Aldama (2005) afirma que es el conjunto de decisiones que toma una organización para tener una interacción con el usuario o cliente, teniendo como finalidad atender las necesidades, ofertando bienes y servicios a los individuos que tengan algún interés cerrando así las ventas que se concreten.

Así mismo, Fernández (2003) manifiesta que, es el proceso determinante que implementan las organizaciones para su supervivencia o permanencia en el mercado, dado que, es el que genera ingresos necesarios para el funcionamiento de la empresa, donde, todas las acciones y tareas realizadas son importantes para la decisión de compra del cliente.

Como afirma Ramos (2017) el proceso de venta son acciones de intercambio que tienen como finalidad obtener ganancias para la organización al momento de vender bienes o servicios,

reconociéndolo como un cambio monetario para adquirir un producto ofertado. Se debe tomar en cuenta que, este proceso involucra la atención de una serie de necesidades que tiene el cliente, en otras palabras, resolver todas las dudas referentes a un producto o servicio en un tiempo adecuado.

Características del Proceso de Ventas

El proceso de ventas se puede evaluar por medio de distintos métodos o formas, iniciando desde la fase de entrada del cliente hasta el cierre de venta y la postventa, tomando en cuenta los indicadores como índice de venta por pedidos e índice de venta por cliente como son:

- i. **Índice de venta por pedidos:** Es el índice que se considera del total de venta de productos o servicios de un periodo concreto por el número de pedidos presentados, obteniendo la siguiente formula:

$$\text{Índice de VxP} = \frac{\text{Ventas Totales al día}}{\text{Número de Pedido al día}}$$

- ii. **Índice de venta por cliente:** Vienen a ser todos los individuos que visitan la organización preguntando por productos o servicios y que lograron cerrar una venta, planteándose por la siguiente ecuación:

$$\text{Índice de VxC} = \frac{\text{Ventas Totales al día}}{\text{Numero de registros al día}}$$

Desde la posición de Kotler & Armstrong (2012) el termino ventas hace referencia a un conjunto de procesos que tiene una organización para ofrecer un producto o servicio que satisfagan las necesidades de un determinado nicho de mercado, donde estos autores buscan romper con el paradigma de vender productos, sino que en la actualidad las empresas buscan vender necesidades mas no solo productos.

Dimensiones

Schnarch (2011) hace referencia a las dimensiones de enfoque hacia el cliente, equipo de venta, ventas y comunicación en la venta como se describe a continuación:

i. Dimensión 1: El enfoque hacia el cliente

El enfoque hacia el cliente se basa en la evaluación de la organización sobre las ofertas de servicios o productos que oferta, teniendo como finalidad satisfacer las necesidades de un determinado segmento de mercado o público objetivo; en otras palabras, la empresa debe cumplir con cada expectativa que tiene el cliente antes de ser adquirido. Por lo tanto, es importante saber reconocer la necesidad del mercado objetivo, adaptando los productos o servicios al requerimiento del cliente; como indicadores se encuentra la aceptación de productos y posicionamiento del producto.

ii. Dimensión 2: Equipo de ventas

Citando a Schnarch (2011) señala que el equipo de ventas viene acompañado de una serie de indicadores que permiten identificar la eficiencia de los equipos de trabajo cuando se logra reconocer el nivel de capacidad de respuesta y atención hacia el cliente. Logrando reconocer las competencias de cada colaborador al momento de brindar un producto o servicio que satisfaga la necesidad del cliente, siendo elementos relevantes para poder concretar una venta; tomando en cuenta indicadores como creación de estrategias y capacidad del personal.

iii. Dimensión 3: Ventas

Viene a ser un conjunto de actividades que se desarrollan cuando se responde al requerimiento solicitado por un cliente o usuario, el cual comienza a partir de la presentación de la empresa, los productos, servicios y demás características que causen interés o deseos para la compra de estos, concretándose así la venta. Como afirma, Schnarch (2011) este proceso se origina desde la presentación del producto o servicio y termina con la posventa, ya que, los clientes se imaginan cómo será el producto y a partir de ello se evaluará su satisfacción cuando se concrete la venta; dentro de los indicadores se encuentra compromiso de trabajo y sistema operativo.

iv. Dimensión 4: Comunicación en la venta

La comunicación en la venta se encarga de evaluar al personal encargado de las ventas, determinando si este responde de manera adecuada y oportuna a las inquietudes y necesidades

del cliente; así pues, se evaluará si se brinda información de manera oportuna, coherente y clara para que los clientes puedan comprender cuales son los servicios ofertados. Los indicadores estudiados fueron clientes satisfechos, comunicación efectiva, publicidad y promoción y por último el control de estas.

II. MÉTODOS Y MATERIALES

2.1 Tipo

Enfoque de investigación según, Hernández, Fernández & Baptista (2014) fue cuantitativo, debido que los resultados se obtendrán sobre la variable de estudio, fueron dados mediante expresiones numérica, como es el caso de conocer la percepción de la muestra de estudio es reconocida a través de datos porcentuales, con la finalidad de dar respuesta a los objetivos propuestos.

El estudio presente tendrá por tipo de investigación descriptiva, donde según, Hernández, et. al (2014) se trata la gestión de incidencias es aquel proceso que permite reconocer las interrupciones que dificultan el proceso de la entrega del servicio o bien al usuario de una organización. Por otro lado, de acuerdo a los autores Saldaval y De los Ángeles (2017, p. 21) hace manifiesto que es aquel proceso que permite regularizar de manera oportuna las incidencias presentadas en el desarrollo de alguna actividad o procesos de la organización, haciendo manifiesto que dichas acciones permitirá atender los requerimientos de los usuarios de una manera rápida y eficiente para evitar las interrupciones el desenlace de una actividad detalla el comportamiento actual de las variables, sobre todo reconocer la realidad problemática de la presente organización y realizar un análisis situacional. Es por ello, se detallará cual fue el estado actual en la que se encontró la variable interviniente ayudando a reconocer cuales son las causas de la situación problemática, y comportamiento de la muestra de estudio.

Asimismo, el nivel de investigación según Hernández et al. (2014) será aplicativa; esto se debe porque a través del diagnóstico situacional, se reconocerá cuáles son las deficiencias de los sujetos de estudio, considerándolo como base para el planteamiento de la propuesta a través de la utilización de la metodología de ITIL.

Diseño

El estudio es un diseño no-experimental, donde según Hernández et al. (2014) señala que “la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos” (p.185); esto se debe porque no se genera algún cambio en las variables de estudio; es decir, no se realiza intervención directa del investigador para la alteración de la realidad actual de la problemática de la investigación.

También, se dice que es transversal “El diseño de investigación transversal recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único, su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p.187); es decir, porque solo se recoge información por única vez al inicio de la investigación, en un solo momento (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

2.2 Hipótesis

La aplicación de una gestión de incidencias utilizando la metodología ITIL mejorará el proceso en el área de ventas de la empresa "La cajita", Chiclayo – 2021

3.3 Variables

Variable independiente: Gestión de incidencias

Definición conceptual

Según Puga (2017) manifiesta que la gestión de incidencias es aquel proceso que permite reconocer las interrupciones que dificultan el proceso de la entrega del servicio o bien al usuario de una organización. Por otro lado, de acuerdo a los autores Saldaval y De los Ángeles (2017, p. 21) hace manifiesto que es aquel proceso que permite regularizar de manera oportuna las incidencias presentadas en el desarrollo de alguna actividad o procesos de la organización, haciendo manifiesto que dichas acciones permitirá atender los requerimientos de los usuarios de una manera rápida y eficiente para evitar las interrupciones el desenlace de una actividad.

Definición operacional

La gestión de incidencias, es el monitoreo de las ocurrencias o incidentes que pueden alterar la situación actual de la organización; es decir, son las acciones que se toman para enfrentar los posibles problemas que se presentan en el menor tiempo y de manera eficiente.

Dimensiones:

- a. Estrategia de Servicio
- b. Diseño de Servicio
- c. Operación de Servicio
- d. Mejora continua de los servicios
- e. Transición de Servicio

Escala de medición:

Ordinal

Variable dependiente: Proceso de Ventas

Definición conceptual

Ramos (2017) el proceso de venta son acciones de intercambio que tienen como finalidad obtener ganancias para la organización al momento de vender bienes o servicios, reconociéndolo como un cambio monetario para adquirir un producto ofertado.

Definición operacional

Es el proceso que consiste en el intercambio monetario por la entrega de un producto o servicio, donde la empresa ofrece algo al cliente para obtener ganancias.

Dimensiones:

- i. Dimensión 1: El enfoque hacia el cliente
- ii. Dimensión 2: Equipo de ventas
- iii. Dimensión 3: Ventas
- iv. Dimensión 4: Comunicación en la venta

Escala de medición:

Ordinal

Población, muestra.

Población

Según Hernández, Fernández & Baptista (2014) es “un conjunto de sujetos de estudio que permite delimitar la magnitud de estudio de la investigación” (p.245). Por tanto, se indica que la población de estudio serán los 25 colaboradores de la empresa La Cajita, Chiclayo.

Muestra

Según Hernández, Fernández & Baptista (2014) señala que es “un conjunto de sujeto de estudio que tienen una característica en común y son parte de la problemática de estudio” (p.251). Es por ello, se define que la muestra de estudio por ser un número reducido se considera ser la misma que la población, indicando que se tiene una muestra censal siendo los 25 colaboradores de la empresa La Cajita, Chiclayo.

2.3 Técnicas, instrumentos, equipos y materiales (según corresponda).

- **Técnicas**

La técnica que se emplea en la presente investigación, fue la encuesta: la cual es definida como una técnica que comprende una serie de preguntas que se realiza a una determinada población para reunir datos sobre un determinado tema (Hernández, et al. 2014); en la presente investigación permite recolectar información oportuna para poder reconocer la situación actual en la que se encuentran la variable de estudio como es el caso de la gestión de incidencias en el proceso de venta de la empresa La Cajita, Chiclayo.

- **Instrumentos**

Según Hernández, et. al (2014) indica que el instrumento es la herramienta que apoya al investigador a poder recolectar información, ordenada, clara y que permite medir el comportamiento de las variables de estudio. Es por ello, que el instrumento que se emplea en la investigación, es el cuestionario la cual está compuesto por preguntas cerradas y bajo la valoración de una escala de Likert con la finalidad, esta medición es empleada para el instrumento diseñado tanto para el cuestionario para medir el nivel de gestión de incidencias que posee la empresa La Cajita en el proceso de venta, Chiclayo.

III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 Diagnóstico situacional de la empresa “La Cajita”

a. Identificación de incidentes

Tablas y gráficos

Tabla 2

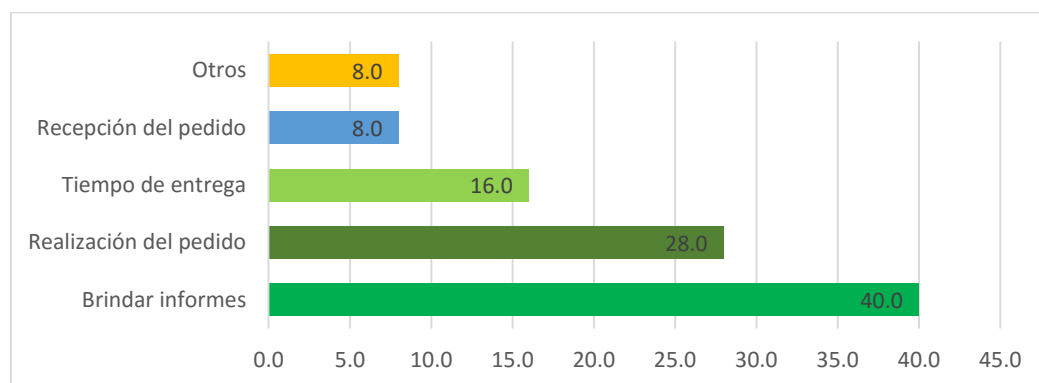
Etapa del proceso de venta con mayor número de problemas

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Brindar informes	10	40.0
Realización del pedido	7	28.0
Tiempo de entrega	4	16.0
Recepción del pedido	2	8.0
Otros	2	8.0
Total	25	100.0

Fuente: Encuesta

Figura 3.

Etapa que proceso de venta que presenta mayor número de problemas



Nota. Recolectado de la aplicación de una encuesta

Según los resultados de la tabla 2, se logra observar que el proceso con mayor número de problemas presentados es en la etapa brindar informes representado con un 40%, seguido de la realización del pedido con un 28%, con un 16% tiempo de entrega, y con un 8% recepción del pedido. Interpretándose, que la empresa la Cajita presente deficiencia en brindar información sobre los diversos tipos de productos, stock existente, y /o precio del producto, generando confusiones y margen de error en la realización del pedido.

Tabla 3

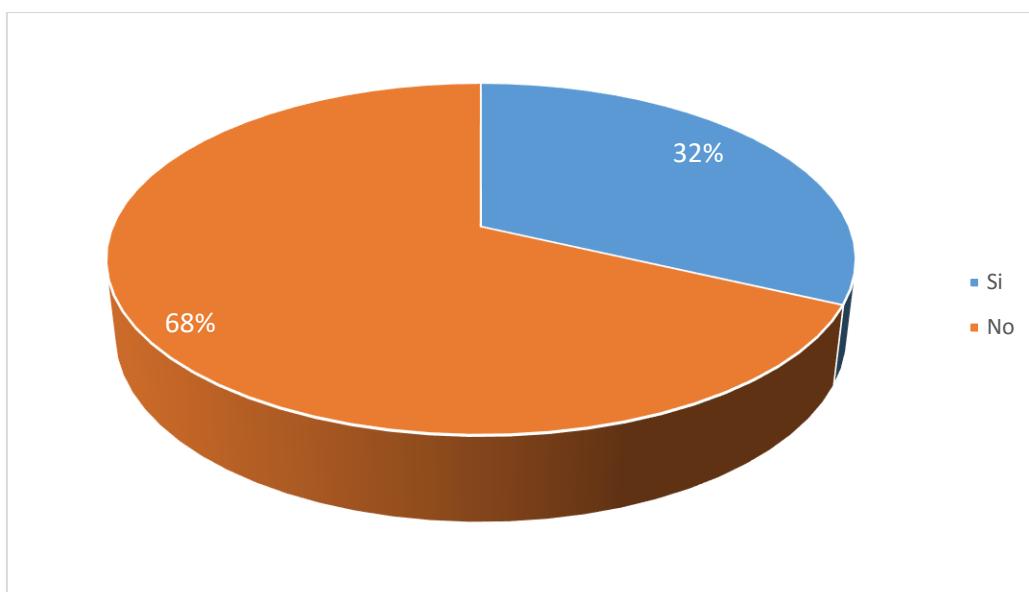
Conocimiento sobre incidencia en los colaboradores

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	32.0
No	17	68.0
Total	25	100.0

Nota. Recolectado de la aplicación de una encuesta

Figura 4.

Conocimiento sobre incidencia en los colaboradores



Nota. Recolectado de la aplicación de una encuesta

De los resultados obtenidos de la tabla 3, 17 de los colaboradores de la empresa La Cajita representado con un 68% NO poseen conocimiento sobre que es una incidencia, y solo el 32% indica si tener conocimientos sobre el significado de la palabra de análisis, este resultado dificultará la identificación de los incidentes presentados en la etapa, y para el planteamiento de acciones.

Tabla 4

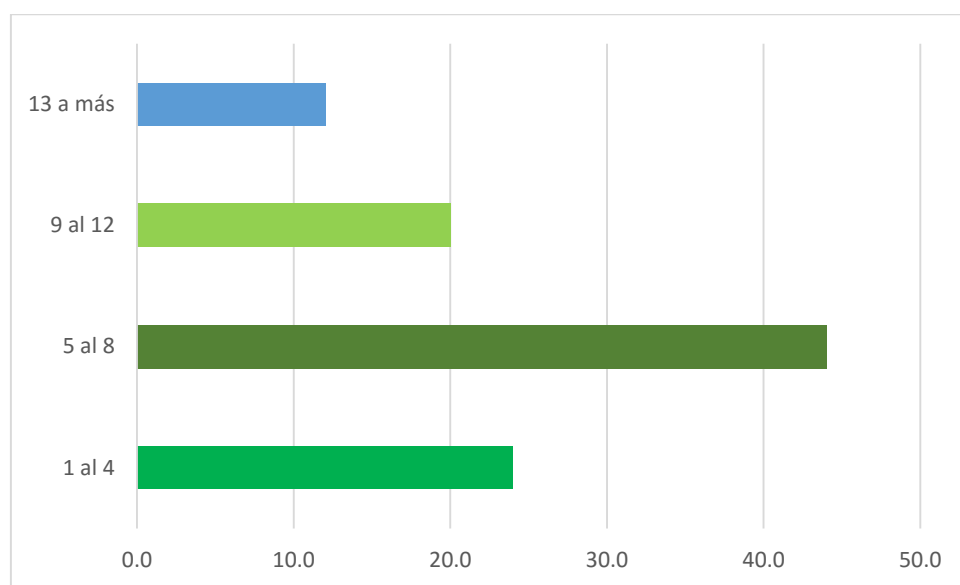
Promedio de incidencias al mes

Válido	Frecuencia	Porcentaje
1 al 4	6	24.0
5 al 8	11	44.0
9 al 12	5	20.0
13 a más	3	12.0
Total	25	100.0

Nota. Recolectado de la aplicación de una encuesta

Figura 5.

Promedio de incidencias al mes



Nota. Recolectado de la aplicación de una encuesta

Interpretación:

De la aplicación de la encuesta, se observó que con un 44% 11 de los colaboradores de la empresa “La Cajita” manifiesta que entre un 5 a 8 incidencias se presenta en un mes aproximadamente. Seguidamente de un 24% que 1 al 4 son las incidencias que se desarrollan en el mes, manifestando que si tiene una mediana presencia de incidencia durante todo el proceso de atención de venta.

Tabla 5

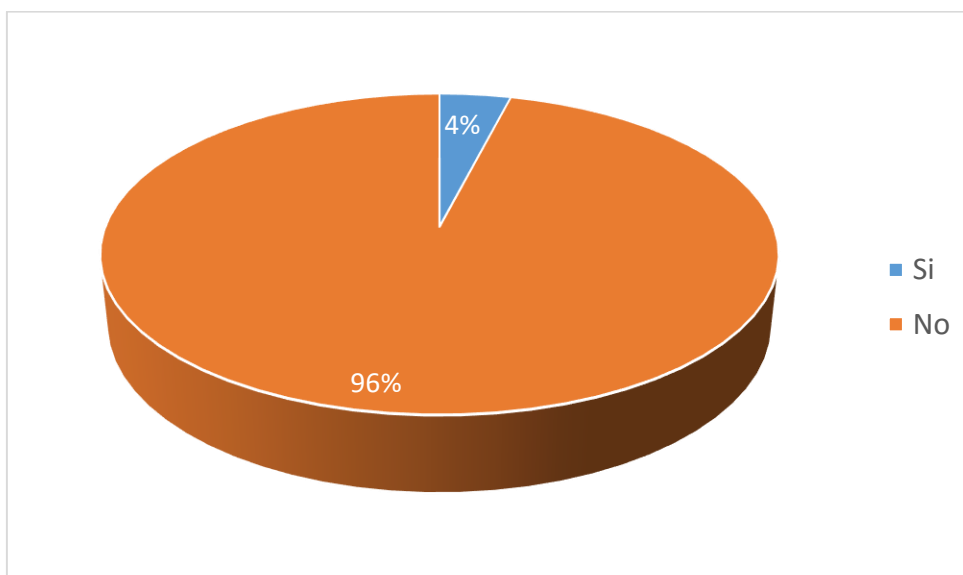
Existencia de herramientas de monitoreo de incidencias en el proceso de ventas

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	4.0
No	24	96.0
Total	25	100.0

Fuente: Encuesta

Figura 6.

Existencia de herramientas de monitoreo de incidencias en el proceso de ventas



Nota. Recolectado de la aplicación de una encuesta

Interpretación:

De la aplicación de la encuesta, se identificó que la mayoría de los colaboradores representado por un 96% manifiesta que en la actualidad la empresa no cuenta con herramientas que monitoreen las incidencias en el proceso de venta, seguido de un 4% que afirma la existencia, esto demuestra el desconocimiento sobre los mecanismo y herramientas de apoyo que permita llevar un adecuado control de la presencia de incidencia en el proceso de evaluación.

Tabla 6

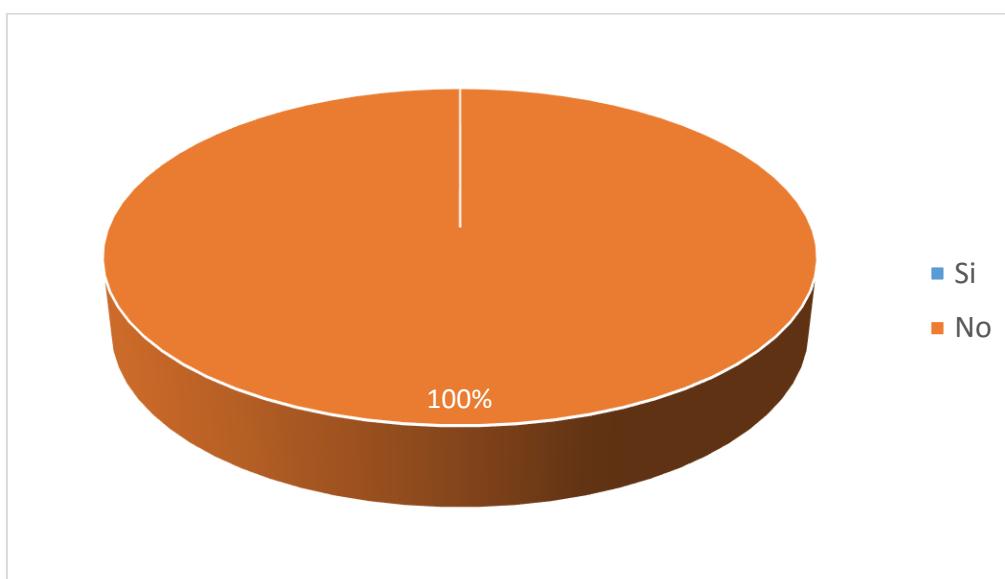
Registro de incidentes al mes documentada

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0.0
No	25	100.0
Total	25	100

Fuente: Encuesta

Figura 7.

Registro de incidentes al mes documentada



Nota. Recolectado de la aplicación de una encuesta

Interpretación:

Se observa en la tabla 8, que el total de colaboradores de la empresa “La Cajita” representado por el 100% indica que la empresa no cuenta con una herramienta que monitoree las incidencias en el proceso de venta, esto evita que la empresa desconozca de los eventos, sus causas, característica, entre otros aspectos.

b. Categorización de incidentes

Tabla 7

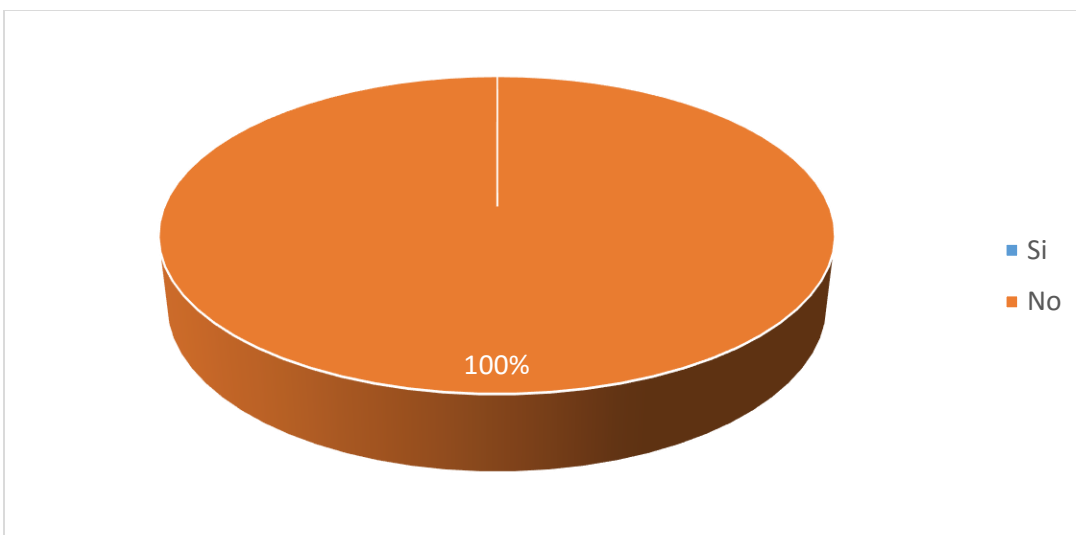
Existencia de una escala de medición de riesgos por los incidentes presentados

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0.0
No	25	100.0
Total	25	100

Nota. Recolectado de la aplicación de una encuesta

Figura 8.

Existencia de una escala de medición de riesgos por los incidentes presentados



Nota. Recolectado de la aplicación de una encuesta

Interpretación:

De los resultados obtenidos en la tabla 9, se puede observar que con un 100% la empresa no cuenta con una escala de medición de riesgos por los incidentes presentados, esto evita reconocer cuales se debe atender con mayor prioridad para prevenir la presencia de riesgos.

Tabla 8

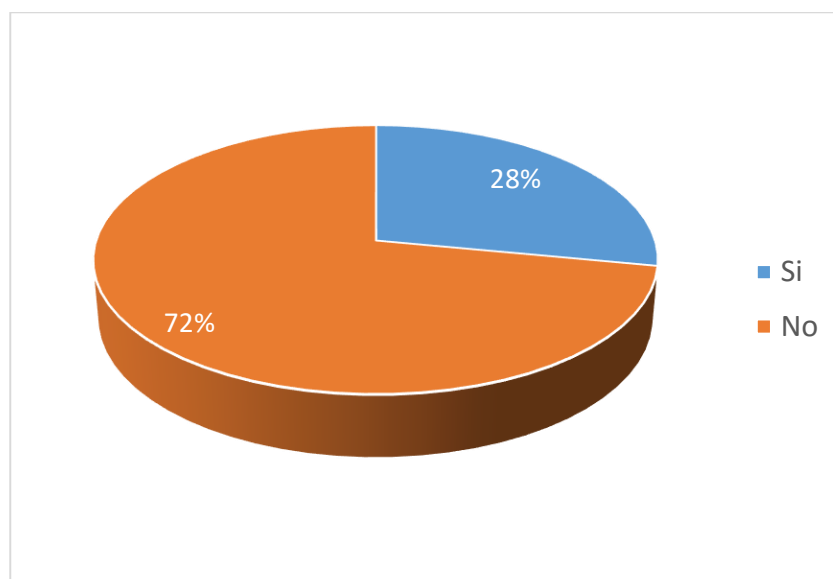
Atención de incidencia según categoría presentada

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	28.0
No	18	72.0
Total	25	100.0

Nota. Recolectado de la aplicación de una encuesta

Figura 9.

Atención de incidencia según categoría presentada



Nota. Recolectado de la aplicación de una encuesta

Interpretación:

De los resultados presentados en la tabla 8, se observa que la empresa la empresa no prioriza algún tipo de incidencia representado con un 72%, y con un 28% se observa que si prioriza a dar solución algún tipo de incidencia, teniendo por significancia que al desconocer su significado, y reconocer su impacto de estas en el proceso, no se tomará buenas decisiones o dar una adecuada solución.

Tabla 9

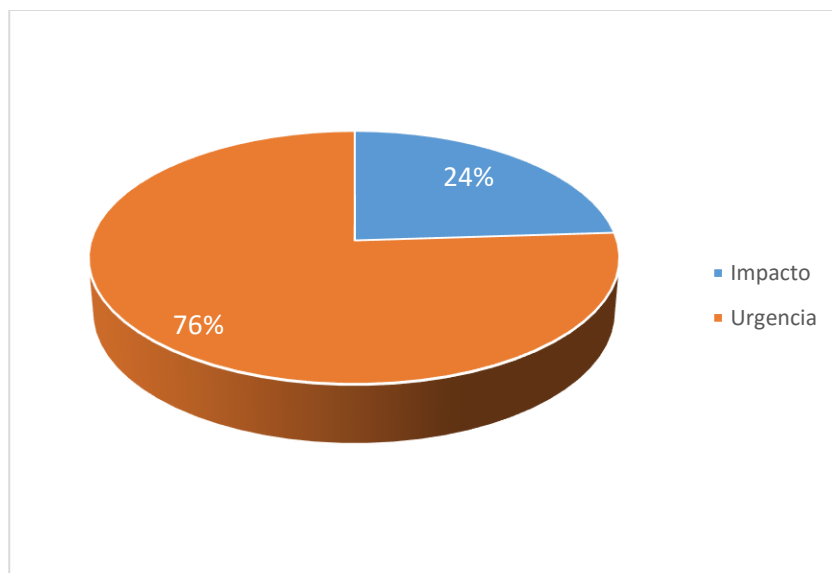
Atención de problemas según categoría presentada

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Impacto	6	24.0
Urgencia	19	76.0
Total	25	100.0

Nota. Recolectado de la aplicación de una encuesta

Figura 10.

Atención de incidencia según categoría presentada



Nota. Recolectado de la aplicación de una encuesta

Interpretación:

Se identifica que de los resultados obtenidos en la tabla 9 se observa que el 76% de los colaboradores reconocen que la empresa La Cajita atienden sus problemas presentados según la urgencia, y que el 24% de acuerdo a su impacto.

Tabla 10

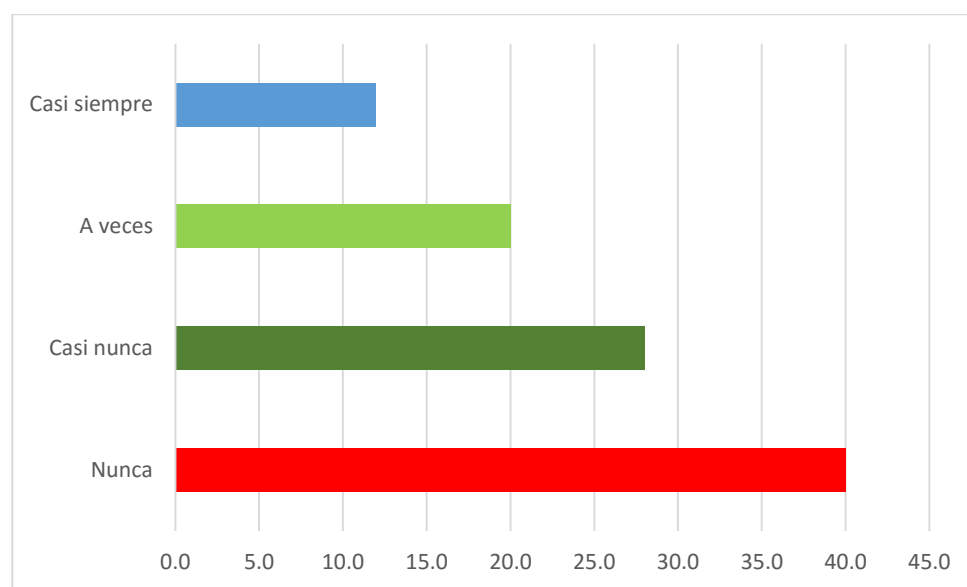
Resolución de incidentes de ventas registrados

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	10	40.0
Casi nunca	7	28.0
A veces	5	20.0
Casi siempre	3	12.0
Total	25	100.0

Nota. Recolectado de la aplicación de una encuesta

Figura 11.

Resolución de incidentes de ventas registrados



Nota. Recolectado de la aplicación de una encuesta

Interpretación:

De la tabla 10, se puede observar que con un 40% nunca llegan a dar solución a los incidentes de venta presentados, seguido de un 28% casi nunca, y con un 20% a veces, y 12% casi siempre, identificando que la empresa “La Cajita” presenta un alto nivel de desinterés en dar solución a los incidentes.

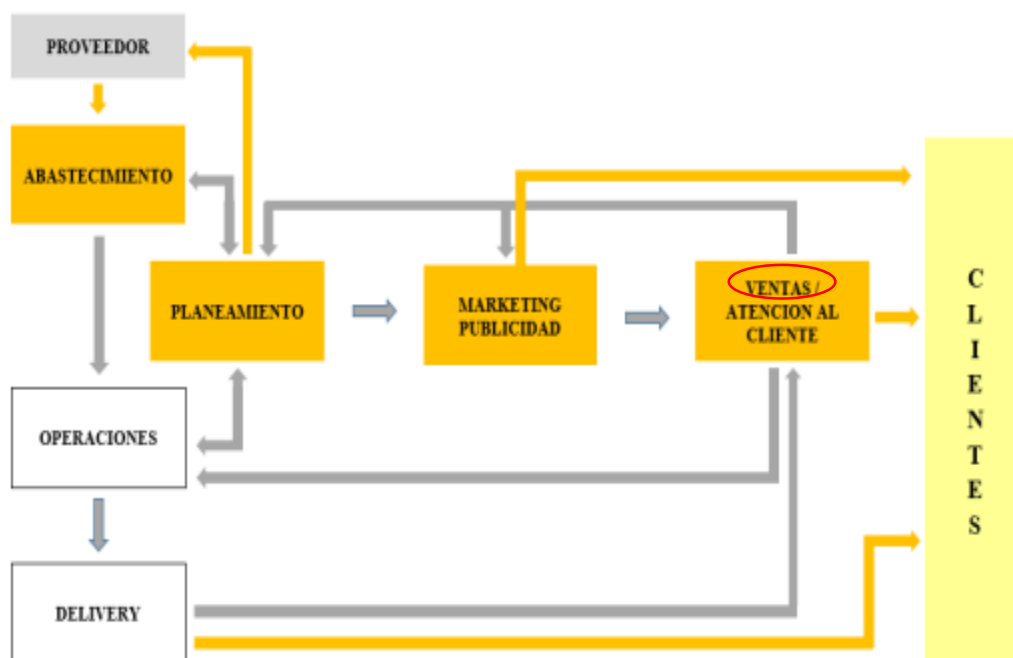
3.2 Identificar los procesos en el área de venta de la empresa "La cajita".

De los resultados presentados sobre la aplicación de la entrevista a la dueña de la empresa se logró identificar que en la actualidad la empresa si conoce sobre las necesidades que los clientes poseen, y malestares que a veces tienen durante toda la experiencia de venta. Asimismo, se puede identificar que las ventas promedio que puede tener en un mes la empresa “La Cajita” es de 200 pedidos aproximadamente como mínimos y como un máximo de 350 ventas.

También, se logró definir que los procesos que posee actualmente la empresa “La Cajita”, para mayor entendimiento se planteó el siguiente esquema que permitirá idealizar los principales procesos, como se muestra a continuación:

Figura 12.

Procesos de la empresa "La Cajita"



Nota. Elaboración propia

En la figura 11 presentada, se podrá reconocer cual es la forma de trabajo que actualmente tiene la empresa "La Cajita", es decir, cuáles son sus principales operaciones, entre una de las principales la de venta.

Asimismo, el proceso de venta de la empresa “La Cajita” que posee es el siguiente:

Figura 13.

Proceso de venta



Nota. Elaboración propia

De acuerdo a los resultados obtenidos de la aplicación a la entrevista al responsable de la empresa “La Cajita” se identificó tener cinco etapas claves en el proceso de venta entre ellas recepcionar clientes, brindar informes, registro de pedidos, entregar pedidos, y servicios de post-venta.

Cabe señalar, los medios actuales que facilita las ventas tiene tres actualmente uno es la tienda presencial que se queda ubicado el distrito de José Leonardo Ortiz, una página Web y una fanpage de Facebook, indicando que la mayoría de los medios si facilitan el proceso de venta, pero que aún faltan mejorar, sobre todo por tener un regular margen de error en el manejo de la información sobre todo en el registro de los pedidos como es el caso al momento de registrar las características, precios y cantidades; generando

insatisfacción de los clientes al momento de obtener el producto diferente a lo solicitado.

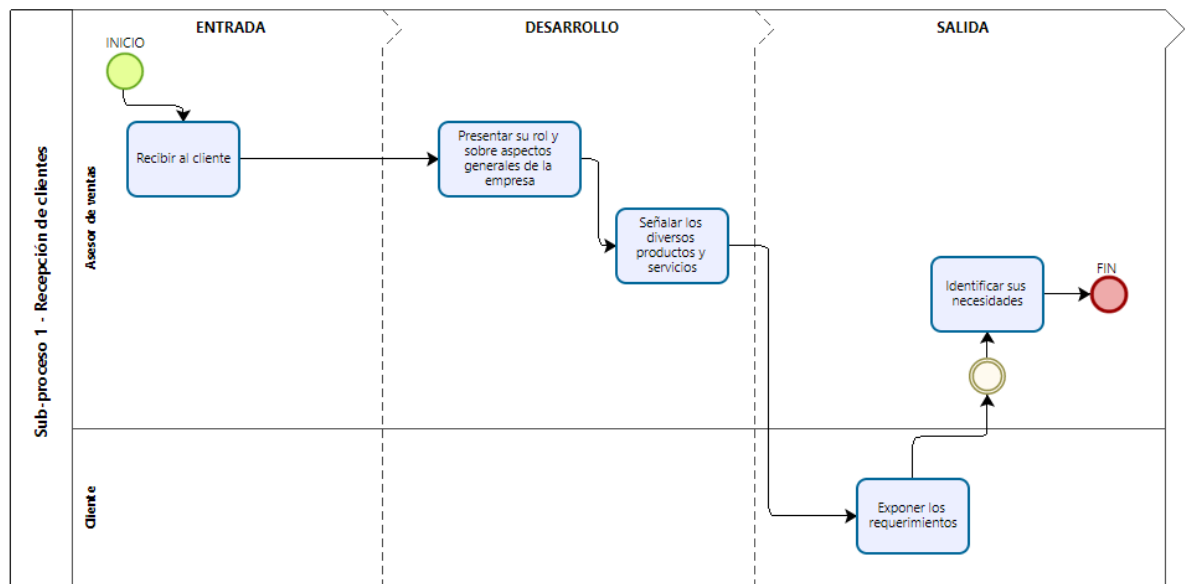
Asimismo, otro caso de incidencia en la entrega del servicio, es por el inadecuado manejo de los datos por el cruce de información sobre todo en el registro de la ubicación a la cual va dirigido el producto, generando retrasos; y produce un desconocimiento del estado actual de la entrega del servicio.

Sub - proceso 1. Recepción de cliente

El presente sub-proceso consiste en lograr recibir al cliente para realizar una presentación del personal de atención, así como, de la empresa y diversos productos y/u servicios, con la finalidad de poder generar el deseo de la compra, y poder conocer cuáles son las necesidades y requerimientos de productos de interés.

Figura 14.

Sub-proceso de recepción del cliente



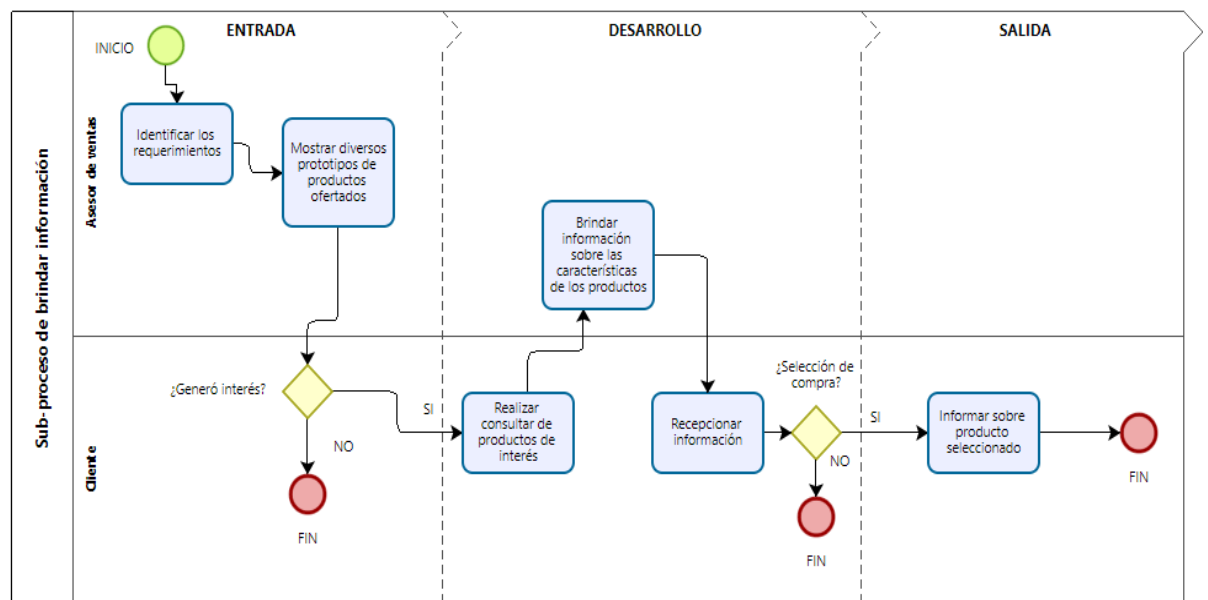
Nota. Elaboración propia

Sub – proceso 2. Brindar información

Este sub-proceso comprende que una vez identificados los requerimientos y necesidades del cliente el asesor de ventas muestra los diversos modelos y prototipos de regalos personalizado de acuerdo a las necesidades expuestas, es aquí donde el cliente determinará el interés por algún tipo de producto u servicios ofrecido, realizando ciertas consultas. Seguidamente el asesor orientará al cliente sobre las características, dimensiones, y precios según los requerimientos, en la que el usuario recepciona la información brindada para una toma de decisión y se produzca la selección del producto.

Figura 15.

Sub-proceso de brindar información



Nota. Elaboración propia

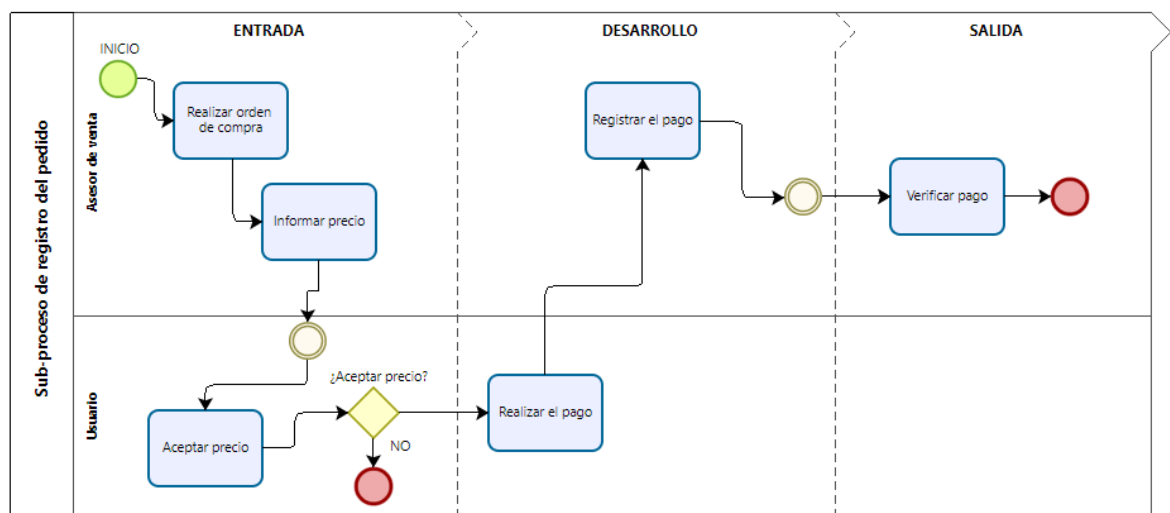
Cabe mencionar, que este es uno de los procesos más importantes porque los colaboradores de la empresa “La Cajita” es cuando informa y conecta con el cliente para superar la barrera del deseo al acto de concretar la selección del producto interés antes de la compra.

Sub-proceso 3. Registro de pedido

Después de la toma de decisión de la selección de los productos, se registra la orden de compra y se informa al cliente cuanto será el precio total sobre los productos requeridos; es allí, cuando el cliente da la conformidad del pago y lo realiza de acuerdo a los estimado. Seguidamente del pago se registra el pago en el sistema de la empresa y se verifica la realización del total del monto.

Figura 16.

Sub-proceso de registro de pedido



Nota. Elaboración propia

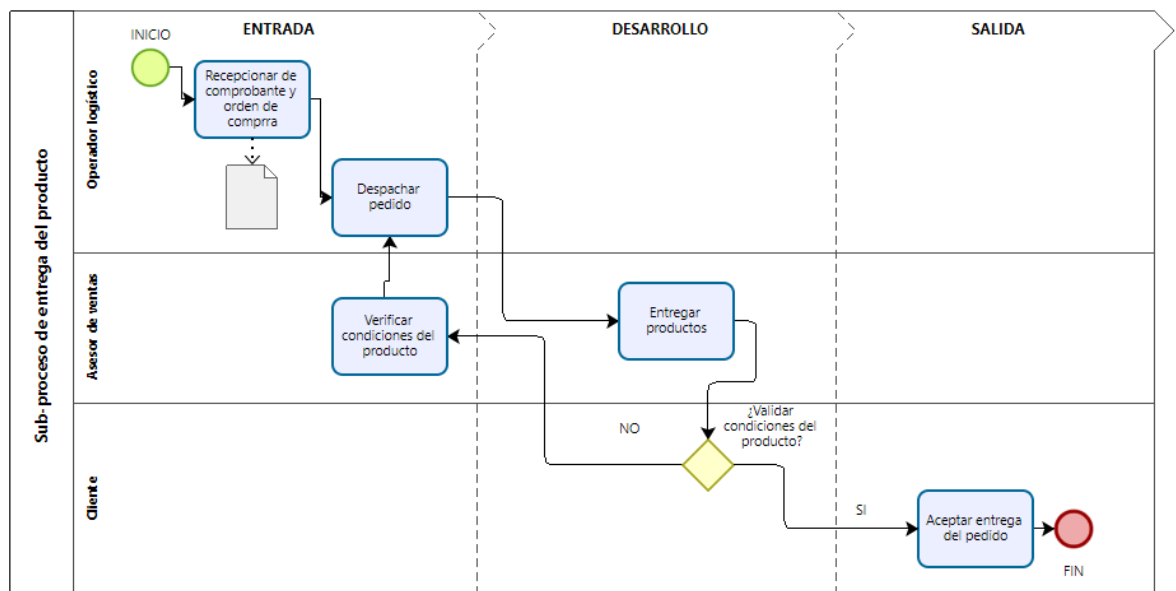
Además, se hace mención que en esta es de suma relevancia la precaución al momento del registro del producto por si se generase algún error en alguna especificación, señalando que en la actualiza es una acción que generar cuello de botella y situaciones conflictivas; esto se refiere que al no contar con la información correcta se procederá a entregar un producto con especificación no acordes a la orden de pago, o lugar inexacto para la posterior entrega.

Sub-proceso 4. Entrega del producto

Se identifica que en este sub-proceso se observa que es cuando el operario logístico identifica cuál es el orden de pedido, para al momento del despacho de los productos requerido, seguidamente el asesor de venta realice la entrega del producto, donde es allí donde sucede un proceso de toma de decisión donde se valida las condiciones, y características de acuerdo a lo prometido, señalando que si se rechaza tendrá que regresar al operario para la verificación, generando la continuidad del proceso, para la adecuada entrega, es allí cuando el cliente tendrá que aceptar la condiciones de la entrega del producto requerido.

Figura 17.

Sub-proceso de registro de pedido



Nota. Elaboración propia

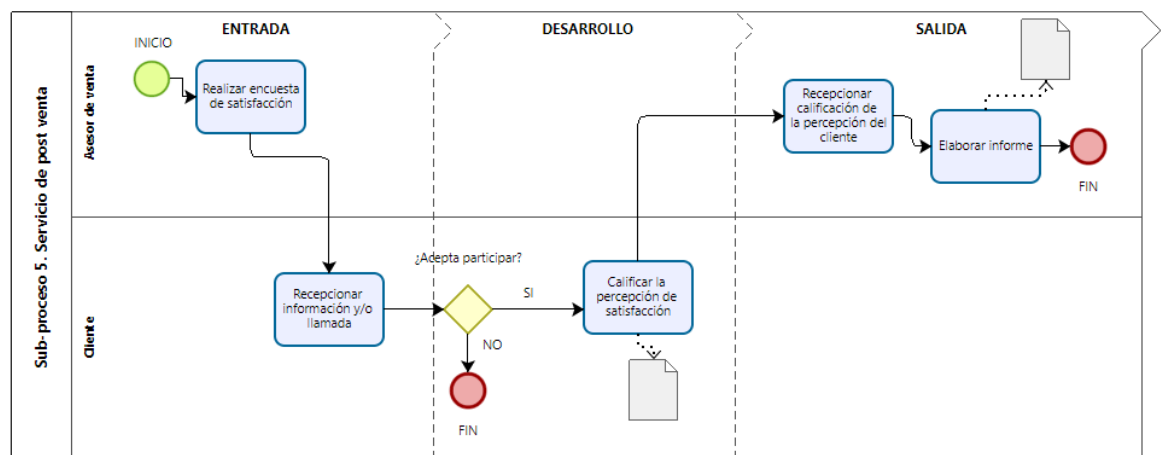
Asimismo, se debe tener muy en cuenta el cumplimiento del proceso, porque en la actualidad si no se realiza de acuerdo a los requerimientos puede generar efectos negativos, como es el caso fuera la entrega a un lugar en específico el cliente, se efectuaría un error y se generaría un costo adicional en caso será rechazado.

Sub-proceso 5. Servicio de post venta

En el presente sub-proceso el asesor de venta realiza una encuesta que puede ser por medio personal o por llamada, en la cual el cliente recepciona información y genera una toma de decisión sobre la continuidad del proceso de evaluación, realizándolo de acuerdo a la percepción de satisfacción para generar un informe para el diagnóstico situacional.

Figura 18.

Sub-proceso de servicio de post-venta



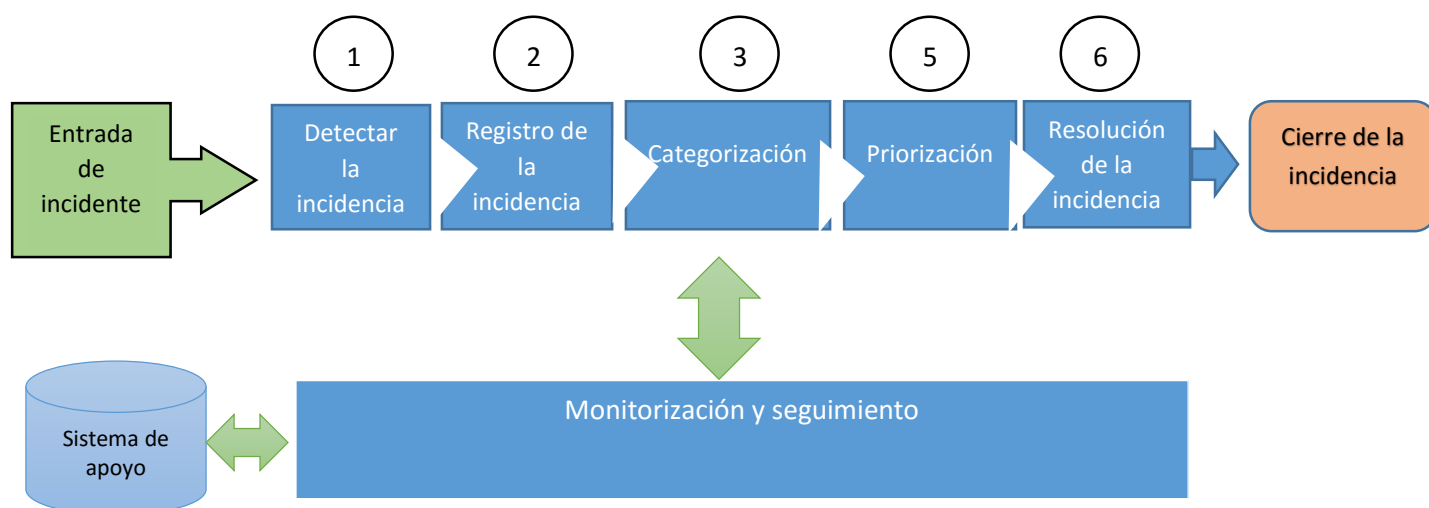
Nota. Elaboración propia

2.3 Definir el marco de trabajo para la gestión de incidencias en el área de venta de la empresa "La cajita"

El marco de trabajo que empleará para la adecuada gestión de incidencia en el área de venta de la empresa "La Cajita" se realizará mediante la metodología de Itil vr.4, la cual estará compuesta por cinco etapas, como se muestran a continuación:

Figura 19.

Marco de trabajo



Nota. Elaboración propia en base a ITIL vr.4

1. Detectar la incidencia

La presente etapa, la empresa La Cajita contará con un sistema de apoyo que permitirá identificar cuáles son las incidencias que se estén presentando, con el propósito de poder actuar a la brevedad del caso de acuerdo al nivel de impacto y urgencia, así lograr minimizar el nivel de alcance o riesgos.

Por tanto, se considerará que el sistema de apoyo llamado Freshdesk que permitirá realizar un seguimiento constante a cada uno de los servicios registrados desde la solicitud del pedido, datos generales, y monitoreo de la entrega del producto u servicio, que permitirá facilitar el diagnóstico situacional.

Figura 20.

Sistema para la gestión de incidencias



Nota. Recolectado de la misma página Freshdesk

2. Registrar la incidencia

En la presente etapa, se realizará un registro de cada una de las incidencias evidenciadas a lo largo del proceso de venta, con la finalidad de poder obtener la mayor información posibles, que permita conocer los detalles del problema, en qué etapa del proceso, hora, fecha, reconocer el usuario afectado, la persona que logró registrar la incidencia, evaluar si existen errores asociados, entre otra información clave, con la finalidad de tomar decisiones oportunas. Toda la información quedará registrada en el sistema de incidencia de apoyo, y sobre todo en un reporte que será generado como se muestra a continuación:

Tabla 11.

Registro de la incidencia

Nº de la incidencia	Descripción	Abierta por (responsables)	Fecha	Tipo Diagnóstico	Estado de incidencia
--------------------------------	--------------------	---------------------------------------	--------------	-------------------------	-------------------------------------

Nota. Elaboración propia

La presente tabla expuesta anteriormente, permitirá al encargado al proceso de venta de la empresa, tenerlo como un antecedente que facilitará un diagnóstico, estado, y mayor detalle de la incidencia registrada.

3. Categorización

Cada incidente registrado en la empresa deberá ser asignado a través de una categoría, según dos parámetros o razones fundamentales por urgencia o impacto, seguidamente ya se prosigue a la categorización del nivel de la incidencia como se muestra en la siguiente figura:

Figura 21.

Parámetros de categorización de incidencias

Impacto	Es aquel que determinara la importancia de la incidencia presentada, esta dependerá de cuan afectado estén los procesos o involucrados en la empresa.
Urgencia	Son aquellas incidencias que dependerán del tiempo máximo que se demore en resolverla y en un nivel adecuado.

Nota. Elaboración propia

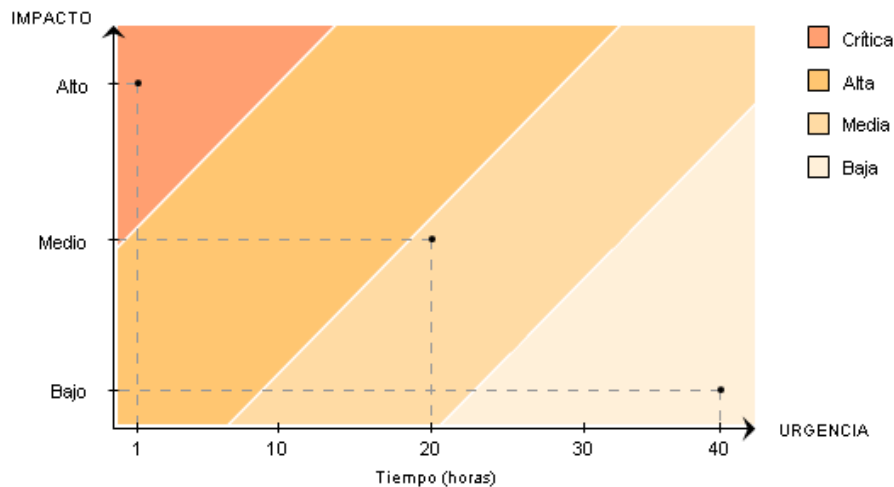
4. Priorización

Para logra priorizar las incidencias, se tendrá en consideración como base en que se encuentra la categorización de la incidencia y el nivel que será asignado para que pueda ser solucionado de forma inmediata en caso fuera requerido. Cabe señalar, que la priorización de una incidencia es de suma importancia porque reflejará el nivel de respuesta que posee la empresa, y permitirá reducir el impacto hacia el usuario.

Por tanto, se propone el siguiente diagrama de prioridades de incidencia como se muestra en la siguiente figura:

Figura 22.

Diagrama de prioridades



Nota. Obtenido de Itil vr.4

Del diagrama presentado, se expone cuál es el tiempo idóneo en que la empresa debe dar respuesta a cada una de la incidencia de que se presenten, para mayor detalle se describe las características que posee cada uno de los incidentes:

- i. Incidentes de baja prioridad: Son aquellos incidentes que se pueden presentar a la empresa sin que afecte directamente el funcionamiento u continuidad del proceso (venta), aquí el usuario puede esperar una fecha para la solución de su incidencia.
- ii. Incidente de media prioridad: Aquí puede afectar moderadamente la continuidad y desarrollo de las actividades involucradas en las actividades de la empresa o proceso involucrado; asimismo, puede ser repercutido o afectado algunos usuarios durante la entrega del servicio.
- iii. Incidente de alta prioridad: se hace mención que este nivel afecta directamente las funciones en el proceso interviniente, pero puede ser controlado a través de un “Workaround” o también conocido como solución alterna, y no requiere de una solución inmediata.

- iv. Incidente de crítica prioridad: Este nivel degrada totalmente el desempeño y continuidad de la entrega del servicio, requiriendo una solución inmediata a la brevedad del caso.

Por ende, se requiere que la empresa realice una codificación de priorización para el fácil reconocimiento el manejo de la atención de la incidencia registrada, y tiempo de resolución, como como se muestra en la presente tabla:

Tabla 12.

Codificación de prioridad

Código de prioridad	Descripción	Tiempo de resolución
1	Crítico	1 hora
2	Alto	8 horas
3	Medio	24 horas
4	Bajo	46 horas
5	Planificación	Planificado

Nota. Obtenido de Itil vr.4

5. Resolución de la incidencia

Para la resolución de incidencia se recomienda como primer paso la realización de un diagnóstico situacional en la que permite obtener un panorama más general y obtener detalles de la incidencia, sobre todo con el propósito de estimar posibles hipótesis para la solución del problema. Como segundo paso se debe asignar el responsable de la resolución de la incidencia de manera funcional o jerargica según las políticas de la empresa. Y como tercer paso es la ejecución de la “Workaround” o solución alterna, teniendo la satisfacción del usuario por la toma de decisión y la continuidad del servicio.

6. Cierre del incidente:

En esta fase, es cuando se cierra el ciclo de la incidencia, es decir, que se logró atender los requerimientos del usuario y dado una solución de manera satisfactoria y cumpliendo en el tiempo esperado según la categorización de la incidencia. Cabe mencionar, que se recomienda que una vez atendida la incidencia se debe aplicar un cuestionario para medir el nivel de satisfacción sobre la gestión de incidentes.

Siendo registrado en la siguiente ficha:

Ficha de gestión de incidencias

N° _____

Área de atención

- _____

Área de soporte técnico:

- _____

Fecha __/ __/ __

DATOS GENERALES:

- Persona que reporta:
- Hora del reporte:

DESCRIPCIÓN DE LA INCIDENCIA:

Estado:

☐ Concluido

☐ En espera

Acciones realizadas:

Cierre de la incidencia:

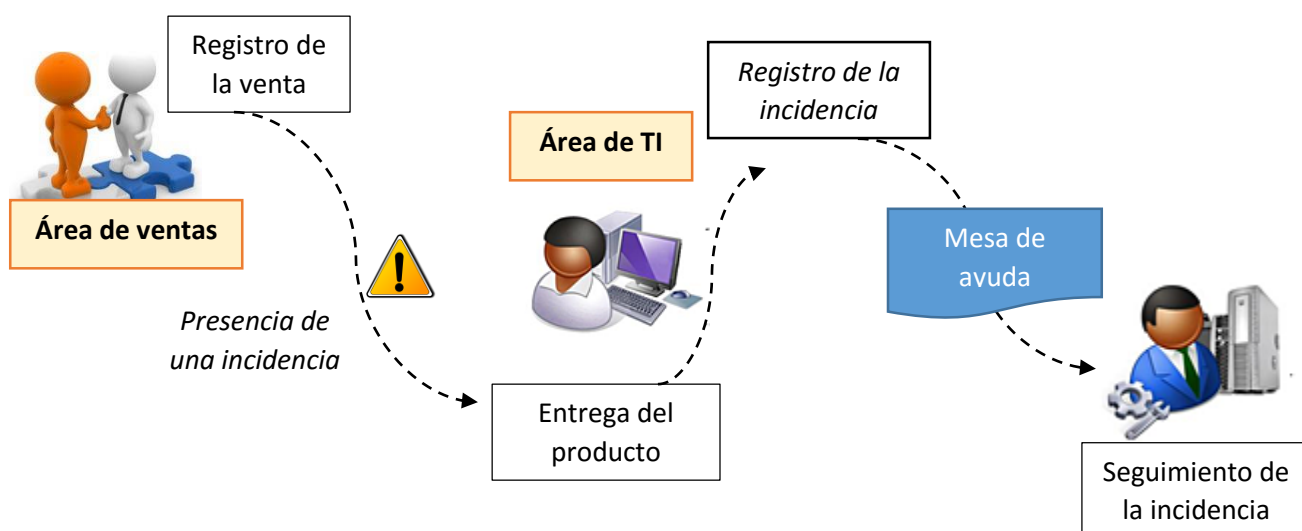
Fecha de cierre: ____/ ____/ ____ Hora de cierre: ____/ ____/ ____

Respuesta del cierra: _____

4.4 Modelar las incidencias utilizando la metodología ITIL para el área de venta de la empresa "La cajita".

Para el modelamiento de las incidencias se debe conocer el marco de trabajo en la cual se atenderán; es decir, conocer el proceso para poder idealizar de manera real el escenario en la cual se realizará la gestión de incidencias registradas a lo largo del proceso de venta en la empresa “La Cajita”, en la que permitirá conocer los tiempos y tipo de incidencias presentadas, planteando la siguiente esquematización:

Figura 23. Modelamiento de incidencias



Fuente: Elaboración propia

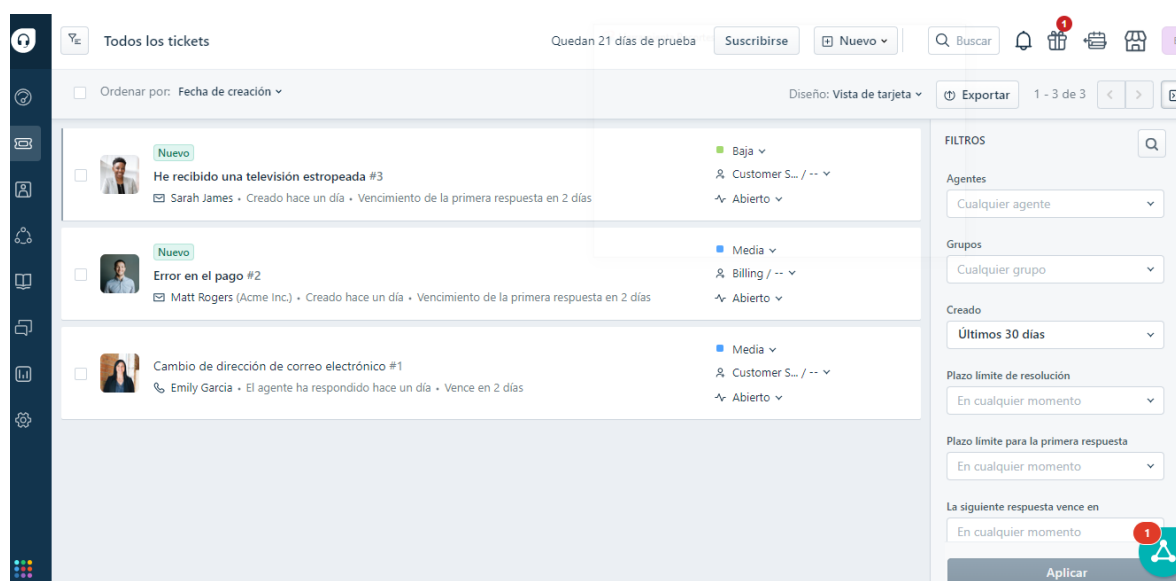
El propósito del modelamiento de las incidencias es conocer el proceso de cómo será llevado la gestión de inventario en la empresa “La Cajita”, señalando que se realiza a través de la automatización de la información el proceso de venta.

2.5 Utilizar software de apoyo a la gestión de incidencias con el marco de trabajo definido.

Freshdesk

El software de apoyo que se empleará para la gestión de incidencias es Freshdesk, siendo una herramienta que permite el manejo oportuno de las incidencias presentadas con los clientes en los diversos procesos de venta y atención. Por tanto, el primer paso para su uso es inscripción en el software, la cual registrará el correo alternativo que se le creó a la empresa para evidenciar todo el proceso que se realizará para el monitoreo y atención de las incidencias. La cual, se accederá después de una validación de datos siendo la pantalla principal la que se muestra a continuación:

Figura 24. Página principal del software de apoyo

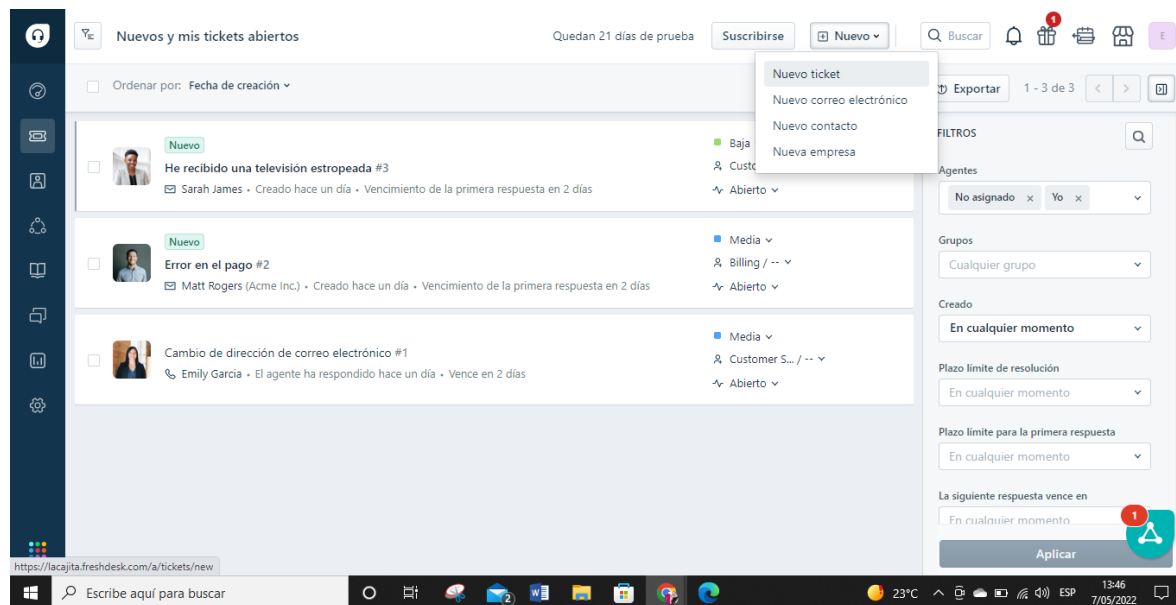


Fuente. Elaboración propia

Donde una vez accedido a la pantalla principal se podrán observar las diversas funcionalidades, siendo de gran importancia que el objetivo de la utilización de este software es siendo una herramienta de centro de ayuda y poder gestionar la incidencia presentadas de manera asertiva.

Por tanto, el segundo paso es registrar la incidencia siendo considerado como un nuevo ticket, como se muestra a continuación:

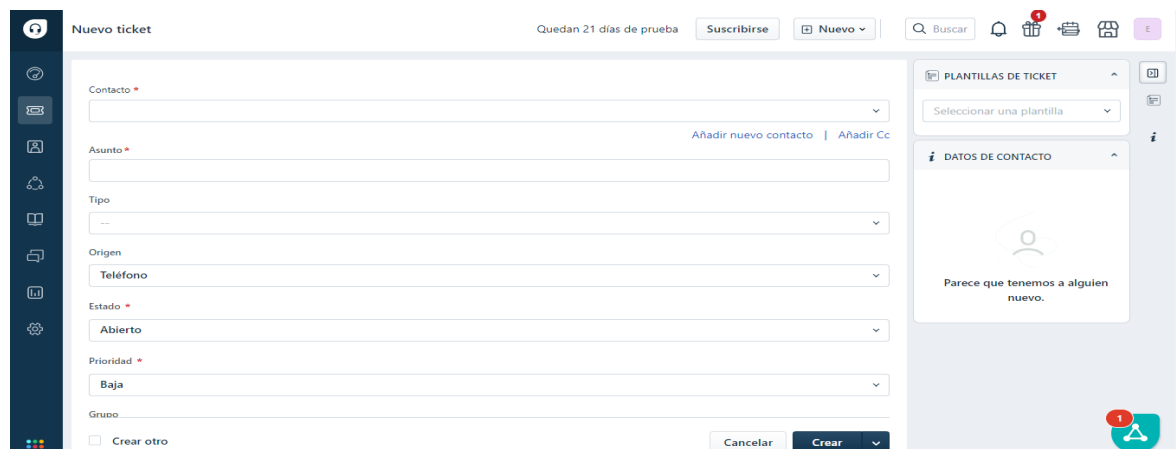
Figura 25. Tipo de incidencia



Fuente: Elaboración propia

Una vez seleccionada la opción de un nuevo ticket se registra los principales datos del cliente, entre ellas cual ha sido el cliente con el que se presentado la incidencia; asimismo, señalar el asunto, tipo, origen y estado de la incidencia.

Figura 26. Registro de la incidencia



Fuente: Elaboración propia

Por tanto, se realizó una simulación de incidencia en la que el primer paso es el registro del cliente registrando los datos generales como es el nombre, correo, si pertenece a una empresa, y la dirección, como se presente en la siguiente figura:

Figura 27. Registro del cliente afectado por la incidencia



Añadir nuevo contacto [Cancelar](#)

Es necesario especificar un correo electrónico o un número de teléfono

Nombre *
Juan López Saavedra

Correo electrónico*
lopez.12@gmail.com

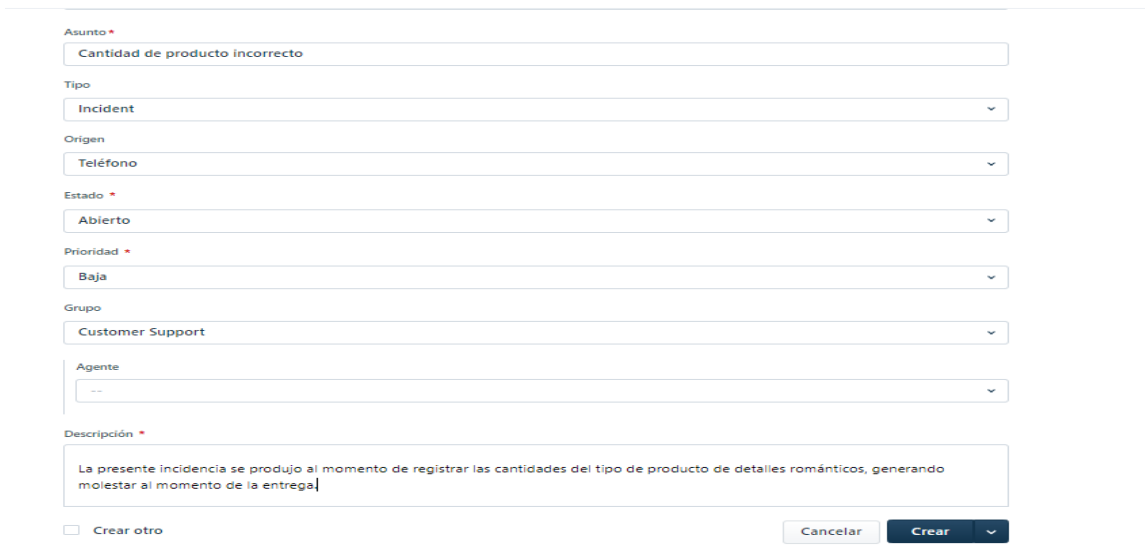
Empresa
I.E FELIX TELLO ROJAS

Número de teléfono*
940273828

Fuente: Elaboración propia

Una vez registrado el cliente se procede a detallar la categorización del tipo de incidencia, origen, estado de la incidencia, con la finalidad de tener un mayor control esto permitirá generar el ticket de la incidencia que se presenta.

Figura 28. Detalles de la incidencia



Asunto *
Cantidad de producto incorrecto

Tipo
Incident

Origen
Teléfono

Estado *
Abierto

Prioridad *
Baja

Grupo
Customer Support

Agente
--

Descripción *
La presente incidencia se produjo al momento de registrar las cantidades del tipo de producto de detalles románticos, generando molestar al momento de la entrega.

☐ Crear otro

[Cancelar](#) [Crear](#)

Fuente: Elaboración propia

Después de generar el ticket, se observa cual es el estado de la incidencia observando las principales características que posee entre ellas el tiempo transcurrido que se tiene desde el registro, entre ella el tipo de incidencia como se observa en figura 28 se muestra que la muestra de incidencia es bajo que esto se tendrá en cuenta de acuerdo al impacto estimando cuando es el tiempo máximo que se puede gestionar la incidencia. Asimismo, el software Freshdesk tiene la opción de ir actualizando el estado del ticket en la cual si es atendido se puede cambiar a cerrado, y si no se atiende en el tiempo máximo como se muestra en la tabla 12.

Figura 29. Estado y monitoreo de la incidencia

The screenshot displays the Freshdesk interface for a specific ticket. The ticket title is "Cantidad de producto incorrecto". The contact is Juan López Saavedra, with email lopez.12@gmail.com and phone number 940273828. The ticket is currently "Abierto" (Open) and has a priority of "Baja" (Low). The status is "Resolución pendiente" (Resolution pending). The ticket was created on May 7, 2022, at 7:52 PM. The interface includes a sidebar with navigation options, a main content area with the ticket details, and a right sidebar with contact information and a "Registrar tiempo" (Log time) button.

Fuente: Elaboración propia

4.6 Determinar el nivel de satisfacción de usuarios con la gestión de incidencias propuesto.

Para conocer el nivel de satisfacción de los usuarios (colaboradores) se aplicó un cuestionario TAM para poder conocer el nivel de usabilidad, disposición de la información y utilidad de la metodología ITIL, teniendo los siguientes resultados.

Tabla 13

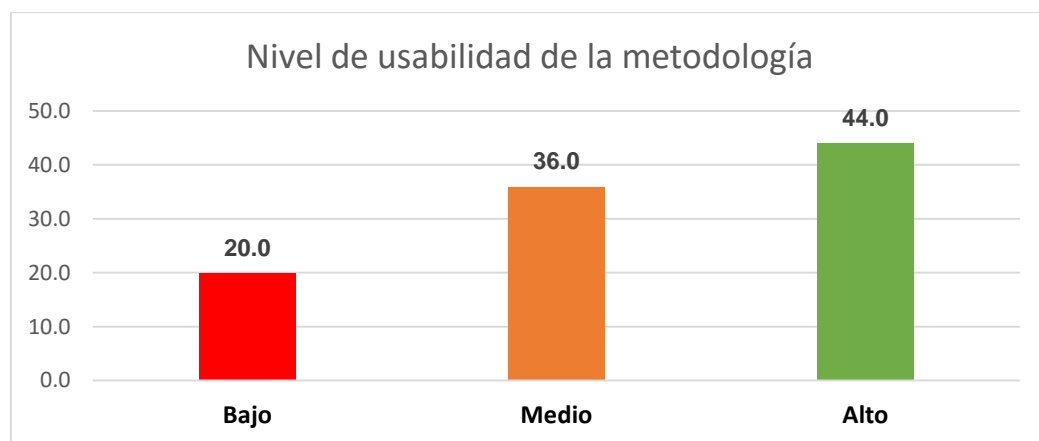
Nivel de usabilidad de la metodología

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5	20.0
Medio	9	36.0
Alto	11	44.0
Total	25	100.0

Nota. Recolectado de la aplicación de una encuesta

Figura 30

Nivel de usabilidad de la metodología



Nota. Recolectado de la aplicación de una encuesta

Interpretación: De los resultados encontrados se observó que con un 44% se tuvo un nivel alto, con un 36% se presentó un nivel medio y con un 20% tuvo un nivel bajo; esto se refiere que los colaboradores de la empresa hacen referencia que la metodología ITIL es de fácil uso y si les ayuda atender las incidencias presentadas.

Tabla 14

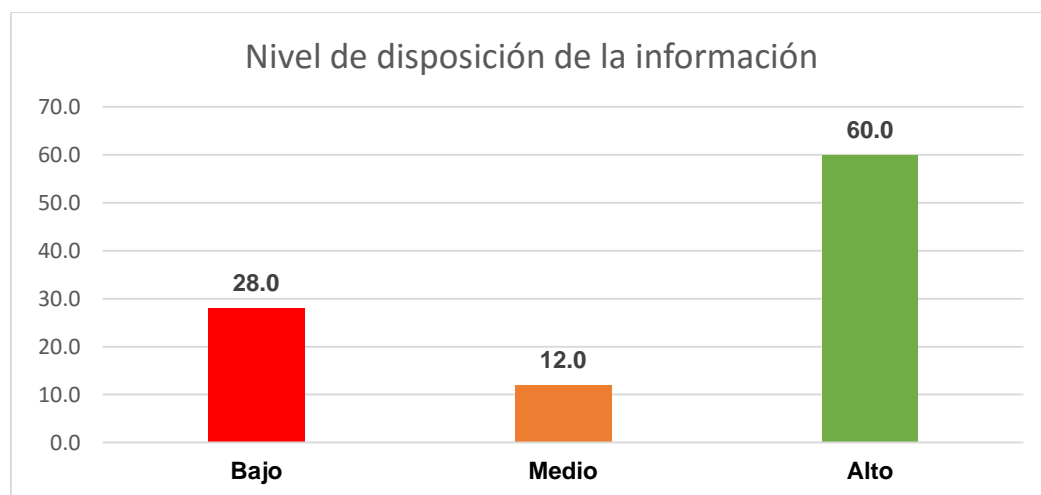
Nivel de disposición de la información

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	28.0
Medio	3	12.0
Alto	15	60.0
Total	25	100.0

Nota. Recolectado de la aplicación de una encuesta

Figura 31

Nivel de disposición de la información



Nota. Recolectado de la aplicación de una encuesta

Interpretación; De los resultados encontrados en la tabla 14 se observó que con un 60% presentó un nivel alto, con un 28% un nivel bajo y con un 12% un nivel medio; esto se quiere decir, que la presente metodología ITIL permite obtener información necesaria para poder tomar decisiones y poder dar respuesta las incidencias presentadas.

Tabla 15

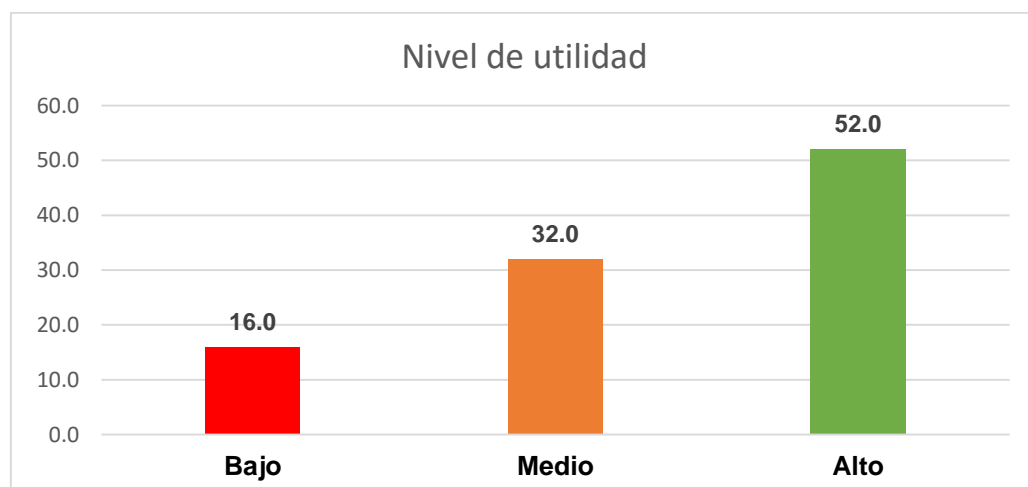
Nivel de utilidad de la metodología

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	16.0
Medio	8	32.0
Alto	13	52.0
Total	25	100.0

Nota. Recolectado de la aplicación de una encuesta

Figura 32

Nivel de utilidad de la metodología



Nota. Recolectado de la aplicación de una encuesta

Interpretación: De los resultados obtenidos se observó que con un 52% se presentó un nivel alto, seguido con un 21% un nivel medio y con un 16% un nivel bajo; esto se debe porque la metodología ITIL y sus herramientas mejoró el monitoreo del desarrollo de la atención de las incidencias, facilitó la comunicación entre áreas para dar respuesta a las incidencias, y generó eficiencia en atender las incidencias presentadas.

Tabla 16

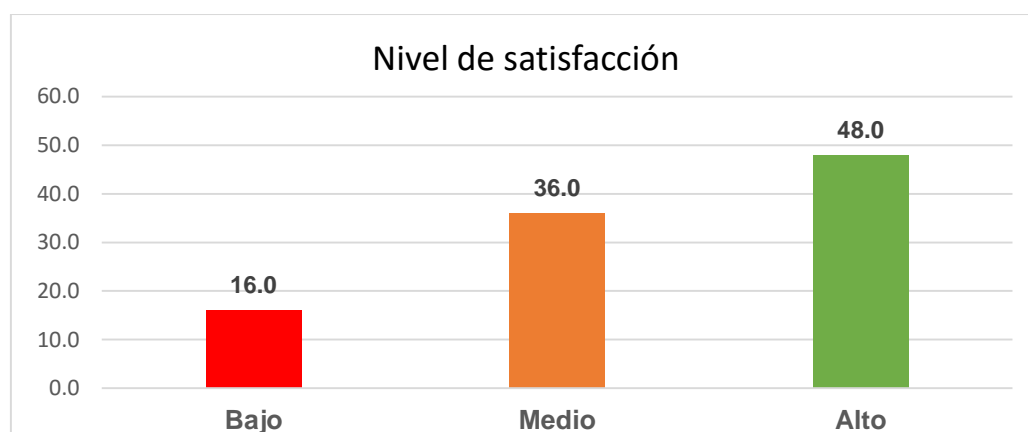
Nivel de la variable satisfacción

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	16.0
Medio	8	32.0
Alto	13	52.0
Total	25	100.0

Nota. Recolectado de la aplicación de una encuesta

Figura 33

Nivel de la variable satisfacción



Nota. Recolectado de la aplicación de una encuesta

Interpretación: De los resultados que se lograron obtener se manifestó que los encuestados indicaron que se tuvo un nivel alto de satisfacción con la utilización de una gestión de incidencia en la empresa “La Cajita”, representado con un 48%, con un 36% un nivel medio y con un 16% un nivel bajo, esto se debe porque la utilización de la metodología ITIL ayudó a cubrir el total de requerimiento que genera una gestión de incidencias, observándose tener una percepción aceptable.

DISCUSIONES

Diagnosticando la situacional de la empresa “La cajita” se identificó que con el 40% de los encuestados la empresa tiene problemas en brindar informes, con un 28% tiene dificultades en la realización de pedidos mencionados debido que muchos de los colaboradores tienen deficiencias en brindar información sobre los diversos tipos de productos, stock existente, y /o precio del producto, generando confusiones y margen de error en la realización del pedido. Cabe mencionar, que el 100% de los colaboradores indicaron que no registran las incidencias documentarias, indicaron que el 96% de los colaboradores hacen mención que no cuentan con herramientas de monitoreo que permita el registro o manejo de las incidencias, con 72% no atienden el total de las incidencias, es decir, que el 76% no atienden de manera asertiva las incidencias en el tiempo prometido.

De las investigaciones consideradas, según Castro (2018) señala que la empresa de estudio señaló que con un 97% los colaboradores requieren la necesidad de la atender de manera adecuada los clientes, debido que el 87% de los clientes manifiestan no atienden sus requerimientos en el tiempo prometido. Asimismo, se acepta lo hallazgos según Padilla (2018) al indicar que con 58% los clientes estar en desacuerdo con el proceso de venta por que el 42% percibieron un alto margen de error al recibir algo que no fue de acuerdo a sus requerimientos.

Identificando que los procesos en el área de venta de la empresa "La cajita" tener por principales procesos la recepción de clientes, brindar información, registro de pedidos, entrega del producto, servicios de post-venta señalando tener un regular margen de error en el manejo de la información sobre todo en el registro de los pedidos como es el caso al momento de registrar las características, precios y cantidades; generando insatisfacción de los clientes al momento de obtener el producto diferente a lo solicitado, señalando que la empresa realiza 200 pedidos aproximadamente como mínimos y como un máximo de 350 ventas.

Definir el marco de trabajo para la gestión de incidencias en el área de venta de la empresa "La cajita", para el marco de trabajo se realizó bajo las etapas de aplicación para la metodología ITIL, mencionado que al analizar otras de las investigaciones se está de acuerdo con el aporte que brindó Villegas (2018) al coincidir con el marco de trabajo la cual afirmó

emplear un en ITIL V3 debido que tiene por fin de mejorar sus procesos, afirmando que mediante la gestión de tickets para el monitoreo de las incidencias y peticiones de usuarios y plantear los pasos para poder resolverlos en el menor tiempo posible por medio de Acuerdos de Niveles de Servicio (SLA) se podrá atender de una manera más eficiente los requerimiento con el cliente. De la misma manera, se coincide con la forma de cómo atender las incidencias señalando que según Suing (2015) manifiesta que empleó ITIL versión 3 como método de trabajo para el manejo de las incidencias, del mismo modo señaló el autor Castro (2108) utilizó un sistema web basado en ITIL V3 para lograr mayor calidad de atención de los clientes.

Modelando las incidencias se utilizó la metodología ITIL para el área de venta de la empresa "La cajita" que ayudará a monitorear y dar seguimiento al proceso de atención del cliente, desde el registro del cliente, monitoreo de la entrega del servicio, hasta la automatización de la información el proceso de venta. Sin embargo, se está en desacuerdo con los aportes dados por Obligas (2018) al manifestar que la forma de gestionar sus incidencias no fue similares a la presente investigación describir la situación actual de las capacidades instaladas y los servicios de TI prestados por la División de TI del HRL, identificando los servicios brindados, su arquitectura tecnológica, el equipo existente, el personal, entre otros.

Utilizar software de apoyo a la gestión de incidencias con el marco de trabajo definido se empleó una herramienta de apoyo Freshdesk, siendo una herramienta que permite el manejo oportuno de las incidencias presentadas con los clientes en los diversos procesos de venta y atención, siendo software que permite llevar todo el registro y control del proceso de atención hasta la entrega del producto. Entre las investigaciones consideradas se estuvo de acuerdo a la posición dada por Padilla (2016) al manifestar que haciendo uso del sistema propuesto se logró minimizar un 97% el tiempo promedio en que un técnico realiza el contacto con el usuario final cuando se genera la solicitud de atención, se minimiza el 76% de tiempo promedio de atención de peticiones de servicios, se minimiza un 87% la cantidad de atenciones que no cumplen con los Acuerdos de Niveles de Atención (SLA).

IV. CONCLUSIONES

Se concluye que diagnosticando la situacional de la empresa “La cajita” se identificó que el 40% de los problemas registrados es brindar informes y con un 28% tienen dificultades en la realización de pedidos mencionados, afirmando que con un 72% no atiende a tiempo las incidencias presentadas de manera asertiva y en el tiempo prometido.

Se concluye, que identificando los procesos de venta se define tener cinco procesos estratégicos para la venta en la empresa "La cajita" señalando tener un regular margen de error en el manejo de la información sobre todo en el registro de los pedidos.

Se define tener por marco de trabajo para la gestión de incidencias en el área de venta de la empresa "La cajita", para el marco de trabajo se realizó bajo las etapas de aplicación para la metodología ITIL, mencionando que está compuesta por tres fases el tema de servicio de transición, operación y diseño que permite la mejora continua en la entrega del servicio sobre todo en el proceso de venta.

Se determinó que se obtuvo un nivel alto de satisfacción del usuario sobre la aplicación de la metodología ITIL representado con un 48%, con un 36% un nivel medio y con un 16% un nivel bajo, esto se debe porque la utilización de la metodología ayudó a cubrir el total de requerimiento que genera una gestión de incidencias, observándose tener una percepción aceptable, contrastando que si poseen un nivel adecuado de usabilidad, facilita la disposición de la información y es útil para la solución de las incidencias.

V. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que a la presente empresa poder realizar una evaluación sobre el estado del manejo de la gestión de incidencias sobre todo para poder monitorear en la etapa de ventas.
2. Se recomienda utilizar una herramienta de apoyo que sirva como gestor de incidencias sobre todo para llevar el estado en la que se monitorean las acciones para solucionar en dentro del tiempo esperado.
3. Se recomienda que para la aplicación de estas herramientas o software de apoyo ITIL debe estar acompañado por capacitaciones que permita brindar los conocimientos necesarios para que puedan tener un registro de las incidencias que se presentan en cada etapa de atención al cliente.
4. Se recomienda realizar un plan de capacitación para que el colaborador que aprendan tratar a los diferentes tipos de clientes, sobre todo para poder afrontar sus dudas y requerimientos para mejorar el nivel de atención.

BIBLIOGRAFÍA

- Alan, D., Lingyao, Y., & Xuan, E. (2020). *Digital Nudging: Numeric and Semantic Priming in E-Commerce*. Routledge: JOURNAL OF MANAGEMENT INFORMATION SYSTEMS. Obtenido de <http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=d18f00ef-29d5-47fa-9264-61e86fd4787e%40pdv-v-sessmgr01>
- Aliaga, D., & Flores, W. (2017). *Influencia del E-commerce en el desempeño de las mypes del sector textil peruano en el emporio comercial de gamarra*. Lima, Perú: Universidad San Ignacio de Loyola.
- CÁCERES CASTILLO, C. A. (2019). *Desarrollo de un modelo de gestión de incidetes basados en itil v3.0 para el área de facilities management de la empresa tgestiona*. Lima Perú: universidad peruana de ciencias aplicadas.
- CASTRO QUIÑONES, Z. M. (2016). *Implementación del servicio de gestión de incidencias aplicando itil v3, caso de estudio: financiera efectiva*. Chiclayo Perú: universidad señor de sipán.
- Cheng, J., & Zhen, L. (2020). *User information protection of e-commerce platform business based on credit evaluation system*. China: Information Systems & e-Business Management. doi:10.1007/s10257-019-00409-8
- Chumpitaz, J. (2019). *Influencia de los E-commerce en el aumento de las ventas de las mypes del sector ropa y accesorios de Gamarra, 2019*. Lima, Perú: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Collins, A. (2018). *Estrategias de E-commerce para la comercialización de servicios educativos a nivel internacional en el instituto de desarrollo gerencial IDG, Lambayeque 2017-2021*. Pimentel, Perú: Universidad Señor de Sipán.
- Cordero, M. (2019). *El comercio electrónico e-commerce, análisis actual desde la perspectiva del consumidor en la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas y*

estrategias efectivas para su desarrollo. Ecuador: Universidad Católica De Santiago de Guayaquil.

Coronel, A. (2016). *Estrategias de marketing mix para el incremento de ventas en la fábrica de dulces finos Bruning S.A.C. Lambayeque, 2016*. Pimentel: Publicación de la Universidad Señor de Sipán.

García, V. (2018). *Diseño de un E-commerce para comercializar productos de microempresarios colombianos*. Bogotá: Universidad Cooperativa de Colombia.

GESTIÓN. (2020). *FMI estima que economía peruana caería 4.5% en 2020 pero rebotaría a crecer 5.2% en 2021*. Lima: El Fondo Monetario Internacional. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/fmi-estima-que-economia-peruana-caeria-45-en-2020-pero-rebotaria-a-crecer-52-en-2021-noticia/>

Ipanaqué, Y. (2017). *Desarrollo de una aplicación web para la mejora del proceso de venta de equipos informáticos en la empresa suministros*. Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega.

OBLITAS VERA, L. (2018). *Mesa de ayuda para la gestión de los servicios de ti, basado en el marco de referencia itil 2011, en la división de tecnologías de información del hospital regional de lambayeque*. Lambayeque Perú: universidad nacional pedro ruiz gallo.

PADILLA MARTINEZ, E. P., & URÍA SANTOS, R. (2019). *Implementación del servicio de gestión de incidentes, empleando itil para mejorar el proceso de atención de servicios en una entidad financiera*. Lima Perú: universidad autónoma del Perú.

SUING OCHOA, M. A. (2015). *Diseño e implementación de un modelo de gestión de incidentes y cumplimiento de solicitudes basados en el marco de referencia itil v. 3 para agrocalidad del ecuador - quito*. Sangolquí - Ecuador: universidad de las fuerzas armadas espe.

Tabares, J., & Ramos, F. (2017). *El comercio electrónico como estrategia competitiva en el sector de autopartes de Bogotá D.C*. Bogotá: Universidad Santo Tomás.

Torres, M., & Barrientos, I. (2021). *Módulo del sistema informático gestión de incidencias para la toma de decisiones*. Ebsco. Obtenido de <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=c658ddaa-f477-4fd7-8591-e6fea5ac8934%40sessionmgr101&bdata=JmxxhbmC9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=151358978&db=lih>

- TRUJILLO LOPEZ, M. E. (2018). *Sistema web basado en itil para mejorar la gestión de servicios en la empresa abs servicios informaticos eirl trujillo - 2018*. Trujillo - Perú: Universidad césar vallejo.
- VILLEGAS CORREA, P. E. (2018). *Propuesta de modelo de gestión de incidencias y peticiones de servicios de ti para el banco desarrollo de los pueblos basado en itil v3:2011 como parte del plan estratégico*. Quito - ecuador: universidad internacional sek ser mejores.
- Wang, Y., & Yu, Z. (2019). *Study on the decision-making and coordination of an e-commerce supply chain with manufacturer fairness concerns*. República China: International Journal of Production Research. doi:10.1080/00207543.2018.1500043

ANEXOS

Cuestionario

La presente entrevista está dirigida a los colaboradores de la presente empresa “La Cajita”, pues son ellos los que conocen la situación problemática, teniendo las siguientes preguntas:

GESTIÓN DE INCIDENCIAS

a. Identificación de incidentes

1. ¿Cuáles es la etapa de venta que presenta mayor número de problemas actualmente en la empresa?
 - a. Brindar informes
 - b. Realización del pedido
 - c. Tiempo de entrega
 - d. Recepción del pedido
 - e. Otros
2. ¿En la actualidad usted conoce que es una incidencia?
 - a. SI
 - b. NO
3. ¿En promedio, cuántos incidentes recepciona usted al mes?
 - a. 1 al 4
 - b. 5 al 8
 - c. 9 al 12
 - d. 13 a más
4. ¿En la actualidad, la empresa cuenta con una herramienta que monitoree las incidencias en el proceso de venta?
 - a. SI
 - b. NO
5. ¿La empresa cuenta con una documentación de los registros de incidentes del mes?
 - a. SI
 - b. NO

Categorización de incidentes

6. ¿La empresa cuenta con una escala de medición de riesgos por los incidentes presentados?
- a. SI
 - b. NO

Priorización de los incidentes

7. ¿En la actualidad la empresa prioriza la solución de algún tipo de incidencias?
- a. SI
 - b. NO
8. ¿En la actualidad, la empresa atiende los problemas presentado según qué categoría?
- a. Impacto
 - b. Urgencia

Resolución

- 9 ¿Considera que todos los incidentes de venta registrados llegan a ser resueltos?
- a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. A veces
 - d. Casi nunca
 - e. Nunca
10. ¿Usted, considera que la empresa debe utilizar herramientas de apoyo que permitan monitorear la solución ante la presencia de una incidencia?
- a. Total en desacuerdo
 - b. En desacuerdo
 - c. Indiferente
 - d. De acuerdo
 - e. Total, de acuerdo

ENTREVISTA

El objetivo de la presente investigación, es obtener información sobre el proceso de venta de la empresa la Cajita con la finalidad de reconocer la situación actual.

Atención del cliente

1. ¿En la actualidad la empresa conoce sobre cuales son necesidades de venta de los clientes?
2. ¿Cuántas ventas promedio atiende la empresa “La Cajita” en un periodo de un mes?
3. ¿Cuáles son los procesos que posee actualmente la empresa “La Cajita”?
4. ¿Cuál es el proceso de venta que realiza la empresa “La Cajita”?

Identificar la decisión de compra

5. ¿La empresa ofrece un servicio rápido y personalizado?
6. ¿En la actualidad, la empresa “La Cajita” si logra atender con todos los requerimientos de los usuarios?
7. ¿La empresa “La Cajita” cuenta con herramientas de apoyo para atender el total de requerimientos?
8. ¿Cuáles son los medios de venta actuales que ofrece la empresa “La Cajita”?
9. ¿Consideras que los actuales medios si facilitan el proceso de venta?

Identificar la fidelización del cliente

10. ¿El proceso de venta de la empresa cumple con las expectativas de los usuarios?
11. ¿La empresa “La Cajita” cumple con los tiempos prometido para la entrega del producto?
12. ¿Usted considera que la empresa “La Cajita” cuenta con un adecuado nivel de satisfacción?
13. ¿Usted que recomendaría para mejorar la satisfacción del cliente?
14. ¿Cuáles son las causas que impide tener un bajo nivel de satisfacción?
15. ¿Cuáles son los principales incidentes o los incidentes más comunes que llegan a usted por parte de los usuarios?
16. ¿Cuáles son los principales problemas con los que usted se enfrentan los colaboradores en el área de ventas y no le permiten desempeñar bien su labor?

17. ¿Cuáles son las quejas que más seguido escucha por parte de los colaboradores del área de venta que no logra brindar un adecuado servicio en el proceso de venta?
18. ¿La empresa cuenta con registro de las incidencias de venta?

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene como finalidad conocer el nivel de satisfacción que tienen los usuarios de la empresa “La Cajita”, siendo valorado como se muestra a continuación:

1. Total, en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. Indiferente, 4. De acuerdo, 5. Total de acuerdo

N°	Ítems	1	2	3	4	5
Facilidad de uso y satisfacción						
1	La metodología ITIL fue fácil de usar.					
2	Fue fácil para mí aprender a usar la metodología ITIL					
3	Me gusta las funciones que ofrece la aplicación.					
4	La metodología ITIL permite organizar la información, que facilita atender las necesidades.					
5	Me siento cómodo usando la metodología ITIL.					
6	Me siento cómodo usando la metodología ITIL al momento de atender una incidencia.					
7	Usaría esta aplicación para atender todas sus incidencias.					
8	En general, estoy satisfecho con esta metodología					
9	En general, estoy satisfecho con la forma que se respondió las incidencias.					
Disposición de la información sobre la metodología						
10	Cada vez que cometía un incidente, la metodología ayudó a dar respuesta a los problemas presentados.					
11	Esta metodología ITIL proporcionó una forma aceptable de recibir control de incidencias.					

12	La metodología ITIL reconoció y proporcionó información adecuada para informarme el progreso de mi acción.					
13	La metodología ITIL permitió obtener información necesaria para responder a tiempo los requerimientos del usuario.					
14	Esta metodología ITIL tiene todas las funciones y capacidades que espero que tenga.					
Utilidad						
15	La metodología sería útil para la aumentar la seguridad, y confiabilidad de la información.					
16	La metodología ITIL y sus herramientas mejoró el monitoreo del desarrollo de la atención de las incidencias					
17	La metodología ITIL ayudó a manejar con una mayor confiabilidad					
18	La metodología ITIL facilitó la comunicación entre áreas para dar respuesta a las incidencias					
19	Con la metodología ITIL, facilita la eficiencia en atender las incidencias presentadas.					
20	La metodología ITIL facilitó la prevención de las incidencias.					

ANEXO. Base de datos

23

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
1	Nº	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	CAL_D1	CAL_D2	CAL_D3	PROMEDIO
2	1	3	4	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2
3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4
5	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
6	5	4	3	2	2	2	2	4	3	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	4	3	3	2	3
7	6	5	3	4	4	3	4	5	3	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
8	7	3	2	4	4	3	4	3	2	4	4	3	3	3	2	4	4	3	4	4	1	3	3	3	3
9	5	5	2	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	2	4	4	4	5
10	9	3	1	2	4	2	2	3	1	2	4	2	3	3	1	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2
11	10	4	2	2	2	2	2	4	2	2	4	2	2	4	2	2	3	2	2	2	4	2	3	3	3
12	11	3	1	2	3	2	2	3	1	2	4	2	4	3	1	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2
13	12	3	2	3	4	1	3	3	1	3	4	1	4	3	2	3	4	1	5	4	4	3	3	4	3
14	13	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	5	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4
15	14	5	4	3	3	4	3	5	4	3	2	4	3	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4
16	15	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4
17	16	4	3	4	4	4	2	4	3	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4
18	17	3	2	5	5	5	2	3	2	5	5	5	2	3	2	4	4	5	4	2	3	4	3	4	4
19	18	2	4	3	3	5	2	2	4	3	3	5	5	2	4	3	2	5	3	4	2	3	4	3	3
20	19	3	4	2	5	5	2	3	4	2	5	5	2	3	4	2	3	5	2	5	4	3	4	4	4
21	20	5	4	4	4	5	4	2	4	3	5	2	4	5	2	4	5	5	2	2	5	5	4	4	4
22	21	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4
23	22	1	3	3	5	3	3	1	3	3	5	3	5	1	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
24	23	3	1	2	2	2	2	3	1	2	2	5	5	3	1	4	2	2	2	3	1	2	3	2	3
25	24	4	1	1	1	1	3	4	1	1	1	1	3	4	1	1	1	1	3	4	3	2	2	2	2
26	25	3	2	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	2	3	2	2	2	2

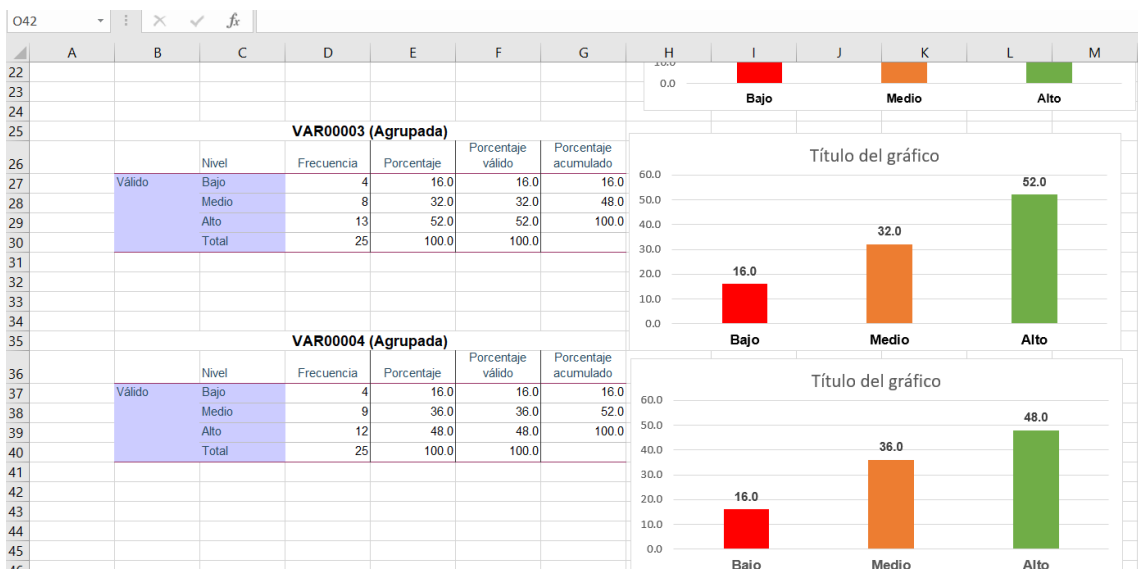
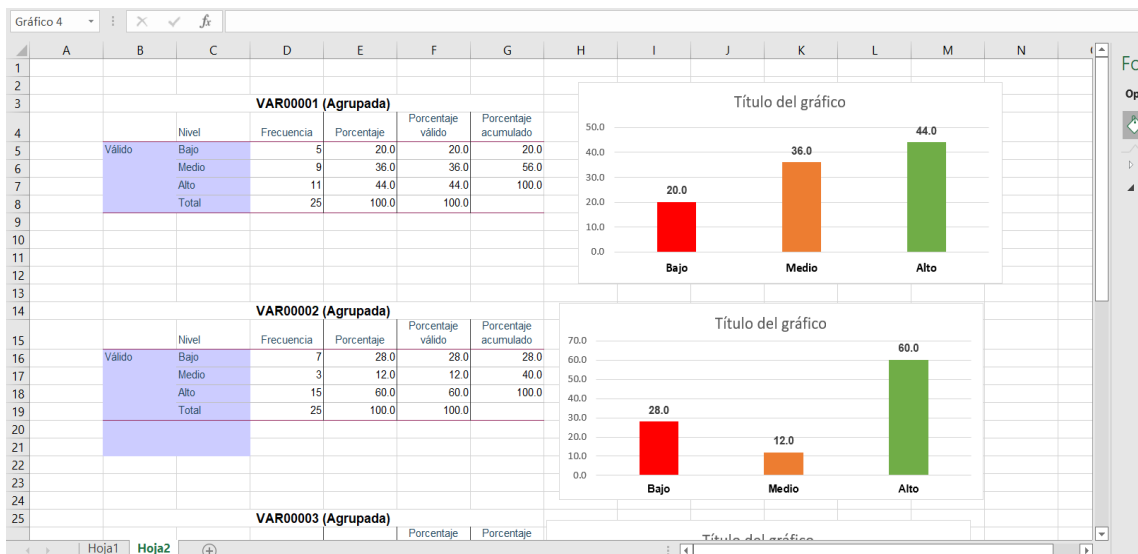
Hoja1

*Sin título1 [ConjuntoDatos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo	Editar	Ver	Datos	Transformar	Analizar	Gráficos	Utilidades	Ampliaciones	Ventana	Ayuda

23 :

	VAR0000 1	VAR0000 2	VAR0000 3	VAR0000 4	D1	D2	D3	V2
1	3,00	3,00	2,00	2,00	2	1	1	1
2	3,00	3,00	3,00	3,00	2	1	2	2
3	4,00	4,00	4,00	4,00	3	3	3	3
4	3,00	3,00	3,00	3,00	2	3	2	2
5	3,00	3,00	2,00	3,00	3	3	1	2
6	4,00	4,00	4,00	4,00	3	3	3	3
7	3,00	3,00	3,00	3,00	2	1	2	2
8	4,00	4,00	4,00	5,00	3	3	3	3
9	2,00	3,00	2,00	2,00	1	2	1	1
10	2,00	3,00	3,00	3,00	1	2	2	2
11	2,00	3,00	2,00	2,00	1	1	2	1
12	3,00	3,00	4,00	3,00	2	1	3	2
13	4,00	4,00	4,00	4,00	3	3	3	3
14	4,00	4,00	4,00	4,00	3	3	3	3
15	4,00	4,00	4,00	4,00	3	3	3	3
16	4,00	4,00	4,00	4,00	3	3	3	3
17	4,00	3,00	4,00	4,00	3	1	3	3
18	3,00	4,00	3,00	3,00	2	3	2	2
19	3,00	4,00	4,00	4,00	2	3	3	3
20	4,00	4,00	4,00	4,00	3	3	3	3
21	4,00	4,00	4,00	4,00	3	3	3	3
22	3,00	3,00	3,00	3,00	2	3	2	2
23	2,00	3,00	2,00	3,00	2	2	3	2
24	2,00	2,00	2,00	2,00	1	3	1	3
25	2,00	2,00	2,00	2,00	1	1	2	1



REPORTE TURNITIN

Gestión de incidencias utilizando la metodología ITIL en el área de venta de la empresa "La cajita", Chiclayo 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD

13%	13%	1%	%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
2	doczz.net Fuente de Internet	2%
3	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
5	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	1library.co Fuente de Internet	<1%
8	prezi.com Fuente de Internet	<1%
9	repositorio.undc.edu.pe Fuente de Internet	

		<1 %
10	es.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
11	core.ac.uk Fuente de Internet	<1 %
12	repositorio.uisek.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
13	repositorio.unajma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	repositorio.unprg.edu.pe:8080 Fuente de Internet	<1 %
16	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
19	manglar.uninorte.edu.co Fuente de Internet	<1 %
20	repositorio.unesum.edu.ec Fuente de Internet	<1 %

21	repositorio.upla.edu.pe	<1 %
Fuente de Internet		

22	repositorio.untels.edu.pe	<1 %
Fuente de Internet		

23	repositorio.uwiener.edu.pe	<1 %
Fuente de Internet		

24	repositorio.upt.edu.pe	<1 %
Fuente de Internet		

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía

Activo



M. Sc. Carlos Alberto Valdivia Salazar
DNI: 16621586
Asesor



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Luis Gonzales Puppi
Título del ejercicio: Previas a Sustentar
Título de la entrega: Gestión de incidencias utilizando la metodología ITIL en el á...
Nombre del archivo: Informe_De_Tesis_29.08-1.docx
Tamaño del archivo: 1.42M
Total páginas: 71
Total de palabras: 13,317
Total de caracteres: 70,032
Fecha de entrega: 05-sept.-2022 09:03a. m. (UTC-0500)
Identificador de la entre... 1893095287



M. Sc. Carlos Alberto Valdivia Salazar
DNI: 16621586
Asesor