

**UNIVERSIDAD DE HUANUCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**



**UDH**  
UNIVERSIDAD DE HUANUCO  
<http://www.udh.edu.pe>

**TESIS**

---

**“IMPLEMENTACION DE UNA MESA DE AYUDA EN EL AREA DE  
SERVICIOS GENERALES DE LOS COLEGIOS VILLA CARITAS y  
SAN PEDRO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE  
INTERNO - 2018”**

---

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACION DE EMPRESAS

AUTOR: Villalobos Risco, Oscar Moisés

ASESORA: Huerto Orizano, Diana

HUÁNUCO – PERÚ

2020

# U

# D

# H



#### TIPO TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis ( X )
- Trabajo de Suficiencia Profesional( )
- Trabajo de Investigación ( )
- Trabajo Académico ( )

**LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:** Gestión administrativa  
**AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2018-2019)**

#### CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

**Área:** Ciencias Sociales

**Sub área:** Economía, Negocios

**Disciplina:** Negocios, Administración

#### DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

Código del Programa: P13

Tipo de Financiamiento:

- Propio ( X )
- UDH ( )
- Fondos Concursables ( )

#### DATOS DEL AUTOR:

Documento nacional de Identidad (DNI): 09470228

#### DATOS DEL ASESOR:

Documento nacional de identidad (DNI): 40530605

Grado/Título: Maestro en gestión y negocios, mención en gestión de proyectos.

Código ORCID: 0000-0003-1634-6674

#### DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	López Sánchez, Jorge Luis	Doctor en gestión empresarial	06180806	0000-0002-0520-8586
2	Linares Beraun, William Giovanni	Maestro en gestión pública para el desarrollo social	07750878	0000-0002-4305-7758
3	Rivera López, Cecilia del Pilar	Maestra en administración y dirección de empresas	22404218	0000-0002-0215-1270

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las 16:00 horas del día 17 del mes de Octubre del año 2019, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Empresariales (Aula 202-P5), en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador, integrado por los docentes:

Dr. Jorge Luis López Sánchez	(Presidente)
Mtro. William Giovanni Linares Beraún	(Secretario)
Ing. Cecilia del Pilar Rivera López	(Vocal)

Nombrados mediante la Resolución N° 1711-2019-D-FCOMP-EAPAE-UDH, para evaluar la Tesis intitulada: "**IMPLEMENTACIÓN DE UNA MESA DE AYUDA EN EL ÁREA DE SERVICIOS GENERALES DE LOS COLEGIOS VILLA CARITAS Y SAN PEDRO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE INTERNO - 2018**", presentada por el (la) Bachiller **VILLALOBOS RISCO, Oscar Moisés**; para optar el **título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas**.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) APROBADO con el calificativo cuantitativo de 13 (T.A.E.E.) y cualitativo de S.U.F.I.C.P.M.T.E. (Art.45 y 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las 17:00 horas del día 17 del mes de Octubre del año 2019, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

Dr. Jorge Luis López Sánchez  
PRESIDENTE

Mtro. William Giovanni Linares Beraún  
SECRETARIO

Ing. Cecilia del Pilar Rivera López  
VOCAL

## **DEDICATORIA**

Dedico el desarrollo de esta tesis a Dios por iluminarme y acompañarme en cada paso que di, dándome fortaleza para continuar. A mis padres José y Margarita por brindarme su apoyo y comprensión en cada etapa de mi vida, a mis dos amores Guicela y Vanessa por su apoyo emocional para seguir adelante y alcanzar todos mis metas.

## **AGRADECIMIENTOS**

Mi agradecimiento a mis padres quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento. A mi asesora Diana Huerto Orizano por brindarme su tiempo y sugerencias, en la elaboración de la presente tesis. Y a todas las personas quienes me han dedicado su tiempo para hacer posible esta investigación.

# ÍNDICE

DEDICATORIA .....	II
AGRADECIMIENTOS.....	III
ÍNDICE .....	IV
INDICE DE TABLAS .....	VIII
RESUMEN.....	X
SUMMARY .....	XI
INTRODUCCIÓN.....	XII
CAPÍTULO I.....	14
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	14
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA .....	14
1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA.....	16
1.2.1. Problema general .....	16
1.2.2. Problemas específicos .....	16
1.3. OBJETIVO GENERAL.....	17
1.4. OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	17
1.5. JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION .....	18
1.5.1. JUSTIFICACION PRACTICA .....	18
1.5.2. JUSTIFICACION TEORICA .....	18
1.5.3. JUSTIFICACION METODOLOGICA .....	18
1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACION.....	18
1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACION .....	19
CAPÍTULO II.....	20
MARCO TEÓRICO .....	20
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....	20
2.1.1. INTERNACIONALES.....	20

2.1.2. NACIONALES .....	22
2.1.3. LOCALES.....	24
2.2. BASES TEORICAS .....	26
2.2.1. DEFINICIÓN IMPLEMENTACION DE UNA MESA DE AYUDA....	26
2.2.2. IMPLEMENTACIÓN. ....	26
2.2.3. ALCANCE. ....	27
2.2.4. BRINDAR SOPORTE AL USUARIO .....	28
2.2.5. COMPONENTES. ....	28
2.2.6. BENEFICIOS.....	29
2.2.7. UNIDAD DE ANÁLISIS. ....	29
2.2.8. INFORMES. ....	30
2.2.9. ATENCION AL CLIENTE .....	31
2.2.10. CONCEPTO DE ATENCION AL CLIENTE INTERNO.....	33
2.2.11. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA EMPRESA.....	34
2.4. HIPOTESIS .....	37
2.4.1. HIPOTESIS GENERAL .....	37
2.4.2. HIPOTESIS ESPECIFICA .....	37
2.5. VARIABLES .....	38
2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE .....	38
2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE .....	38
2.6. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES .....	39
CAPÍTULO III.....	40
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION.....	40
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	40
3.1.1. ENFOQUE .....	40
3.1.2. ALCANCE O NIVEL.....	40
3.1.3. DISEÑO .....	40

3.1. POBLACION Y MUESTRA .....	41
3.2.1. POBLACION .....	41
3.2.2. MUESTRA.....	42
3.3. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS ....	43
3.3.1. RECOLECCION DE DATOS .....	43
3.4. TECNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE LA INFORMACION .....	43
CAPÍTULO IV .....	44
RESULTADOS.....	44
4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS. ....	44
4.1.1. RESUMEN DEL ANALISIS DE LAS DIMENSIONES DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: IMPLEMENTACION.....	65
4.1.2. RESUMEN DEL ANALISIS DE LAS DIMENSIONES DE LA VARIABLE DEPENDIENTE: ATENCION AL CLIENTE INTERNO. ....	65
4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPOTESIS Y PRUEBA DE HIPOTESIS. ....	66
4.2.1. CONTRASTACIÓN DE HIPOTESIS GENERAL .....	66
4.2.2. CONTRASTACION DE HIPOTESIS ESPECÍFICAS.....	70
CAPÍTULO V .....	75
DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	75
5.1. SOBRE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: IMPLEMENTACION.....	75
5.1.1. PROPUESTA DE LA BASE TEÓRICA:.....	75
5.1.2. PROPUESTA DEL ANTECEDENTE: TESIS 2°. ....	75
5.1.3. PROPUESTA DEL RESULTADO FINAL DE LA INVESTIGACION: .....	76
5.1.4. DISCUSIÓN DEL TESISISTA: .....	76
5.2. SOBRE LA VARIABLE DEPENDIENTE: ATENCION AL CLIENTE INTERNO. ....	77
5.2.1. PROPUESTA DE LA BASES TEORICAS. ....	77



5.2.2. PROPUESTA DEL ANTECEDENTE: TESIS 1° .....	77
5.2.3. PROPUESTA DEL RESULTADO FINAL DE LA INVESTIGACION. .....	78
5.2.4. DISCUSIÓN DEL TESISTA. ....	78
CONCLUSIONES .....	79
RECOMENDACIONES.....	80
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	81
ANEXOS .....	83

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1 UBICACIÓN DE LOS COLEGIOS .....	41
Tabla 2 DESCRIPCION DE LA POBLACION .....	42
Tabla 3 DESCRIPCION DE LA MUESTRA .....	42
Tabla 4 .....	45
Tabla 5 .....	46
Tabla 6 .....	47
Tabla 7 .....	48
Tabla 8 .....	49
Tabla 9 .....	50
Tabla 10 .....	51
Tabla 11 .....	52
Tabla 12 .....	53
Tabla 13 .....	54
Tabla 14 .....	55
Tabla 15 .....	56
Tabla 16 .....	57
Tabla 17 .....	58
Tabla 18 .....	59
Tabla 19 .....	60
Tabla 20 .....	61
Tabla 21 .....	62
Tabla 22 .....	63
Tabla 23 .....	64
Tabla 24 .....	65
Tabla 25 .....	65
Tabla 26 .....	66
Tabla 27 .....	68
Tabla 28 .....	69
Tabla 29 .....	70
Tabla 30 .....	71
Tabla 31 .....	72
Tabla 32 .....	73

## INDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1 .....	45
Gráfico 2 .....	46
Gráfico 3 .....	47
Gráfico 4 .....	48
Gráfico 5 .....	49
Gráfico 6 .....	50
Gráfico 7 .....	51
Gráfico 8 .....	52
Gráfico 9 .....	53
Gráfico 10 .....	54
Gráfico 11 .....	55
Gráfico 12 .....	56
Gráfico 13 .....	57
Gráfico 14 .....	58
Gráfico 15 .....	59
Gráfico 16 .....	60
Gráfico 17 .....	61
Gráfico 18 .....	62
Gráfico 19 .....	63
Gráfico 20 .....	64
Gráfico 21 .....	66
Gráfico 22 .....	68
Gráfico 23 .....	69

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación respondió al siguiente problema: ¿de qué manera la implementación de una MESA DE AYUDA en el área de servicios generales de los COLEGIOS VILLA CARITAS y SAN PEDRO mejorara la atención al cliente interno, 2018? se ha buscado con el presente estudio responder las necesidades de mejorar el servicio interno que brinda el área de servicios generales con respecto a los requerimientos de servicios solicitados por el área académica y administrativa en materia de limpieza, eventos, jardines y mantenimiento.

La metodología empleada fue de un enfoque de tipo cuantitativo, de nivel descriptiva de diseño no experimental donde X es = Implementación, Y es = Atención al cliente interno. La población estuvo conformada por 40 colaboradores entre personal administrativo, directores de etapas, coordinadores académicos y secretarías que trabajan en ambos colegios. La muestra para el presente trabajo es de 40 personas, en la recolección de datos, la técnica que se empleó fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. El procesamiento de datos de las variables se consiguió por medio de tablas de frecuencias, gráficos y porcentajes por cada pregunta empleada en las encuestas. Los resultados obtenidos dan como resultado que si existe una relación directa entre la variable independiente **Implementación** y la variable dependiente **atención al cliente interno**.

**Palabras claves:** *Implementación, Mesa de ayuda, Atención al cliente interno.*

## SUMMARY

This research work responded to the following problem: How will the implementation of a HELP TABLE in the general services area of COLEGIOS VILLA CARITAS and SAN PEDRO improve internal customer service, 2018? This study has sought to respond to the needs of improving the internal service provided by the general services area with respect to the requirements of services requested by the academic and administrative area in terms of cleaning, events, gardens and maintenance.

The methodology used was a quantitative approach, correlational level of non-experimental design where X is = Implementation, Y is = Internal customer service. The population was made up of 40 employees, including administrative staff, stage directors, academic coordinators and secretaries working in both schools. The sample for this work is 40 people, in the data collection, the technique used was the survey and the instrument was the questionnaire. The data processing of the variables was achieved through frequency tables, graphs and percentages for each question used in the surveys. The results obtained give as a result that if there is a direct relationship between the independent implementation variable and the internal customer service dependent variable.

**Keywords:** Implementation, Help desk, Internal customer service.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación es producto del trabajo realizado en el área de Servicios Generales de los Colegios Villa Caritas y San Pedro. Se planteó realizar una investigación, de implementar una MESA DE AYUDA que beneficiara la atención al cliente interno en el área de servicios generales de los Colegios Villa Caritas y San Pedro. Con lo manifestado el presente trabajo de investigación, trata dentro del **Capítulo 1:** sobre la investigación del problema de implementar una Mesa de Ayuda para mejorar la atención al cliente interno en el área de Servicios Generales de los Colegios Villa Caritas y San Pedro; donde se ha formulado el problema general de investigación el cual es ¿De qué manera la implementación de una MESA DE AYUDA en el área de servicios generales de los COLEGIOS VILLA CARITAS y SAN PEDRO mejorara la atención al cliente interno?; así como el objetivo general de la investigación el cual es: Determinar la relación que existe en implementar una MESA DE AYUDA en el área de servicios generales de los COLEGIOS VILLA CARITAS y SAN PEDRO para mejorar la atención al cliente interno; la justificación, las limitaciones y la viabilidad de la investigación. En el **Capítulo 2:** Marco teórico: hace referencia a los antecedentes de las investigaciones internacionales, nacionales y locales, a las bases teóricas, definiciones conceptuales, hipótesis general el cual es: Existe relación directa entre la implementación de una MESA DE AYUDA, en el área de servicios generales de los colegios Villa Caritas y San Pedro para mejorar la atención del cliente interno; así como la operacionalización de las variables. En el **Capítulo 3:** Metodología de la investigación: hace referencia al enfoque, alcance, el diseño de la investigación, la población y muestra para este trabajo de investigación es de 40 personas, conformada por personal administrativo, directores de etapas, coordinadores académicos y secretarías que trabajan en los colegios Villa Caritas y San Pedro. Las técnicas de recolección de datos y el procesamiento y análisis de la información. En el **Capítulo 4:** Resultados hace referencia, al procesamiento de datos, al resumen del análisis de las dimensiones de la variable independiente y dependiente, a la contrastación de hipótesis y prueba de hipótesis. En el **Capítulo 5:** Discusión de resultados:

hace referencia a las variables independiente y dependiente de la investigación realizada. Finalmente nos habla de las **Conclusiones y Recomendaciones** que se ha llegado en la investigación realizada, **las referencias bibliográficas y los anexos.**

## **CAPÍTULO I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

En el mundo de hoy las empresas surgen con un propósito principal, de lograr desarrollar todas las metas propuestas a través de estrategias administrativas que les permitan alcanzar en el transcurso del tiempo el éxito empresarial. Rodríguez (2015).

El concepto de Tecnología de la Información surgió por primera vez a fines de los años ochenta; cuando las organizaciones comenzaron a desarrollar e incorporar a sus espacios comerciales; surgió como un departamento que podría ayudar a las organizaciones a mantener la funcionalidad de sus recursos. Rodríguez (2015).

Thompson y Strickland (2004), definen “las tecnologías de información y comunicación, como aquellos dispositivos, herramientas, equipos y componentes electrónicos, capaces de manipular información que soportan el desarrollo y crecimiento económico de cualquier organización”

La Mesa de ayuda es un espacio de auxilio y soporte para las eventualidades que presenten los clientes y usuarios, de acuerdo a los procesos del negocio y a los niveles de servicio de los sistemas manejados por la organización. Pérez (2017).

La Mesa de ayuda nace ante la necesidad de solucionar problemas de soporte dentro de la organización buscando efectividad al momento de que se presente una eventualidad y buscando un incremento en la satisfacción del cliente. Pérez (2017).

La Mesa de ayuda comienza a tomar un enfoque más administrativo, manejando información que ayude a la mejora continua del servicio, facilitando al usuario medios para que pueda solucionar los problemas que se



le presenten por sí mismos y mejorar la administración de los servicios enfocado a un único punto de servicios para los usuarios. Moon (2016).

En el Perú a principios de 1989 la tecnología de la información y comunicación (TIC) ha transformado la forma de actuar y relacionarse en los ámbitos económico, social, político y educativo. Este impacto es muy visible en el mundo educativo y empresarial. Graells (2000).

Para Graells (2000), define que “las tecnologías de la información y comunicación, son un conjunto de avances tecnológicos posibilitados por la informática, las telecomunicaciones y las tecnologías audiovisuales, proporcionando herramientas para el tratamiento y la difusión de la información.

Salinas (2014), define “El cliente interno es aquel miembro de la organización, que recibe el resultado de un proceso anterior, llevado a cabo en la misma organización, a la que podemos concebir como integrada por una red interna de proveedores y clientes”.

Fuentes (2007), afirma que “Los clientes internos son aquellos que se encuentran en estrecha relación con la empresa, son consumidores también de productos y servicios y se les debe tomar en cuenta en la toma de decisiones”.

En ese sentido, una de las claves para asegurar una buena calidad en el servicio consiste en satisfacer o sobrepasar las expectativas que tienen los clientes internos respecto a la organización, determinando cuál es la necesidad que el cliente espera y cuál es el nivel de bienestar que espera que le proporcionen. Fuentes (2007).

En el área de Servicios Generales de los Colegios Villa Caritas y San Pedro se observado la falta de solucionar oportuna y eficientemente los requerimientos de incidentes y problemas de servicios solicitados por el Centro Educativo en materia de eventos, limpieza, jardines y mantenimiento de instalaciones.

Debido a estas deficiencias se planteó la idea de realizar la investigación para implementar una MESA DE AYUDA en el área de Servicios Generales de los Colegios Villa Caritas y San Pedro para mejorar la atención al cliente interno. En la actualidad LA MESA DE AYUDA, es una herramienta que facilita la gestión de incidencias. Establece un canal de comunicación entre los usuarios y los encargados de resolver dichas incidencias. Permite consultar las incidencias y problemas de los servicios solicitado y hacer un seguimiento de las mismas.

## **1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Problema general**

**PG:** ¿De qué manera la implementación de una MESA DE AYUDA en el área de servicios generales de los COLEGIOS VILLA CARITAS y SAN PEDRO mejorara la atención al cliente interno -2018?

### **1.2.2. Problemas específicos**

**PE 1:** ¿Cómo es el manejo de requerimientos del área de servicios generales de los COLEGIOS VILLA CARITAS y SAN PEDRO?

**PE 2:** ¿Cómo es el control de procesos e incidentes en área de servicios generales de los COLEGIOS VILLA CARITAS y SAN PEDRO

**PE 3:** ¿Cómo es el proceso de atención de documentos en área de servicios generales de los COLEGIOS VILLA CARITAS y SAN PEDRO

**PE 4:** ¿Cuáles son las funciones del personal técnico en el área de servicios generales de los COLEGIOS VILLA CARITAS y SAN PEDRO?

### **1.3. OBJETIVO GENERAL**

**OG:** Implementar una MESA DE AYUDA en el área de servicios generales de los COLEGIOS VILLA CARITAS y SAN PEDRO para mejorar la atención al cliente interno -2018.

### **1.4. OBJETIVOS ESPECIFICOS**

**OE 1:** Elaborar un registro de requerimientos del área de servicios generales de los COLEGIOS VILLA CARITAS y SAN PEDRO

**OE 2:** Diagnosticar y elaborar un sistema de control de procesos e incidentes en área de servicios generales de los COLEGIOS VILLA CARITAS y SAN PEDRO

**OE 3:** Mejorar los tiempos de respuesta de atención de documentos en área de servicios generales de los COLEGIOS VILLA CARITAS y SAN PEDRO

**OE 4:** Establecer las funciones y responsabilidades del personal técnico en área de servicios generales de los COLEGIOS VILLA CARITAS y SAN PEDRO?

## **1.5. JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION**

### **1.5.1. JUSTIFICACION PRACTICA**

El presente trabajo de investigación pretende mejorar la calidad del servicio a través de la implementación de una MESA DE AYUDA en el área de servicios generales de los Colegios Villa Caritas y San Pedro para mejorar la atención interna integrando recursos tecnológicos y humanos; que permitan lograr y conseguir los objetivos planteados en la implementación de este sistema, permitiendo llevar un control de incidentes, problemas y cambios, considerando que este será el primer paso necesario para ingresar en el concepto de mejora continua en el área de Servicios Generales de los Colegios Villa Caritas y San Pedro.

### **1.5.2. JUSTIFICACION TEORICA**

Se justifica en el campo teórico porque permitirá usar bases teóricas científicas que permitan ser sujeto de contrastación con los instrumentos de investigación que se van a usar. también permitirá tomar decisiones a las diferentes áreas administrativas con respecto a los resultados de la investigación. Lo cual permite mejorar principalmente la gestión de control de incidentes y problemas en el área de Servicios Generales de los Colegios Villa Caritas y San Pedro.

### **1.5.3. JUSTIFICACION METODOLOGICA**

Para lograr el cumplimiento de los objetivos de estudio, se acudió al empleo de técnicas, métodos, estrategias e instrumentos de investigación que permite analizar el problema planteado que es la implementación de una MESA DE AYUDA que beneficiara la atención interna en el área de Servicios Generales de los Colegios Villa Caritas y San Pedro.

## **1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACION**

No hubo ninguna limitación para realizar el presente trabajo de investigación, hubo apoyo de todos los jefes de áreas y del personal técnico.

## **1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACION**

El Presente trabajo de investigación es viable, porque se contó con la colaboración de los jefes de área y personal técnico para el desarrollo de esta investigación, Es viable porque se realizó en el mismo centro de trabajo en el área de servicios generales de los colegios Villa Caritas y San Pedro. Es viable porque se cuenta con técnicas, métodos y procedimientos para enfocar este proceso de investigación, así como la disponibilidad de los recursos económicos, humano y materiales.

## **CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO**

### **2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

Como parte del Marco Teórico, los antecedentes de la investigación se refieren a la revisión de trabajos previos sobre el tema en estudio, constituyen fuentes primarias, ya que aportan los datos del estudio, sean de naturaleza numérica o verbal: muestra, población, categorías emergentes, resultados y validaciones, entre otros. Carrasco (2007).

#### **2.1.1. INTERNACIONALES**

Chang (2014) en su tesis titulada “**Atención al cliente interno en los servicios de la Municipalidad de Malacatán San Marcos**” de la Universidad Rafael Landívar – Guatemala; Llega a las siguientes conclusiones:

- En la Municipalidad de Malacatán, San Marcos, En consecuencia, la mayoría de usuarios, califica la atención que actualmente se le brinda entre regular y buena; sin embargo, al analizar los aspectos tangibles e intangibles que la conforman, se concluye que es deficiente.
- El usuario de los servicios de la Municipalidad de Malacatán, San Marcos, no se siente del todo satisfecho, ello debido a la variabilidad de los colaboradores al momento de ser atendidos en relación a la orientación, cortesía, amabilidad, el servicio en sí y a la deficiente ambientación de las instalaciones, ya que el usuario, espera que la atención sea la adecuada en aspectos como: información brindada, cortesía, amabilidad y rapidez; además que, las instalaciones sean cómodas, limpias, con la seguridad, y servicios básicos indispensables disponibles. Por tanto, para el cliente demandante de los servicios, la atención al cliente se calificó entre buena y regular; lo que les provocó un sentimiento de indiferencia a la hora de calificarla.
- Al hacer un balance entre los aspectos agradables y desagradables,

considerando de igual manera los resultados de la observación técnica efectuada de la atención al cliente y las condiciones actuales de la infraestructura municipal; es decir, la evaluación general de los aspectos tangibles e intangibles de la atención al usuario, se considera que la imagen institucional que proyecta la Municipalidad, es regular.

- En la Municipalidad de Malacatán, San Marcos, no existe un plan previamente establecido de la atención al cliente; lo que provoca que no existan los lineamientos procedimientos, guía y orientación adecuada, que permita a los colaboradores la sinergia de esfuerzos, para que, en su conjunto, se procure la satisfacción al usuario, fortalecer los servicios prestados y crear una imagen excelente de la institución.
- En la actualidad, en la Municipalidad de Malacatán, San Marcos, no existe ningún programa de capacitación de la atención al usuario de los servicios municipales, lo que implica un desconocimiento total sobre el tema de servicio y atención al cliente por parte de los colaboradores, que en cierto sentido justifica por qué existen debilidades en la atención brindada a los usuarios.
- No existe ninguna herramienta que permita verificar continuamente las deficiencias en atención al cliente o evaluación de desempeño de los colaboradores. Tampoco se mide la satisfacción del usuario; lo que provoca la carencia de información que permita establecer la mejora continua en la atención al cliente y la toma de decisiones adecuadas.

## 2.1.2. NACIONALES

Cabanillas (2015) en su tesis titulada “Propuesta de un plan de calidad de servicio al cliente para mejorar la imagen de la Municipalidad distrital de Sorochuco en el periodo 2013 - 2014”. De la Universidad Nacional de Cajamarca; Llega a las siguientes conclusiones:

a). Los puntos críticos que ha identificado en la prestación de servicio de calidad en la Municipalidad Distrital de Sorochuco son: tecnología obsoleta, falta de capacitación, falta de motivación, no existe un buzón de quejas y sugerencias, no tiene convenios interinstitucionales, ambiente inapropiado para la espera del usuario, aspecto de personal no apropiado y esto repercute a que no tenga una buena imagen al medio.

- No se cuenta con equipos y herramientas apropiadas, para realizar sus actividades diarias y si es que cuentan están en estado obsoleto,
- No se cuenta con sistema información integrado, lo cual esto hace que el servicio sea lento y el usuario tenga que esperar.
- No se le brinda capacitación al personal en relaciones humanas, trabajo en equipo y servicio al cliente, consecuentemente el servicio sea malo por falta de capacitación y no tener una guía como apoyo al momento de dar un servicio al usuario y así el usuario ya no confíe en el servicio.
- El personal de la municipalidad no está motivado ya sea por los ambientes de trabajo, por lo económico y por lo no económico.
- No existe programa de sugerencias (Buzón de quejas y Sugerencias) tanto al cliente interno (servidor) como para el cliente externo (usuario).
- La municipalidad no tiene convenios con instituciones gubernamentales y no gubernamentales del medio.
- El espacio diseño o decoración de las instalaciones no son apropiadas para recibir a las personas no usuarios que llegan a la municipalidad.
- El personal de la municipalidad no cuenta con un aspecto personal apropiado es decir que no cuentan con un uniforme



distintivo para prestar un el servicio al usuario, esto repercute en la imagen de la municipalidad.

- De todos los puntos críticos anteriormente mencionados influyen para que la municipalidad proyecte una buena imagen ante la sociedad de Sorochuco.

**b)** La aplicación de la encuesta por cuestionario tanto al cliente interno (servidor) como al cliente externo (usuario) ha servido para identificar los puntos críticos que están afectando el servicio de la Municipalidad Distrital de Sorochuco y adicionalmente en base a los resultados de la encuesta se ha hecho el análisis de un FODA que ha servido para establecer los objetivos estratégicos de la propuesta del plan de calidad.

**c)** Las dificultades de los servidores para que no se dé un buen servicio de calidad al usuario está plasmado en los puntos críticos del servicio.

**d)** Municipalidad Distrital de Sorochuco no cuenta con estrategias de servicio al usuario que ayude a mejorar el servicio y es por eso se ve percibe la insatisfacción del usuario y la imagen de la municipalidad se deteriora cada día.

**e)** Se ha diseñado y formulado estrategias de calidad de servicio en función al resultado de las encuestas aplicadas a los clientes internos (servidores) y externo (usuarios), el beneficio de tomar en cuenta estas estrategias de servicio para ambos clientes de la municipalidad y es de vital importancia para una empresa pública, ya que ellas giran alrededor de los servicios prestados a los usuarios.

**f)** Los puntos críticos se ha identificado en este trabajo de investigación son aquellos que no se adaptan a cumplir con un servicio, eficaz, eficiente y efectivo, como es tecnología obsoleta, la falta de capacitación, falta de motivación, no existe un buzón de quejas y sugerencias, no tiene convenio interinstitucionales, ambiente inapropiado para la espera del usuario, aspecto de personal no apropiado y todos estos factores repercuten a que la Municipalidad Distrital de Sorochuco, no tenga una buena imagen al medio.

### 2.1.3. LOCALES

Farfán (2015) en su tesis titulada “La gestión del servicio como propuesta de mejora para la satisfacción de clientes caso: Museo San Francisco de Lima.” de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; llega a las siguientes conclusiones

- **Primera.** El Museo de San Francisco de Lima tiene necesidades particulares que merecen ser atendidas de acuerdo a su realidad y necesidad. La gestión del servicio permite optimizar la satisfacción de clientes en el museo San Francisco de Lima. La satisfacción de los trabajadores (clientes internos) representa un 58.1% de satisfacción, mientras que el nivel de satisfacción de los clientes externos (visitantes) representa un 69.69% de satisfacción. Estos niveles de satisfacción son optimizables si se gestiona adecuadamente el servicio. La eficiente gestión del servicio necesita utilizar herramientas como: el análisis situacional del museo para poder determinar las necesidades y conocer la realidad del museo, el manual de calidad que permite establecer lineamientos de acción del museo, el diseño de una guía de gestión para implementar un sistema de gestión de calidad que permita mejorar los procesos eficientemente y la propuesta de diseño de indicadores de gestión y satisfacción.
- **Segunda.** El análisis situacional del museo puede realizarse en función a actores internos (trabajadores) y externos (clientes). Permite tener información clara y objetiva sobre la situación del museo, la que permite tomar acciones efectivas de acción y mejora. Los visitantes sienten satisfacción cuando sus expectativas han sido cubiertas y superadas, mientras que los trabajadores ofrecen un servicio de calidad cuando el servicio es gestionado adecuadamente. La satisfacción de los trabajadores mediante una gestión de servicio permite un servicio de calidad que se ve reflejado en el cumplimiento de las expectativas de los visitantes y por ende clientes satisfechos.

- **Tercera.** El diseño de una guía de gestión para implementar un sistema de gestión de calidad en el Museo San Francisco permite obtener mejoras en el proceso de ofrecer servicio. La guía de gestión es un instrumento que permite revisar el proceso para implementar la propuesta del SGC ISO 9001:2008.
- **Cuarta.** Se puede diseñar un manual de calidad alineado a la gestión del servicio para mejorar los procesos, actividades, tareas y procedimientos en el Museo San Francisco de Lima. El Museo de San Francisco de Lima propone, diseña e implementa el manual de calidad con el fin de entender y satisfacer adecuadamente las necesidades y las expectativas de sus clientes, gestionar eficientemente el servicio, detallar el proceso y procedimientos del servicio, documentar las mejores prácticas del museo, mejorar la gestión global del museo, satisfacer los requisitos de la norma internacional ISO. 111 **Quinta.** La formulación y el diseño de indicadores son indispensables para evaluar y medir los niveles de satisfacción y gestión. Toda la información ha sido procesada medida y cuantificada en función a los indicadores, así también ha sido indispensable para tomar acciones de acción y mejora.

## **2.2. BASES TEORICAS**

### **2.2.1. DEFINICIÓN IMPLEMENTACION DE UNA MESA DE AYUDA.**

La Mesa de Ayuda y Soporte es un equipo de trabajo, punto de contacto entre los usuarios de la empresa y las tecnologías estándares adoptadas por la misma, y cuyo objetivo principal será responder de una manera oportuna, eficiente y con alta calidad a las peticiones que dichos usuarios realicen, en relación a los diversos aspectos de la Tecnología de la Información. Chang (2014).

Chang (2014) La función de la Mesa de Ayuda es proveer a los usuarios un punto único de contacto mediante el cual se resuelvan y/o canalicen sus necesidades relativas al uso de recursos y servicios de plataformas tecnológicas, siempre de acuerdo a un estándar adoptado por la empresa. Dentro de los objetivos de una mesa de ayuda se encuentran:

- Atender todas las llamadas recibidas
- Resolver un alto porcentaje en línea
- Seguimiento en línea de los casos derivados
- Reducir llamados recurrentes en el tiempo

### **2.2.2. IMPLEMENTACIÓN.**

Chang (2014) En cada implementación de un servicio de estas dimensiones, se desarrollan las siguientes actividades:

- Inducción del personal de soporte técnico en la cultura, objetivos y procesos de negocio, propios del cliente.
- Entrenamiento periódico de los recursos humanos provistos por la Mesa de Ayuda.
- Análisis e implementación del sistema de Administración de Mesa de Ayuda, procedimientos, metodología y controles, como así también una retroalimentación desde el cliente para el mejoramiento continuo de dicho sistema de Administración.
- definiciones del sistema: Categorizaciones de problemas,

Reglas de asignación adecuadas y eficientes, Niveles de Impacto, Priorización de casos según criticidad, Políticas de Escalamiento adecuadas para que sean reasignados los requerimientos según la complejidad de los mismos en combinación con tiempos de espera mínimos para el usuario final, Notificaciones y alarmas de servidores y equipos activos, Documentación de Soluciones para aplicar a resoluciones futuras (base de conocimientos).

- Prueba del modelo de acuerdo a lo anterior.
- Documentación de procedimientos, metodologías, controles, diseño del modelo y uso del software de gestión de requerimientos.
- Instalación y puesta en marcha del software de gestión de requerimientos.
- Generación y documentación de informes de gestión que el cliente requiere para los efectos de evaluar y medir el nivel de servicio.

### **Inducción del personal**

Según Rodríguez (2015) La inducción del personal es el conjunto de acciones destinadas a orientar, ubicar y supervisar a las nuevas personas que entran a formar parte de una empresa.

### **Sistema de administración**

Según Rodríguez (2015) consiste en un conjunto de procesos que deben llevar adelante los integrantes de una organización para alcanzar las metas preestablecidas

### **2.2.3. ALCANCE.**

Chang (2014) El alcance que tiene una Mesa de Ayuda es muy amplio. Algunas de las categorías en las que podríamos agrupar sus diversas funciones, son las siguientes:

- Servicios

- Atención de Reportes
- Políticas de Uso
- Capacitación
- Recomendaciones
- Anuncios
- Publicaciones

#### **2.2.4. BRINDAR SOPORTE AL USUARIO**

Chang (2014) Al recibir una solicitud de apoyo el objetivo principal es resolver el problema rápidamente dentro de la primera llamada, cuando esto no es posible debido a los tiempos del usuario se le da la opción de agendar un horario y día para atender el problema según sus preferencias.

El servicio de mesa de ayuda cuenta con un sistema que actúa como base central concentrando todos los tickets recibidos a través de los distintos canales, por lo que el usuario cuenta con distintas opciones para solicitar ayuda:

- Correo
- Chat
- Llamada
- Portal web

Además de estos canales, el cliente cuenta con un usuario y password para ingresar por sí mismo al sistema y visualizar sus tickets, el estatus de cada uno e ir al portal para levantar un nuevo reporte.

#### **2.2.5. COMPONENTES.**

Chang (2014) **Primer Nivel de Soporte:** Este rol representa el primer punto de contacto con el usuario. El primer nivel de soporte está conformado por personal a cargo de resolver solicitudes simples y/o procedimentales telefónicamente, basados en procedimientos relevados con anterioridad para resoluciones en primera instancia.

**Segundo Nivel de Soporte:** Este rol corresponde a los grupos de técnicos

encargados de resolver solicitudes que requieren un mayor grado de especialidad. El segundo nivel de soporte está conformado por personal más especializado y actúan sobre la base de procedimientos predeterminados de acuerdo a la especialidad respectiva de cada uno.

**Supervisión:** Con el propósito de administrar el servicio, se entiende a la figura del Supervisor, como el que se encargará de velar y controlar el cumplimiento de los estándares de tiempos de solución predefinidos para todos los llamados recibidos, asimismo, efectuará el seguimiento y control del correcto cumplimiento de los estándares de tiempos de solución para todos los reportes de problema, como también de los compromisos asumidos por las unidades resolutorias respecto de los plazos de solución de estos reportes. El Supervisor Actuará entonces como primer nivel de escalamiento para casos no resueltos en el tiempo especificado.

#### **2.2.6. BENEFICIOS.**

Chang (2014) Este servicio proporciona los siguientes beneficios para los usuarios y para la organización:

- Provee un número único de contacto donde los usuarios pueden canalizar sus consultas o problemas.
- Proporciona una administración centralizada de todos los requerimientos, problemas e incidentes presentados.
- Disponibilidad constante de soporte.
- Aumenta la productividad de los usuarios, evitando que soliciten ayuda de sus compañeros de trabajo, generando tiempos improductivos y resolviendo en plazos de minutos un alto porcentaje de los requerimientos.
- Provee periódicamente información y recomendaciones para tomar acciones de mejoramiento continuo.

#### **2.2.7. UNIDAD DE ANÁLISIS.**

Chang (2014) La función de un Administrador o Analista del Software de Mesa de Ayuda, consistirá en efectuar un análisis mensual de Índices y

Datos, cuyo objetivo es evaluar el comportamiento en el tiempo de todos los Índices definidos de antemano en el detalle de procedimientos, según acuerdos de servicio, alertando oportunamente los desvíos que puedan producirse, y generando propuestas de acciones correctivas. Además, cuenta con el servicio de encuesta a los usuarios según su sector, el cual incluye la realización de encuestas semestrales al conjunto de los usuarios asociados al servicio de Mesa de Ayuda, a fin de identificar debilidades en la atención y establecer un mejoramiento continuo. El formato de la encuesta, puede ser desarrollado en conjunto con el cliente.

### **2.2.8. INFORMES.**

Chang (2014) Forma parte del servicio de una Mesa de Ayuda, la entrega de Informes periódicos, los cuales reflejan las actividades históricas y el nivel de cumplimiento de las mismas. Asimismo, estos informes permiten visualizar situaciones a mejorar tanto para el Cliente como para la Mesa de Ayuda y realizar los cambios necesarios. En el informe se identifican los requerimientos de acuerdo a su ámbito, tipo de reporte, modalidad de atención y gráficos estadísticos, además de una lista de los reportes generados con mayor frecuencia en el mes. Como dato adjunto, se deben incluir en estos informes los diversos análisis de resultados respecto de la gestión periódica entregado por el sistema de Administración de registro de fallas.

Chang (2014) Esto aplica tanto para el cliente como para la Mesa de Ayuda, lo cual abrirá posibilidades de una continua mejora en el servicio de ambas partes, trayendo grandes beneficios y crecimiento para la organización mejorando indicadores como:

- Tiempo promedio de contestación de llamadas o contactos
- Tiempo más largo de contestación
- Tiempo promedio de inicio de atención
- Tiempo promedio de solución
- Tiempo promedio de documentación del ticket



- Porcentaje de tickets resueltos en la primera llamada
- Satisfacción del usuario
- Porcentaje de llamadas abandonadas mientras esperaban recibir atención.
- Porcentaje de llamadas respondidas en un plazo de tiempo determinado.

### **2.2.9. ATENCION AL CLIENTE**

Atención al cliente, es aquel servicio utilizado por una empresa o institución para establecer una conexión con sus clientes, con vistas a mejorar la calidad en su atención o servicio. Serna (2006).

Según Serna (2006) *define que “El servicio al cliente es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos”.*

De este enunciado se concluye que el servicio de atención al cliente es importante para el desarrollo de una empresa.

Según Serna (2006):

Las Características de atención al cliente son:

- El servicio al cliente es un intangible porque es perceptivo, así tenga algunos elementos objetivos.
- Es perecedero, se produce y se consume instantáneamente.
- Es continuo, quien lo consume es a su vez el proveedor del servicio.
- Es integral, porque es importante que se integre toda la organización, ya que nuestros clientes internos son parte fundamental en la calidad del servicio, lo cual puede crear satisfacción o insatisfacción al cliente final.
- La oferta del servicio, promesa básica, es el estándar para medir la satisfacción de los clientes, de debe cumplir con lo que prometemos.
- El foco del servicio es la satisfacción plena de las necesidades y

expectativas de los clientes.

- La prestación integral del servicio genera valor agregado, el cual asegura la permanencia y lealtad del cliente.

No debemos dejar de mencionar que:

### **1. Requerimiento**

Según Martínez (2016) define que el requerimiento es la solicitud para contratar un bien, servicio u obra que satisfaga las necesidades de una organización.

### **2. Sistema de control.**

Según Martínez (2016) precisa que el sistema de control es un conjunto de dispositivos encargados de administrar, ordenar, dirigir o reducir las probabilidades de fallo y obtener los resultados deseados.

### **3. Tiempo de respuesta de atención**

Según Hernández (2014) hace referencia a la cantidad de tiempo que transcurre desde que percibimos algo hasta que damos una respuesta de atención.

### **4. Funciones y responsabilidades del personal**

Según Hernández (2014) Es el conjunto de actividades llevadas a cabo por una persona dentro de una organización.

## **Tipología de las empresas orientadas hacia el servicio al cliente**

Según Giménez (2013), afirma “Son muchos los factores de los que depende la orientación al cliente (gestión por procesos, mejora continua, gestión de la satisfacción, fidelización de clientes) sin embargo la más importante con diferencia es la empatía y sensibilidad del equipo humano de la empresa”.

De este concepto se afirma que las empresas orientadas hacia el servicio al cliente deben de:

- Conocer a profundidad sus clientes, tener, de ellos, bases de datos confiables y manejar sus perfiles.
- Realizan investigación permanente y sistemática sobre el cliente, sus necesidades y sus niveles de satisfacción: auditoría del servicio.
- Tener una estrategia, un sistema de servicio a sus clientes.
- Hacer seguimiento permanente de los niveles de satisfacción.
- Tomar acciones reales de mejoramiento frente a las necesidades y expectativas de sus clientes, expresadas en los índices de satisfacción.
- Diseñar estrategias de mercadeo interno que genere la participación de los clientes internos en la prestación de un servicio de excelencia, partiendo de la satisfacción y compromiso de sus colaboradores.

#### **2.2.10. CONCEPTO DE ATENCION AL CLIENTE INTERNO**

Según **Gestión (2016)**, *Los clientes internos deben sentir satisfacción personal y profesional trabajando para la empresa. Deben sentir un entorno de trabajo seguro, donde se le ayude a alcanzar sus metas profesionales, apoyando sus capacidades, aptitudes, talentos y conocimientos. (Párr. 3).*

Cliente interno es un concepto de gestión de la calidad que permite mejorar las relaciones interpersonales y crear un ambiente de confianza y colaboración dentro de la entidad. Gestión (2016).

Sin el cliente interno, no habría producto ni servicio, por lo que no existiría el cliente externo ni tampoco la empresa. El cliente interno (todos los trabajadores) debe tener un profundo conocimiento del funcionamiento de todos los departamentos de la empresa, no sólo de su función. Gestión (2016).

La empresa debe hacer saber al cliente interno (todos sus trabajadores) que en sus manos está el éxito de la organización y, por lo tanto, dimensionará la importancia de su trabajo y la responsabilidad necesaria para desempeñarlo. Gestión (2016).

Los clientes externos y clientes internos tienen igual de importancia, por lo tanto, deben ser tratados de igual manera. El trato a los clientes internos empieza por el lugar de trabajo. Si el entorno de trabajo es más profesional, más agradable, más eficiente, seguro, bien alumbrado y está provisto de los mejores equipos y herramientas, entonces se pueden contratar a los mejores trabajadores. Giménez (2013).

### **Satisfacción del Cliente Interno**

**Giménez (2013)**, Desde el punto de vista de las personas de la organización, y de su consideración de clientes internos, su satisfacción también debe ser un objetivo organizacional, y debe ser estimada al igual que sucede con la satisfacción de los clientes externos. Con la evaluación de la satisfacción del personal, una empresa, pretende conocer qué logros está alcanzando la organización en relación con las personas que la integran. Este conocimiento ha de aportar las claves para actuar de manera que los resultados sobre las personas mejoren continuamente.

Giménez (2013), Los objetivos que se plantean, usualmente son:

- Conocer la percepción que el personal tienen de la organización.
- Conocer su grado de motivación.
- Identificar aspectos concretos susceptibles de mejora de la gestión de las personas de la organización; y de las condiciones generales de trabajo.
- Establecer la prioridad de actuación sobre las áreas que afectan la satisfacción laboral del personal.

#### **2.2.11. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA EMPRESA.**

**Giménez (2013)**, La estructura organizativa de la empresa está conformada por la parte académica que está a cargo de la directora principal encarga de todo lo relacionado a la educación del alumnado y la parte administrativa que está a cargo del administrador, quien es responsable de la

gestión de cuatro departamentos que son: Operaciones, Contabilidad, Gestión Humana y Sistemas.

### **2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES**

En los procesos para la gestión del área de soporte, es importante conocer algunos términos y conceptos utilizados en la Mesa de Ayuda.

**Alcance:** El alcance que tiene una Mesa de Ayuda es muy amplio. Algunas de las categorías en las que podríamos agrupar sus diversas funciones, son Servicios y Atención de Reportes.

**Atención al cliente:** es aquel servicio utilizado por una empresa o institución para establecer una conexión con sus clientes, con vistas a mejorar la calidad en su atención o servicio.

**Cliente interno:** Son todos los trabajadores de una organización.

**Impacto:** Es el grado de interrupción de la operación normal del servicio, en términos de número de usuarios o de procesos del negocio afectados.

**Implementación:** consiste en la instalación y el cumplimiento de una política en una organización, con la misión de solucionar algún problema o de mejorar parte de ella.

**Incidente:** Cualquier evento que no hace parte de la operación estándar de un servicio y que causa o puede causar una interrupción, o una reducción en la calidad de dicho servicio.

**Informes:** Forma parte del servicio de una Mesa de Ayuda, los cuales reflejan las actividades históricas y el nivel de cumplimiento de las mismas, permiten visualizar situaciones a mejorar tanto para el Cliente como para la Mesa de Ayuda y realizar los cambios necesarios.

**Mesa de ayuda:** es un equipo de trabajo, punto de contacto entre los usuarios

de la empresa y las tecnologías estándares adoptadas por la misma, y cuyo objetivo principal será responder de una manera oportuna, eficiente y con alta calidad a las peticiones que dichos usuarios realicen.

**Prioridad:** Está determinada por la urgencia y el impacto del servicio. Es decir, la prioridad depende del número de usuarios o procesos afectados y la demora aceptable para los mismos.

**Problema:** Causa desconocida de uno o más incidentes. Un error conocido es un incidente o problema.

**Reporte:** es un formato en el que se dan los detalles de un acontecimiento que irrumpe el desempeño normal de un área de la empresa.

**Requerimiento:** Solicitud de soporte, sin que haya algún evento que está interrumpiendo el servicio o reducción en la calidad de dicho servicio.

**Servicios Generales:** se encarga de proporcionar oportuna y eficientemente, los servicios que requiera los colegios en materia de limpieza, eventos, mantenimiento, jardines, piscina y almacén.

**Supervisión:** Es el que se encarga de velar y controlar el cumplimiento de los estándares de tiempos de solución, efectuará el seguimiento y control del correcto cumplimiento de los estándares de tiempos de solución para todos los reportes de problema

## **2.4. HIPOTESIS**

### **2.4.1. HIPOTESIS GENERAL**

**HG:** La implementación de una MESA DE AYUDA en el área de servicios generales de los COLEGIOS VILLA CARITAS y SAN PEDRO mejorará la atención al cliente interno -2018.

### **2.4.2. HIPOTESIS ESPECIFICA**

**HE 1:** El registro de requerimientos del área de servicios generales de los COLEGIOS VILLA CARITAS y SAN PEDRO mejorará la atención al cliente interno -2018

**HE 2:** Un sistema de control de procesos e incidentes en área de servicios generales de los COLEGIOS VILLA CARITAS y SAN PEDRO mejorará la atención al cliente interno -2018

**HE 3:** Mejorar los tiempos de respuesta de atención de documentos en área de servicios generales de los COLEGIOS VILLA CARITAS y SAN PEDRO mejorará la atención al cliente interno -2018

**HE 4:** Las funciones bien definidas en el área de servicios generales de los COLEGIOS VILLA CARITAS y SAN PEDRO mejorará la atención al cliente interno -2018

## 2.5. VARIABLES

### 2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

- Implementación de una Mesa de Ayuda

DIMENSIONES	INDICADORES
1.- Inducción del personal de soporte	a. Objetivos
	b. Entrenamiento
	c. Recursos Humanos
2.- Sistema de administración	a. Procedimientos
	b. Metodología
	c. Controles
	d. Retroalimentación

### 2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE

- Atención al cliente Interno

DIMENSIONES	INDICADORES
1.- Requerimientos	a. identificación
	b. clasificación.
2.- Sistema de control	a. supervisión
3.- Tiempo de respuesta de atención	a. tiempo de atención
	b. tiempo de respuesta
	c. seguimiento
4.- Funciones y responsabilidades del personal	a. manuales
	b. reglamentos
	c. capacitación



## 2.6. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b>  IMPLEMENTACION de UNA MESA DE AYUDA	<b>1.- Inducción del personal de soporte</b>	a. Objetivos	1. Sera diseñados de acuerdo a la necesidad de la empresa
		b. Entrenamiento	2. Se realizará mensualmente
		c. Recursos Humanos	3. Se seleccionará de acuerdo a su especialidad
	<b>2.- Sistema de administración</b>	a. Procedimientos	4. Se desarrollará para cada caso reportado
		b. Metodología	5. Se desarrollará mecanismos claros para el logro de la solución del problema reportado
		c. Controles	6. Se desarrollará controles de seguimiento para cada caso reportado
		d. Retroalimentación	7. Se realizará encuesta para identificar las debilidades y fortalezas del sistema
<b>VARIABLE DEPENDIENTE:</b>  ATENCION AL CLIENTE INTERNO	<b>1.- Requerimientos</b>	a. Identificación	8. Identificara los requerimientos, modalidad de atención compras o servicios a terceros
		b. Clasificación	9. Se clasificarán por categorías: gasfitería, electricidad, carpintería, pintura, eventos,
	<b>2.- Sistema de control</b>	a. Supervisión	10. Será personalizada para cada requerimiento
	<b>3.- Tiempo de respuesta de atención</b>	a. Tiempo de atención	11. Sera de las 24 horas del día.
		b. Tiempo de respuesta	12. Sera de forma inmediata
		c. Seguimiento	13. Cada reporte se le asignara un numero para su seguimiento
	<b>4.- Funciones y responsabilidades del personal</b>	a. Reglamento	14. Evalúa el comportamiento de atención.
		b. Reportes	15. Reflejara las actividades históricas y el nivel de cumplimiento
		c. Capacitación	16. Para establecer un mejoramiento continuo en la atención.

## **CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION**

### **3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.1.1. ENFOQUE**

El presente trabajo de investigación tiene un enfoque de “tipo cuantitativo”.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2013), La investigación cuantitativa implica el uso de herramientas informáticas, estadísticas, y matemáticas para obtener resultados. Es concluyente en su propósito ya que trata de cuantificar el problema y entender qué tan generalizado está mediante la búsqueda de resultados proyectables a una población mayor.

#### **3.1.2. ALCANCE O NIVEL**

El presente trabajo de investigación es de “ nivel descriptivo”.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2013), La investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas

#### **3.1.3. DISEÑO**

El presente trabajo de investigación es de diseño “no experimental”.

Según Tamayo (2012) define la investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para analizarlos con posterioridad.

### 3.1. POBLACION Y MUESTRA

Según Tamayo (2012) señala que la población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación.

#### 3.2.1. POBLACION

La población de estudio tomada para este trabajo de investigación está conformada por personal administrativo, directores de etapas, coordinadores académicos y secretarías que trabajan en los colegios Villa Caritas y San Pedro. Teniendo una población de 40 personas.

Tabla 1 UBICACIÓN DE LOS COLEGIOS

RAZON SOCIAL	UBICACIÓN	R.U.C.
C.E.P. Villa Caritas	Lima: Calle Huron 405 Urb. Rinconada del lago - La Molina	20110402504
Asociación Civil Santa María (Colegio San Pedro)	Lima: Calle Huron 409 Urb. Rinconada del lago - La Molina	20160394031

FUENTE: Propia

ELABORACION: Tesista

Tabla 2 DESCRIPCION DE LA POBLACION

POBLACION	CANTIDAD
Jefes de área (administrativos)	5
Directores de Etapa	6
Coordinadores académicos	23
Secretarias académicas	6
Total, población	40

FUENTE: Propia  
ELABORACION: Tesista

### 3.2.2. MUESTRA

Según **Hernández, (2006)**: “Es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información”.

Por tanto, mi muestra para el presente trabajo de investigación es de 40 personas que laboran en los Colegios Villa Caritas y San Pedro, conformada por personal administrativo, directores de etapas, coordinadores académicos y secretarias que trabajan en los colegios Villa Caritas y San Pedro

Tabla 3 DESCRIPCION DE LA MUESTRA

MUESTRA	CANTIDAD
Jefes de área (administrativos)	5
Directores de Etapa	6
Coordinadores académicos	23
Secretarias académicas	6
Total de Muestra	40

FUENTE: Propia  
ELABORACION: Tesista

### **3.3. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS**

El instrumento de recolección de datos es, en principio, cualquier recurso de que pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos la información. Niño (2011).

En la recolección de datos se usó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario para medir las dos variables.

#### **3.3.1. RECOLECCION DE DATOS**

##### **Encuesta:**

según Niño (2011) son los procedimientos utilizados para examinar las fuentes donde se encuentran los hechos y datos objetos de estudio, sino también para obtenerlos la información sea oral o escrita.

##### **Cuestionario:**

Barrera (2010) define el cuestionario es un instrumento que agrupa una serie de preguntas relativas a un evento, situación o temática particular, sobre el cual el investigador desea obtener información”.

El instrumento estará conformado por 20 preguntas, la cual será dirigida a la población de estudio que está conformada por 40 trabajadores que trabajan en los colegios Villa Caritas y San Pedro.

### **3.4. TECNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE LA INFORMACION**

Para el análisis de la información del presente trabajo de investigación se utilizó lo siguiente:

- Investigación documental: se consultó textos como: libros, tesis y fuentes electrónicas relacionadas con el tema.
- Excel.
- PowerPoint.

## CAPÍTULO IV RESULTADOS

### 4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS.

En el presente trabajo de investigación se ha desarrollado el instrumento de encuesta dirigido a la población de estudio tomada para este trabajo de investigación que está conformada por personal administrativo, directores de etapas, coordinadores académicos y secretarías que trabajan en los colegios Villa Caritas y San Pedro, del cual obtuvimos los resultados de las dos variables estudiadas que son: Variable independiente: **Implementación**, y la Variable dependiente : **Atención al cliente interno**.

Por lo que mostraremos los resultados conseguidos por medio de tabla de frecuencia, gráficos y porcentajes por cada pregunta empleada en las encuestas.

1. ¿Sabe usted que los objetivos de la implementación de la mesa de ayuda serán diseñados de acuerdo a la necesidad del área de servicios generales?

Tabla 4

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	18	45
NO	22	55
TOTAL	40	100

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia del Investigador

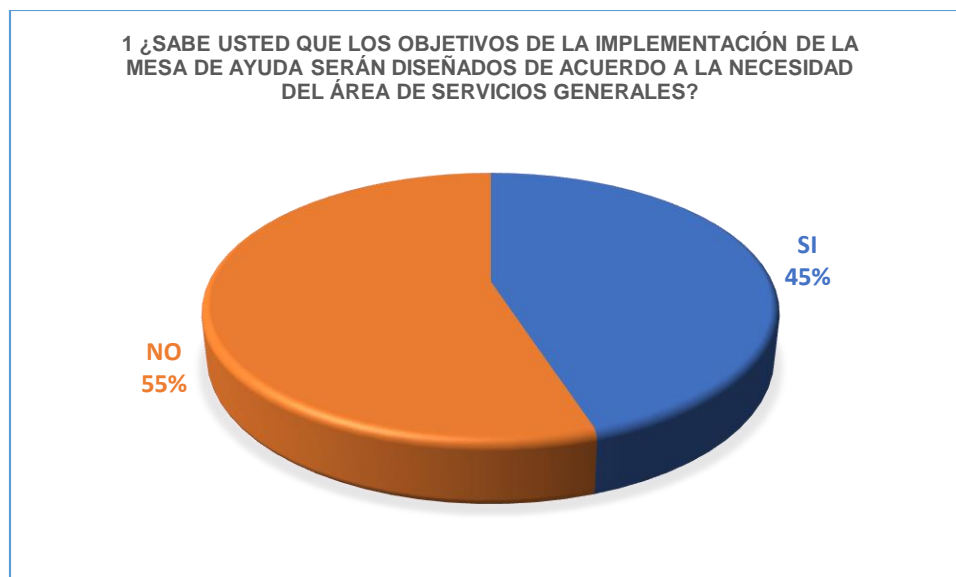


Gráfico 1

Fuente: Grafico 1

Elaboración: Propia del investigador

#### ANALISIS E INTERPRETACION:

En el presente grafico se observa que el 55% de los entrevistados NO sabe. solo un 45% SI sabe. Lo que significa que los objetivos de la mesa de ayuda deben ser diseñada de acuerdo a la necesidad del área de servicios generales para mejorar el servicio que presta a las áreas académicas y

administrativas.

2. ¿Sabe usted, que el entrenamiento del personal de servicios generales es para capacitarlo en la atención al cliente?

Tabla 5

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	10	25
NO	30	75
TOTAL	40	100

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia del Investigador

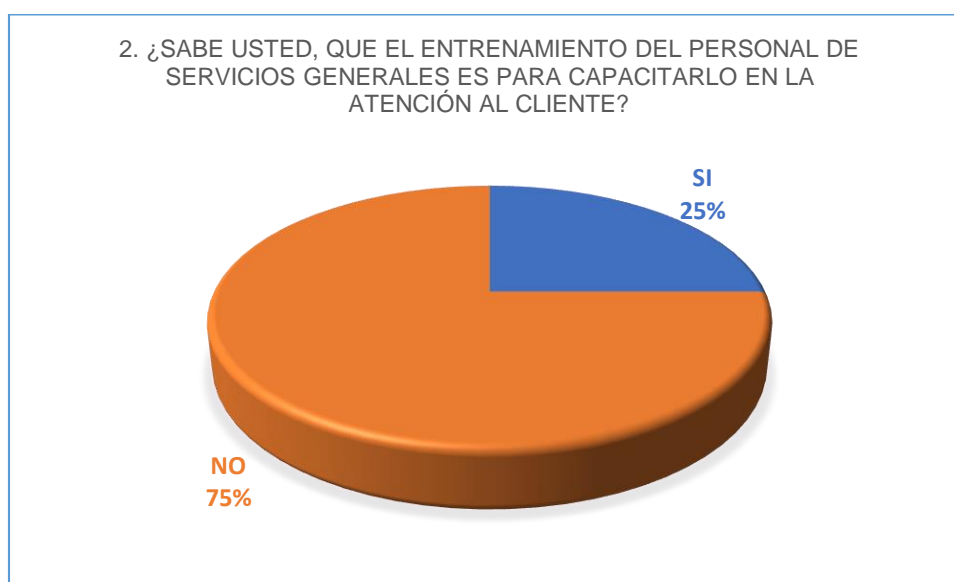


Gráfico 2

Fuente: Grafico 2

Elaboración: Propia del investigador

#### ANALISIS E INTERPRETACION:

En el presente grafico se observa que el 75% de los entrevistados NO sabe que el personal es capacitado en la atención al cliente, solo un 25% SI sabe. Lo que significa que falta reforzar la capacitación al personal en la atención al cliente interno.



3. ¿Sabe usted, el recurso humano se seleccionará de acuerdo a su especialidad?

Tabla 6

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	12	30
NO	28	70
TOTAL	40	100

Fuente: Cuestionario  
Elaboración: Propia del Investigador

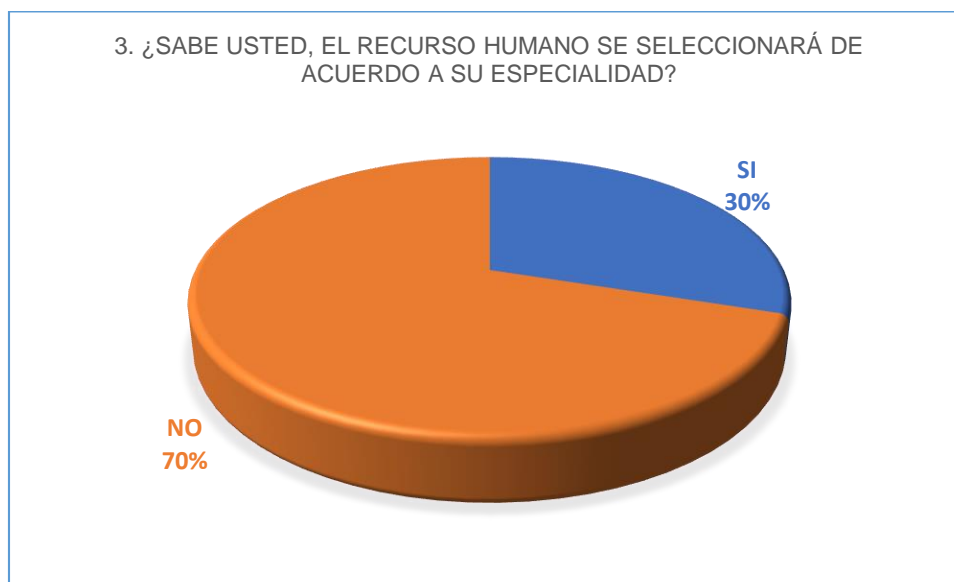


Gráfico 3

Fuente: Grafico 3  
Elaboración: Propia del investigador

#### ANALISIS E INTERPRETACION:

En el presente grafico se observa que el 70% de los entrevistados NO sabe que el personal estará seleccionado de acuerdo a su especialidad, solo un 30% SI sabe, Lo que significa que el personal de servicios generales debe ser seleccionado y designado de acuerdo a su especialidad, para brindar un

buen servicio.

4. ¿Sabe usted que se desarrollaran procedimientos para cada caso reportado?

Tabla 7

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	16	40
NO	24	60
TOTAL	40	100

Fuente: Cuestionario  
Elaboración: Propia del Investigador

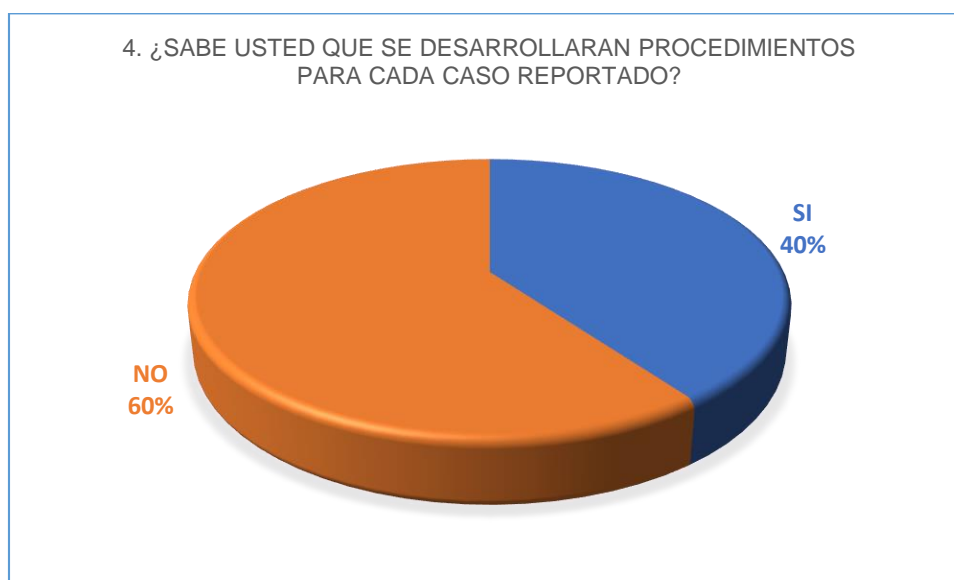


Gráfico 4

Fuente: Grafico 4  
Elaboración: Propia del investigador

#### ANALISIS E INTERPRETACION:

En el presente grafico se observa que el 60% de los entrevistados NO sabe, solo un 40% SI sabe. Lo que significa que todo servicio solicitado se le deberá hacer un seguimiento individualizado porque no todos los servicios son

iguales esto mejoraría el servicio que presta a las áreas académicas y administrativas.

5. ¿Sabe usted que se desarrollaran metodologías claras para el logro de la solución del problema reportado?

Tabla 8

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	12	30
NO	28	70
TOTAL	40	100

Fuente: Cuestionario  
Elaboración: Propia del Investigador



Gráfico 5

Fuente: Grafico 5  
Elaboración: Propia del investigador

#### ANALISIS E INTERPRETACION:

En el presente grafico se observa que el 70% de los entrevistados NO sabe, solo un 30% SI sabe. Lo que significa que se deben de desarrollar metodologías claras para la solución de los problemas reportados lo que

mejoraría la atención al usuario.

6. ¿Sabe usted que se desarrollaran controles de seguimiento para cada caso reportado?

Tabla 9

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	14	35
NO	26	65
TOTAL	40	100

Fuente: Cuestionario  
Elaboración: Propia del Investigador



Gráfico 6

Fuente: Grafico 6  
Elaboración: Propia del investigador

#### ANALISIS E INTERPRETACION:

En el presente grafico se observa que el 65% de los entrevistados NO sabe, solo un 35% SI sabe. Lo que significa que es muy importante desarrollar controles de seguimiento a cada caso reportado para mejorar el servicio que

presta a las áreas académicas y administrativas.

7. ¿Sabe usted que la retroalimentación será las encuestas para identificar las debilidades y fortalezas del sistema?

Tabla 10

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	18	45
NO	22	55
TOTAL	40	100

Fuente: Cuestionario  
Elaboración: Propia del Investigador



Gráfico 7

Fuente: Grafico 7  
Elaboración: Propia del investigador

#### ANALISIS E INTERPRETACION:

En el presente grafico se observa que el 55% de los entrevistados NO sabe, solo un 45% Si sabe. Lo que significa que la elaboración de las encuestas servirá para identificar las debilidades y fortalezas de la asistencia

que presta el área de servicios generales.

8. ¿Sabe usted que se identificara los requerimientos para una mejor atención?

Tabla 11

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	16	40
NO	24	60
TOTAL	40	100

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia del Investigador

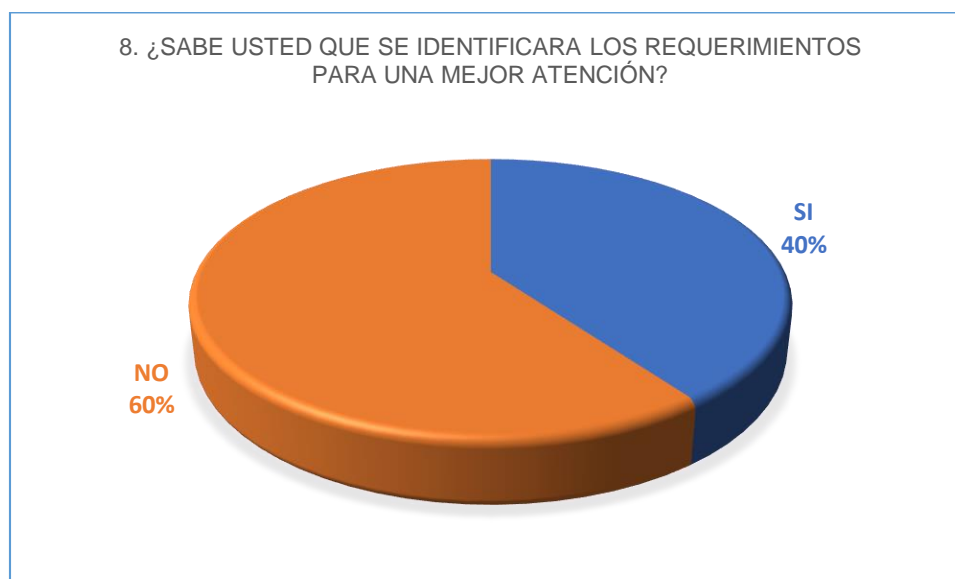


Gráfico 8

Fuente: Grafico 8

Elaboración: Propia del investigador

#### ANALISIS E INTERPRETACION:

En el presente grafico se observa que el 60% de los entrevistados NO sabe, solo un 40% SI sabe. Lo que significa que la identificación de los requerimientos debe ser de forma inmediata esto mejoraría la atención en todos sus niveles tanto en el área de servicios generales como en la parte

académica y administrativa.

9. ¿Sabe usted que los requerimientos serán clasificados por categorías?

Tabla 12

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	13	32
NO	27	68
TOTAL	40	100

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia del Investigador

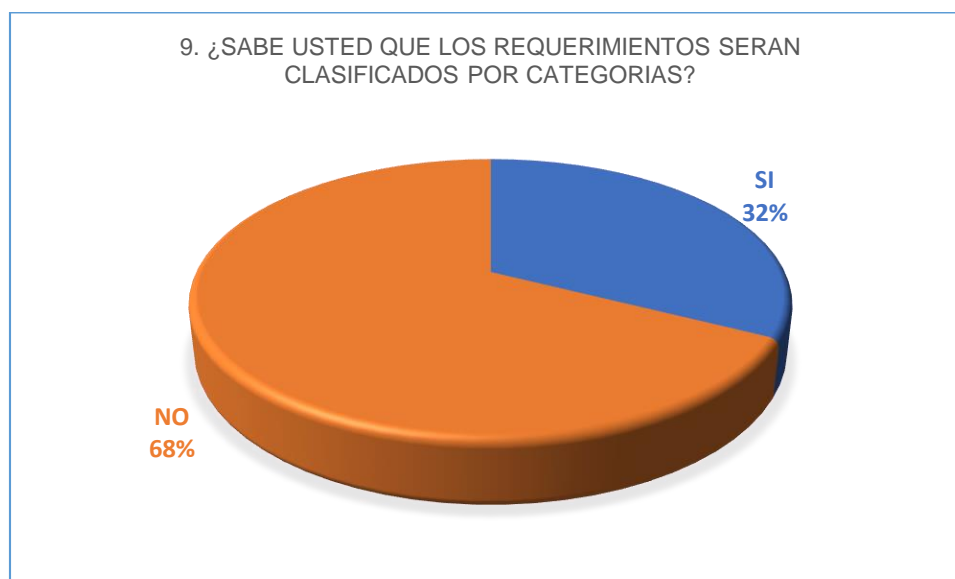


Gráfico 9

Fuente: Grafico 9

Elaboración: Propia del investigador

#### ANALISIS E INTERPRETACION:

En el presente grafico se observa que el 68% de los entrevistados NO sabe, solo un 32% SI sabe. Lo que significa que las clasificaciones de los requerimientos deben estar orientadas en la mejora del servicio y atención al usuario.

10. ¿Sabe usted que la supervisión será personalizada para cada requerimiento?

Tabla 13

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	15	37
NO	25	63
TOTAL	40	100

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia del Investigador



Gráfico 10

Fuente: Grafico 10

Elaboración: Propia del investigador

#### ANALISIS E INTERPRETACION:

En el presente grafico se observa que el 63% de los entrevistados NO sabe, solo un 37% Si sabe. Lo que significa que la supervisión debe ser personalizado por cada, esto ayudara a brindar un mejor soporte de atención



al cliente interno.

11. ¿Sabe usted que el tiempo de atención será las 24 horas del día?

Tabla 14

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	14	35
NO	26	65
TOTAL	40	100

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia del Investigador



Gráfico 11

Fuente: Grafico 11

Elaboración: Propia del investigador

#### ANALISIS E INTERPRETACION:

En el presente grafico se observa que el 65% de los entrevistados NO sabe, solo un 35% SI sabe. Lo que significa que el tiempo de atención debe ser las 24 horas del día de esta manera mejora la atención al usuario.

12. ¿Está de acuerdo que el tiempo de respuesta sea de forma inmediata?

Tabla 15

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	23	43
NO	17	57
TOTAL	40	100

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia del Investigador



Gráfico 12

Fuente: Grafico 12

Elaboración: Propia del investigador

#### ANALISIS E INTERPRETACION:

En el presente grafico se observa que el 43% de los entrevistados NO sabe, solo un 57% SI sabe. Lo que significa que el tiempo de atención sea de

forma inmediata esto beneficiara y mejora la atención al usuario.

13. ¿Sabe usted que el seguimiento de los requerimientos será por medio de un numero asignado para su identificación?

Tabla 16

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	24	40
NO	16	60
TOTAL	40	100

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia del Investigador



Gráfico 13

Fuente: Grafico 13

Elaboración: Propia del investigador

#### ANALISIS E INTERPRETACION:

En el presente grafico se observa que el 40% de los entrevistados NO sabe, solo un 60% SI sabe. Lo que significa que se le debe asignar un número a cada requerimiento esto ayudara que no se genere cuello de botella en la

atención, beneficiando y mejorando al usuario.

14. ¿Está de acuerdo que la implementación de un reglamento ayudara a mejorar las funciones del personal de SSGG?

Tabla 17

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	20	50
NO	20	50
TOTAL	40	100

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia del Investigador



Gráfico 14

Fuente: Grafico 14

Elaboración: Propia del investigador

#### ANALISIS E INTERPRETACION:

En el presente grafico se observa que el 50% de los entrevistados NO sabe, solo un 50% SI sabe. Lo que significa que la implementación de un reglamento ayudara a mejorar las funciones del personal de SSGG, mejorando de esta manera la productividad en sus labores.

15. ¿Sabe usted que los reportes reflejaran las actividades realizadas por el personal de SSGG?

Tabla 18

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	16	40
NO	24	60
TOTAL	40	100

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia del Investigador



Gráfico 15

Fuente: Grafico 15

Elaboración: Propia del investigador

#### ANALISIS E INTERPRETACION:

En el presente grafico se observa que el 60% de los entrevistados NO sabe, solo un 40% Si sabe. Lo que significa que los reportes suministrarán una información oportuna beneficiando la atención.

16. ¿Sabe usted que la capacitación del personal establecerá un mejoramiento en el cliente interno?

Tabla 19

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	19	47
NO	21	53
TOTAL	40	100

Fuente: Cuestionario  
Elaboración: Propia del Investigador

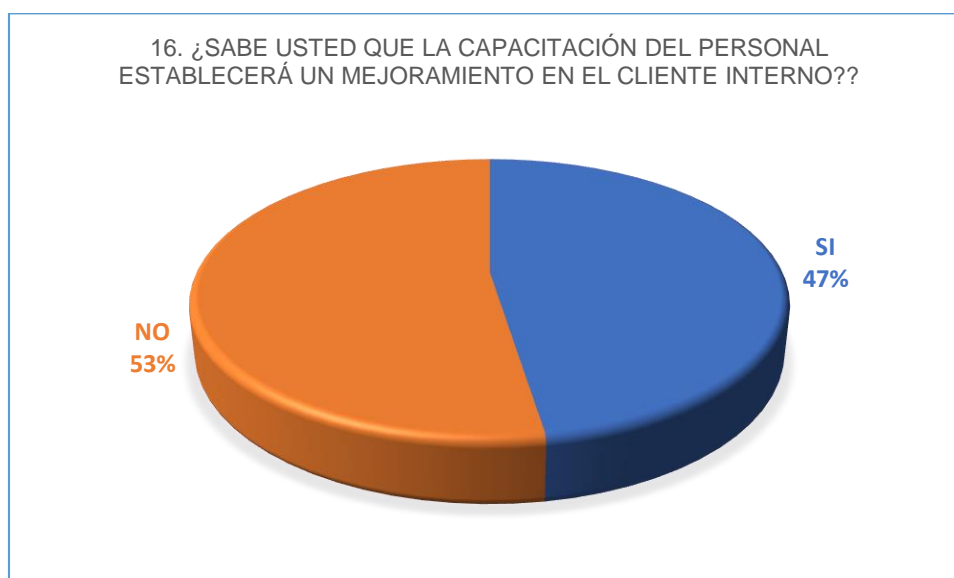


Gráfico 16

Fuente: Grafico 16  
Elaboración: Propia del investigador

#### ANALISIS E INTERPRETACION:

En el presente grafico se observa que el 53% de los entrevistados NO sabe, solo un 47% SI sabe. Lo que significa que es importante la capacitación del personal mejorando de esta manera el servicio que presta el área de servicios generales a las áreas académicas y administrativas.

17. ¿Sabe usted que con la implementación de la mesa de ayuda se evaluará los tiempos de atención al usuario interno?

Tabla 20

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	18	45
NO	22	55
TOTAL	40	100

Fuente: Cuestionario  
Elaboración: Propia del Investigador



Gráfico 17

Fuente: Grafico 17  
Elaboración: Propia del investigador

#### ANALISIS E INTERPRETACION:

En el presente grafico se observa que el 55% de los entrevistados NO sabe, solo un 45% SI sabe. Lo que significa que los tiempos de atención deben ser evaluados cada día, mejorando de esta manera el servicio que presta a las áreas académicas y administrativas.

18. ¿Sabe usted que con la implementación de la mesa de ayuda se establecerá un mejoramiento continuo en la atención del cliente interno?

Tabla 21

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	17	42
NO	23	58
TOTAL	40	100

Fuente: Cuestionario  
Elaboración: Propia del Investigador



Gráfico 18

Fuente: Grafico 18  
Elaboración: Propia del investigador

#### ANALISIS E INTERPRETACION:

En el presente grafico se observa que el 58% de los entrevistados NO sabe, solo un 42% SI sabe. Lo que significa que la identificación de las debilidades y fortaleza en el servicio de atención establecerá una mejora continua en la atención del usuario



19. ¿Sabe usted que se realizaran reporte donde se reflejara las actividades históricas y el nivel de cumplimiento en la atención al cliente interno?

Tabla 22

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	15	37
NO	25	63
TOTAL	40	100

Fuente: Cuestionario  
Elaboración: Propia del Investigador



Gráfico 19

Fuente: Grafico 19  
Elaboración: Propia del investigador

#### ANALISIS E INTERPRETACION:

En el presente grafico se observa que el 63% de los entrevistados NO sabe, solo un 37% SI sabe. Lo que significa que los informes de los reportes que se realizarán deberán reflejar todas las actividades históricas y el nivel de atención de cada usuario identificando de esta manera las repeticiones de los problemas e incidencias en las áreas, facilitando de esta manera prevenir en el futuro estos incidentes y problemas.

20. ¿Sabe usted que los reporte identificara los requerimientos, modalidades de atención y gráficos estadísticos?

Tabla 23

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	14	40
NO	26	60
TOTAL	40	100

Fuente: Cuestionario  
Elaboración: Propia del Investigador



Gráfico 20

Fuente: Grafico 20  
Elaboración: Propia del investigador

#### ANALISIS E INTERPRETACION:

En el presente grafico se observa que el 65% de los entrevistados NO sabe, solo un 35% SI sabe. Lo que significa que los reportes ayudaran analizar e identificar las modalidades de atención que presta el área de servicios generales al usuario interno. Logrando mejorar de esta manera la atención en todos sus niveles.

#### 4.1.1. RESUMEN DEL ANALISIS DE LAS DIMENSIONES DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: IMPLEMENTACION.

Tabla 24

##### VARIABLE INDEPENDIENTE: IMPLEMENTACION

ITEMS	DIMENSIONES	SI %	NO %	%
1	Inducción del personal de soporte	33	67	100
2	Sistema de administración	37	63	100
		<b>70</b>	<b>130</b>	
Medida valor de frecuencia		<b>35</b>	<b>65</b>	<b>100</b>

Fuente: Tabla del 1 al 7 de la aplicación de la encuesta  
Elaboración: Propia del Investigador

#### 4.1.2. RESUMEN DEL ANALISIS DE LAS DIMENSIONES DE LA VARIABLE DEPENDIENTE: ATENCION AL CLIENTE INTERNO.

Tabla 25

##### VARIABLE DEPENDIENTE: ATENCION AL CLIENTE INTERNO

ITEMS	DIMENSIONES	SI %	NO %	%
1	Requerimiento	36	64	100
2	Sistema de control	33	63	100
3	Tiempo de respuesta de atención	39	61	100
4	Funciones y responsabilidades del personal	46	54	100
		<b>154</b>	<b>242</b>	
Medida valor de frecuencia		<b>39</b>	<b>61</b>	<b>100</b>

Fuente: Tabla del 8 al 20 de la aplicación de la encuesta  
Elaboración: Propia del Investigador

## 4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPOTESIS Y PRUEBA DE HIPOTESIS.

### 4.2.1. CONTRASTACIÓN DE HIPOTESIS GENERAL

**HG:** La implementación de una MESA DE AYUDA en el área de servicios generales de los COLEGIOS VILLA CARITAS y SAN PEDRO mejorará la atención al cliente interno -2018.

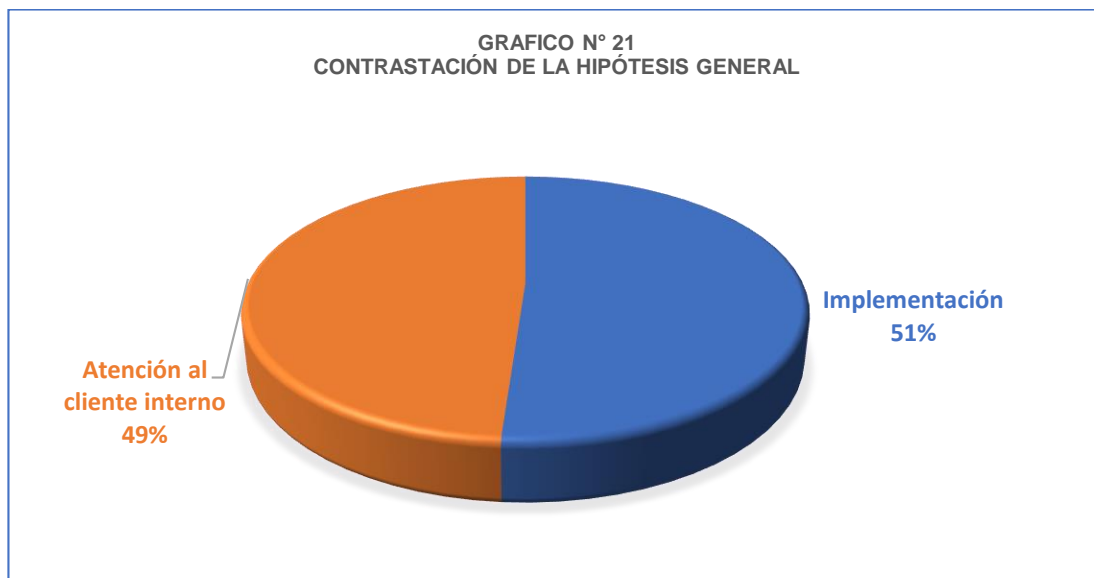
Tabla 26

#### CONTRASTACION DE LA HIPOTESIS GENERAL

VARIABLES	% MAYOR	%
Implementación	67	52
Atención al cliente interno	64	48
<b>TOTAL</b>	<b>131</b>	<b>100</b>

Fuente: Tabla 24 y 25

Elaboración: Propia del Investigador



Fuente: Tabla 24 y 25

Elaboración: Propia del Investigador

Gráfico 21

## **ANALISIS E INTERPRETACION:**

En el presente Tabla N° 26 se observa de acuerdo a los resultados obtenidos de la encuesta, se ha extraído de los Tablas de resumen N° 24 y 25, los porcentajes más altos siendo para la variable Independiente: **Implementación**, destacando la dimensión: Inducción del personal de soporte, con un 67%, seguido de un 64% para la dimensión Sistema de administración, esto significa en la Tabla de resumen N° 24 un acumulado en la medida valor de frecuencia de 65% para la implementación. Por lo tanto, la implementación de una Mesa de Ayuda mejorara la atención del cliente interno.

Para la variable dependiente: **Atención al cliente interno**, destaca la dimensión: Requerimiento, con un 64%, seguido de la dimensión sistema de control con un 63%, esto significa en la tabla de resumen N° 25 un acumulado en la medida valor de frecuencia de 61% para la atención al cliente interno.

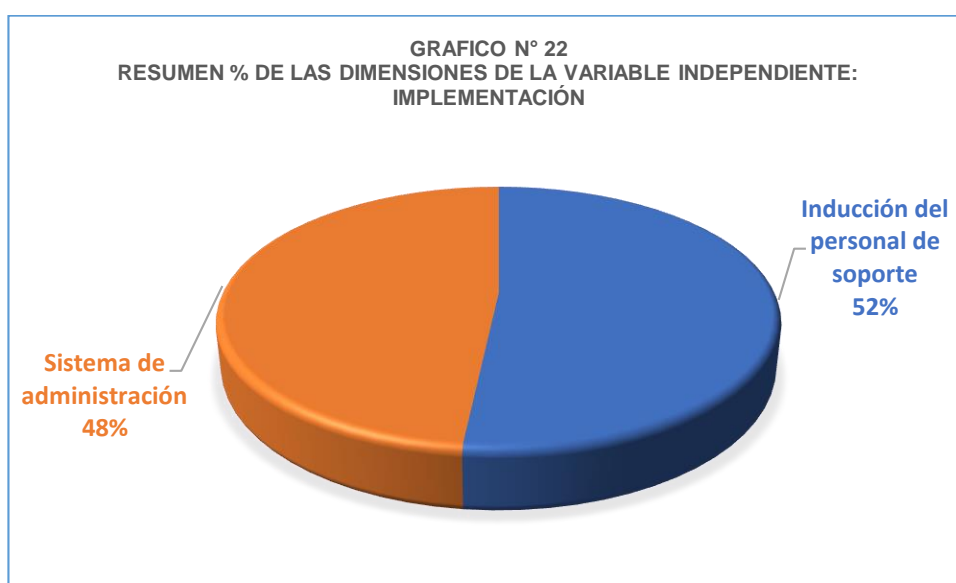
Por lo tanto, en una contrastación descriptiva podemos decir que **SI** existe una relación directa entre la implementación de una Mesa de Ayuda para mejorar la atención del cliente interno.

Tabla 27

RESUMEN % DE LAS DIMENSIONES DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE:  
IMPLEMENTACION

DIMENSIONES DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE	% MAYOR	%
Inducción del personal de soporte	75	52
Sistema de administración	70	48
<b>TOTAL</b>	<b>145</b>	<b>100</b>

Fuente: Tabla 5 y 6  
Elaboración: Propia del Investigador



Fuente: Tabla 5 y 6  
Elaboración: Propia del Investigador

Gráfico 22

**ANÁLISIS E INTERPRETACION:**

En la tabla N° 27 se observa de acuerdo a los resultados obtenidos de la encuesta, se ha extraído los porcentajes más altos para la variable 1 Implementación, destacando un 75% para la dimensión: Inducción del personal de soporte, para la pregunta N° 2. manifestaron que NO Saben que el personal de servicios generales es capacitado en la atención al cliente. Seguido de un 70% para la dimensión: sistema de administración, para la

pregunta N° 5. manifestaron que NO Sabe que se desarrollaran mecanismos claros para el logro de la solución del problema reportado.

Por lo tanto, la implementación de una Mesa de Ayuda mejorara la atención del cliente interno.

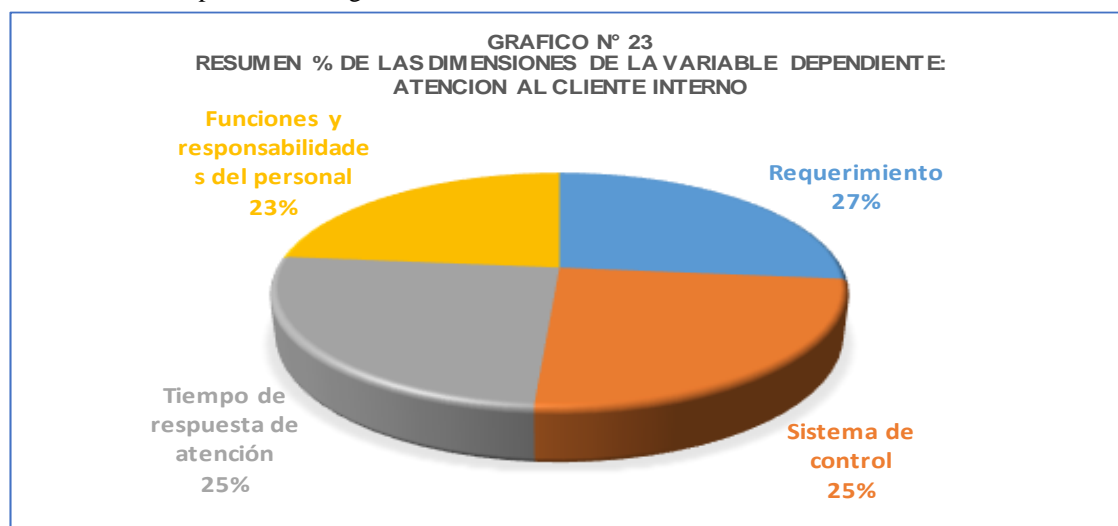
Tabla 28

RESUMEN % DE LAS DIMENSIONES DE LA VARIABLE DEPENDIENTE ATENCION AL CLIENTE INTERNO

DIMENSIONES DE LA VARIABLE DEPENDIENTE	% MAYOR	%
Requerimiento	68	27
Sistema de control	63	25
Tiempo de respuesta de atención	65	25
Funciones y responsabilidades del personal	60	23
<b>TOTAL</b>	<b>256</b>	<b>100</b>

Fuente: Tabla 12, 13, 14 y18.

Elaboración: Propia del Investigador



Fuente: Tabla 12, 13, 14 y 18

Elaboración: Propia del Investigador

Gráfico 23

### ANALISIS E INTERPRETACION:

En la tabla N° 28 se observa de acuerdo a los resultados obtenidos de la encuesta, se ha extraído los porcentajes más altos para la variable 2 Atención al cliente interno, destacando un 68% para la dimensión: Requerimiento, para la pregunta N° 9. manifestaron que NO Saben que se implementara la clasificación en los requerimientos. Seguido de 65% para la dimensión:

Tiempo de respuesta de atención, para la pregunta N° 11. manifestaron que NO, Saben que el tiempo de atención será las 24 horas del día, teniendo como canales de atención los requerimientos, correo, teléfono, celulares, whassap, mensajes.

Por lo tanto, la atención del cliente interno mejorara con la implementación de una Mesa de Ayuda

#### 4.2.2. CONTRASTACION DE HIPOTESIS ESPECÍFICAS

**HE 1:** El registro de requerimientos del área de servicios generales de los COLEGIOS VILLA CARITAS y SAN PEDRO mejorará la atención al cliente interno -2018.

Tabla 29

CONTRASTACION DE HIPOTESIS ESPECIFICA N°1

DIMENSIONES DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE	ALTERNATIVA	% MAYOR	%
Inducción del personal de soporte	Pregunta 1: NO	55	48
DIMENSIONES DE LA VARIABLE DEPENDIENTE	ALTERNATIVA	% MAYOR	%
Requerimiento	Pregunta 8: NO	60	52

Fuente: Tabla 4 y 11

Elaboración: Propia del Investigador

#### ANALISIS E INTERPRETACION:

En el presente Tabla N° 29, se observa de acuerdo a los resultados obtenidos de la encuesta, los porcentajes tomados de las Tablas N° 4 y N° 11, siendo las siguientes dimensiones: **Tabla N° 4**, dimensión: Inducción del personal de soporte, tomando el indicador OBJETIVO, que en un 55%, en la pregunta N° 1 manifestaron que NO, sabe que la implementación de la mesa de ayuda será diseñada de acuerdo a la necesidad del área de servicios generales. De la **Tabla N° 11**, dimensión: Requerimiento, tomando el indicador IDENTIFICACION, que en un 60%, en la pregunta N° 8 manifestaron que NO, sabe que se identificara a todo requerimiento para que su atención sea inmediata.



El resultado mostraría que el personal No sabe que la implementación de una mesa de ayuda será diseñada de acuerdo a la necesidad del área de servicios generales logrando identificar a todo requerimiento para que la atención al usuario sea de forma inmediata logrando mejorar la atención en todos sus niveles tanto en el área de servicios generales como en la parte académica y administrativa. POR LO TANTO, se acepta la HE 1, El registro de requerimientos del área de servicios generales de los COLEGIOS VILLA CARITAS y SAN PEDRO mejorará la atención al cliente interno -2018.

**HE 2:** Un sistema de control de procesos e incidentes en área de servicios generales de los COLEGIOS VILLA CARITAS y SAN PEDRO mejorará la atención al cliente interno -2018

Tabla 30  
CONTRASTACION DE HIPOTESIS ESPECIFICAS N°2

DIMENSIONES DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE	ALTERNATIVA	% MAYOR	%
Inducción del personal de soporte	Pregunta 2: NO	75	54
DIMENSIONES DE LA VARIABLE DEPENDIENTE	ALTERNATIVA	% MAYOR	%
Sistema de control	Pregunta 10: NO	63	46

Fuente: Tabla 5 y 12

Elaboración: Propia del Investigador

### ANALISIS E INTERPRETACION:

En el presente Tabla N° 30, se observa de acuerdo a los resultados obtenidos de la encuesta, los porcentajes tomados de las Tablas N° 5 y N° 12, siendo las siguientes dimensiones: **Tabla N° 5**, dimensión: Inducción del personal de soporte, tomando el indicador ENTRENAMIENTO, que en un 75%, en la pregunta N° 2 manifestaron que NO, sabe, si el personal de servicios generales es capacitado en la atención al cliente.

En la **Tabla N° 12**, dimensión: Sistema de control, tomando el indicador SUPERVISION, que en un 63%, en la pregunta N° 10 manifestaron que NO, sabe que la supervisión será personalizada para cada requerimiento.

El resultado mostraría que el usuario No sabe que el personal de servicios generales, será capacitado en la atención al cliente y a la vez

se implementaran políticas supervisión en la mejora del servicio y atención al usuario.

POR LO TANTO, se acepta la HE 2, Un sistema de control de procesos e incidentes en área de servicios generales de los COLEGIOS VILLA CARITAS y SAN PEDRO mejorará la atención al cliente interno - 2018

**HE 3:** Mejorar los tiempos de respuesta de atención de documentos en área de servicios generales de los COLEGIOS VILLA CARITAS y SAN PEDRO mejorará la atención al cliente interno -2018.

Tabla 31  
CONTRASTACION DE HIPOTESIS ESPECIFICAS N°3

DIMENSIONES DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE	ALTERNATIVA	% MAYOR	%
Sistema de administración	Pregunta 5: NO	70	52
DIMENSIONES DE LA VARIABLE DEPENDIENTE	ALTERNATIVA	% MAYOR	%
Tiempo de respuesta de atención	Pregunta 11: NO	65	48

Fuente: Tabla 8 y 14

Elaboración: Propia del Investigador

### ANALISIS E INTERPRETACION:

En el presente Tabla N° 31, se observa de acuerdo a los resultados obtenidos de la encuesta, los porcentajes tomados de las Tablas N°8 y 14, siendo las siguientes dimensiones: **Tabla N° 8**, dimensión: **Sistema de administración**, tomando el indicador METODOLOGIA, que en un 70%, en la pregunta N° 5 manifestaron que NO, sabe que se desarrollaran mecanismos claros para el logro de la solución del problema reportado.

En la **Tabla N° 14**, dimensión: **Tiempo de respuesta de atención**, tomando el indicador TIEMPO DE ATENCION, en un 65%, en la pregunta N° 11 manifestaron que NO, sabe que el tiempo de atención será las 24 horas

del día el cual establecerá un mejoramiento continuo en la atención del cliente interno.

El resultado mostraría que el usuario NO, sabe que se implementara y se desarrollara mecanismos de atención las 24 horas del día lo que mejoraría mucho en la atención del usuario, identificación las debilidades y fortaleza del servicio.

POR LO TANTO, se acepta la HE 3, Mejorar los tiempos de respuesta de atención de documentos en área de servicios generales de los COLEGIOS VILLA CARITAS y SAN PEDRO mejorará la atención al cliente interno -2018.

**HE 4:** Las funciones bien definidas en el área de servicios generales de los COLEGIOS VILLA CARITAS y SAN PEDRO mejorará la atención al cliente interno -2018

Tabla 32

CONTRASTACION DE HIPOTESIS ESPECIFICAS N°4

DIMENSIONES DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE	ALTERNATIVA	% MAYOR	%
Sistema de administración	Pregunta 6: NO	65	55
DIMENSIONES DE LA VARIABLE DEPENDIENTE	ALTERNATIVA	% MAYOR	%
Funciones y responsabilidades del personal	Pregunta 16: NO	53	45

Fuente: Tabla 9 y 19

Elaboración: Propia del Investigador

#### **ANALISIS E INTERPRETACION:**

En el presente Tabla N° 31, se observa de acuerdo a los resultados obtenidos de la encuesta, los porcentajes tomados de las Tablas N°9 y 19, siendo las siguientes dimensiones:

**Tabla N° 9**, dimensión: Sistema de administración, tomando el indicador CONTROLES, que en un 65%, en la pregunta N° 6 manifestaron que NO, sabe que se desarrollaran controles de seguimiento para cada caso reportado.

En la **Tabla N° 19**, dimensión: Funciones y responsabilidades del personal, tomando el indicador CAPACITACION, en un 53%, en la pregunta

N° 16 manifestaron que NO, sabe que se establecerán un mejoramiento continuo con la capacitación al personal de SSGG, para brindar un mejor servicio en la atención del cliente interno.

El resultado mostraría que el usuario NO, sabe que Las funciones bien definidas en el área de servicios generales de los COLEGIOS VILLA CARITAS y SAN PEDRO mejoraría mucho en la atención del usuario, identificación las debilidades y fortaleza del servicio.

POR LO TANTO, se acepta la HE 4, Las funciones bien definidas en el área de servicios generales de los COLEGIOS VILLA CARITAS y SAN PEDRO mejorará la atención al cliente interno -2018.

## **CAPÍTULO V DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

### **5.1. SOBRE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: IMPLEMENTACION.**

#### **5.1.1. PROPUESTA DE LA BASE TEÓRICA:**

En la actualidad la MESA DE AYUDA, es una herramienta que facilita la gestión de incidencias. Establece un canal de comunicación entre los usuarios y los encargados de resolver dichas incidencias, es punto de contacto entre los usuarios de la empresa y las tecnologías estándares adoptadas por la misma, y cuyo objetivo principal será responder de una manera oportuna, eficiente y con alta calidad a las peticiones que dichos usuarios realicen. En cada implementación de un servicio de estas dimensiones, se desarrollan actividades de Inducción del personal de soporte técnico en la cultura, objetivos y procesos de atención al cliente. Así como el entrenamiento periódico de los recursos humanos provistos por la Mesa de Ayuda. Esta implementación del sistema de Administración de Mesa de Ayuda brindara análisis, procedimientos, metodología y controles, como así también una retroalimentación desde el cliente para el mejoramiento continuo de dicho sistema de Administración. El alcance que tiene una Mesa de Ayuda es muy amplio. Algunas de las categorías en las que podríamos agrupar sus diversas funciones, son las siguientes: Servicios, Atención de Reportes, Políticas de Uso, Capacitación, Recomendaciones entre otros.

#### **5.1.2. PROPUESTA DEL ANTECEDENTE: TESIS 2°.**

Propuesta de un plan de calidad de servicio al cliente para mejorar la imagen de la Municipalidad distrital de Sorochuco en el periodo 2013 - 2014. Autor Bach. Luis Alberto Cabanillas Terrones. **La conclusión indica:** Se ha diseñado y formulado estrategias de calidad de servicio en función al resultado de las encuestas aplicadas a los clientes internos (servidores) y externo (usuarios), el beneficio de tomar en cuenta estas estrategias de servicio para ambos clientes de la municipalidad y es de vital importancia para una empresa pública, ya que ellas giran alrededor de los servicios prestados a los usuarios.

### **5.1.3. PROPUESTA DEL RESULTADO FINAL DE LA INVESTIGACION:**

Se observa de acuerdo a las muestras obtenidos de la encuesta, se ha se ha extraído de las Tablas de resumen N° 24 y 25, los porcentajes más altos siendo para la variable Independiente: **Implementación**, destacando la dimensión: Inducción del personal de soporte, con un 67%, seguido de un 63% para la dimensión Sistema de administración, esto significa en la tabla de resumen N° 24 un acumulado en la medida valor de frecuencia de 65% para la implementación. Por lo tanto, la implementación de una Mesa de Ayuda mejorara la atención del cliente interno.

### **5.1.4. DISCUSIÓN DEL TESISISTA:**

Examinando la base teórica, el antecedente y el resultado de la investigación, se concluye que para mejorar la atención al cliente interno se debe de implementar una gestión basado en uno de los estándares más utilizados en la actualidad. que es la denominada MESA DE AYUDA, el uso de estos servicios es casi una necesidad para las grandes empresas que requieren establecer un contacto permanente con sus clientes internos o externos, de esta manera incrementa la eficiencia productiva, la calidad en los servicios de la empresa, así como la disminución en los tiempos de respuestas ante las necesidades del cliente.

## **5.2. SOBRE LA VARIABLE DEPENDIENTE: ATENCION AL CLIENTE INTERNO.**

### **5.2.1. PROPUESTA DE LA BASES TEORICAS.**

El trato a los clientes internos empieza por el lugar de trabajo. Si el entorno de trabajo es más profesional, más agradable, más eficiente, seguro, bien alumbrado y está provisto de los mejores equipos y herramientas, entonces se pueden contratar a los mejores trabajadores.

La Satisfacción del Cliente Interno, debe ser un objetivo organizacional, y debe ser estimada al igual que sucede con la satisfacción de los clientes externos, con la evaluación de la satisfacción del personal, una empresa, pretende conocer qué logros está alcanzando la organización en relación con las personas que la integran. Este conocimiento ha de aportar las claves para actuar de manera que los resultados sobre las personas mejoren continuamente.

### **5.2.2. PROPUESTA DEL ANTECEDENTE: TESIS 1°**

“Atención al cliente interno en los servicios de la Municipalidad de Malacatán San Marcos”. Autor Juan José Chang Figueroa. **La conclusión indica:** En la Municipalidad de Malacatán, San Marcos, la atención al cliente carece de lineamientos estratégicos que orienten la conducta, aptitud y actitud de los colaboradores; no se cuenta con la adecuada ambientación de la infraestructura, que fortalezca la calidad de los servicios prestados, para incrementar la satisfacción de los usuarios y se genere una imagen institucional que persiga en su conjunto, crear las condiciones, que influyeran en la participación ciudadana de la región, en el ejercicio de sus derechos y obligaciones como ciudadanos Guatemaltecos. En consecuencia, la mayoría de usuarios, califica la atención que actualmente se le brinda entre regular y buena; sin embargo, al analizar los aspectos tangibles e intangibles que la conforman, se concluye que es deficiente.

### **5.2.3. PROPUESTA DEL RESULTADO FINAL DE LA INVESTIGACION.**

Se observa de acuerdo a las muestras obtenidos de la encuesta, se ha extraído de los cuadros de las Tablas de resumen N° 24 y 25, los porcentajes más altos siendo para la variable dependiente: **Atención al cliente interno**, destaca la dimensión: Alcance, con un 64%, seguido de la dimensión Brindar soporte al usuario con un 64%, esto significa la tabla de resumen N° 25 un acumulado en la medida valor de frecuencia de 60% para la atención al cliente interno.

Por lo tanto, la atención al cliente interno mejorara con la implementación de una mesa de ayuda.

### **5.2.4. DISCUSIÓN DEL TESISISTA.**

La presente investigación se orienta a la mejora de la atención del cliente interno, el concepto de “cliente interno” rompe con la definición tradicional e introduce matices dentro de la organización que conviene observar y analizar, el concepto de cliente interno implica una dinámica de servicio dentro de la propia organización. En ese sentido, las distintas unidades organizativas se relacionan entre sí, dándose servicio unas a otras. Una de las claves para asegurar una buena calidad en el servicio consiste en satisfacer o sobrepasar las expectativas que tienen los clientes internos respecto a la organización, determinando cuál es la necesidad que el cliente espera y cuál es el nivel de bienestar que espera que le proporcionen.



## CONCLUSIONES

Después del estudio de investigación para la implementación de una MESA DE AYUDA en el área de Servicios Generales de los Colegios Villa Caritas y San Pedro para mejorar la atención al cliente interno se ha llegado a las siguientes conclusiones:

- 1) No existe un registro de los requerimientos solicitados de las distintas áreas. En esta etapa los requerimientos de servicios son solicitados por medio de un correo electrónico por las diferentes áreas, esto a su vez es impreso y entregado directamente al personal de mantenimiento sin ser registrado, no tienen un número de pedido de servicio, fecha de inicio, fecha de fin, no se sabe si el servicio fue atendido a tiempo.
- 2) No existe un diagnóstico y control que gestione los procesos de incidentes y problemas. En esta etapa no se cuenta con una base de datos para poder realizar un análisis en el control y clasificación de los requerimientos solicitados identificando los incidentes y problemas repetitivos.
- 3) Demora de los tiempos de respuesta en la solución de incidentes y problemas. En esta etapa el tiempo de respuesta desde la recepción del requerimiento de servicio es tardía debido a que al servicio solicitado no se clasifica ni se asigna un número de identificación para poder hacer un seguimiento.
- 4) No existe un manual de funciones para el soporte técnico. En esta etapa las funciones del personal técnico no están bien definidas, porque dicho personal técnico está realizando otras funciones que no le corresponden.

## RECOMENDACIONES

Se recomienda:

- 1) Que todos los requerimientos de servicios solicitados por las áreas académicas y administrativas sean clasificados y agrupados de acuerdo a su necesidad de incidente o problema. Una vez clasificados deben ser entregados recién al personal técnico para su solución.
- 2) Que los requerimientos deben ser identificado con un número de registro el cual servirá para su seguimiento, se utilizará para la elaboración de cuadros estadísticos, informe, reportes de incidencia o problemas para la toma de decisiones en mejorar el servicio de atención.
- 3) Que toda información debe ser procesada para mejorar el tiempo de respuesta de atención desde la recepción del requerimiento hasta su finalización del servicio, llevando un control para mejorar atención de servicio.
- 4) Definir las funciones y responsabilidades del personal técnico, organizándolos de acuerdo a la necesidad del área de servicios generales, deben ser capacitados de acuerdo a sus funciones para mejorar la atención de servicios.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Amat, J, (2000), "El control de gestión - una perspectiva de dirección", Ediciones Gestión, Barcelona
- Ameca Carreón , J. (07 de 10 de 2014). *Cliente interno y externo en una organización*. Obtenido de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/cliente-interno-y-externo-en-una-organizacion/>
- Barcenas García, Delicia Sulay. (2014). Relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Caso: LAN Perú-Aeropuerto Piura. Tesis inédita para optar el Título de Licenciada en Administración. Universidad Nacional de Piura. Perú.
- Beltran, J. (2000), "Indicadores de Gestión", 2da Edición. Colombia: Global Ediciones, S.A
- Carrasco Diaz, S. (2015). *Metodología de la Investigacion Científica*. Lima: Editorial San Marcos.
- Castañeda, H. (2010). Planeación Estratégica: Conceptos Analíticos. Editorial Norma Bogotá.
- Enrique Rodriguez, J. (29 de 01 de 2015). *Cuál es la diferencia entre un Help Desk y un Service Desk?* Obtenido de InvGate Blog: <https://blog.invgate.com/es/diferencia-help-desk-service-desk>
- Fuentes, I. (27 de julio del 2007). *Incremento de ventas y motivación del personal*, [Mensaje de un Blog]. Recuperado de <http://www.mailxmail.com/curso-incremento-ventas-motivacion-personal/conceptos-generales-clientes-internos-externos>
- Gestion, (03 de marzo del 2016). *la importancia de la satisfacción del cliente interno* [Mensaje de un Blog]. Recuperado de <https://www.impulsapopular.com/gerencia/la-importancia-de-la-satisfaccion-del-cliente-interno/>
- GestioPolis.com Experto. (22 de 09 de 2002). *¿Qué es estadística? Tipos y objetivos*. Obtenido de GestioPolis.com Experto: <https://www.gestipolis.com/que-es-estadistica-tipos-y-objetivos/>
- Giménez, R. (07 de enero del 2013). *¿Qué es la Orientación al cliente?*, [Mensaje de un Blog]. Recuperado de <https://www.clavei.es/blog/que-es-la-orientacion-al-cliente/>
- Hernández Rodríguez, Carlos. (2014). El servicio al cliente como factor de competitividad y calidad en las empresas de servicios: Caso de las organizaciones escolares particulares. México. Recuperado de <http://www.uv.mx/iiesca/files/2014/09/02CA201401.pdf>
- Hernandez Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigacion, Sexta Edicion*. Mexico: Edamsa Impresiones, S.A. de C.V.

- Martin, W. B., & Kammerman, S. (2010). *Atención al cliente de calidad para el área del comercio minorista: más inglés básico para el trabajo*. [Rochester]: Axzo Press.
- Martinez Bermudez, R. (2016). *Servicio al Cliente Interno*. Bogota - Colombia: Ediciones de la U, Colombia.
- Moon, A. (11 de mayo del 2016). *Tecnología de la información y comunicación*, [Mensaje de un Blog]. Recuperado de <http://lasticpatricia.blogspot.com/2016/05/definicion-de-las-tics-segun-diversos.html>
- Pérez, J. (2019). *Mesa de Ayuda*, [Mensaje de un Blog]. Recuperado de <https://definicion.de/mesa-de-ayuda/>
- Pulgar, M. (06 de abril del 2006). *Servicios generales en la empresa moderna*, [Mensaje de un Blog]. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/servicios-generales-empresa-moderna/>
- Rodriguez, L. (24 de mayo del 2015). *Definición de Mesa de Ayuda*, [Mensaje de un Blog]. Recuperado de <http://bloggerrhiz.blogspot.com/2015/05/que-es-una-mesa-de-ayuda-un-mesa-de.html>
- Salinas, K. (21 de octubre del 2014). *Clientes internos y externos de una organización*, [Mensaje de un Blog]. Recuperado de [www.gestiopolis.com/clientes-internos-y-externos-en-una-organizacion/](http://www.gestiopolis.com/clientes-internos-y-externos-en-una-organizacion/)
- Serna, H. (06 de mayo del 2011). *Servicios al cliente*, [Mensaje de un Blog]. Recuperado de <http://importacionesan.blogspot.com/2011/05/marco-teorico.html>
- Tafalla, J. (14 de 02 de 2017). *Razones para incorporar un Centro de Atención al Usuario (CAU) en tu negocio*. Obtenido de Hiberus Tecnología: <https://www.hiberus.com/crecemos-contigo/razones-para-incorporar-un-centro-de-atencion-al-usuario-cau/>
- Vara Horna, A. (2015). *7 Pasos para elaborar una Tesis*. Lima: Editorial Macro EIRL.
- Vela Mori, Rafael y Lizdey Zavaleta Cuevas. (2014). Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas Claro Tottus - Mall, de la ciudad de Trujillo 2014. Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración, Universidad Privada Antenor Orrego. Perú. Recuperado de
- Web del Colegio Villa Caritas: <http://villacaritas.edu.pe/quienes-somos/breve-historia/>

# ANEXOS

**ANEXO 1**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA DEL PROYECTO DE INVESTIGACION**

**TITULO:** Implementación de una mesa de ayuda en el área de servicios Generales de los colegios Villa Caritas y San Pedro para mejorar la atención al cliente interno  
**INVESTIGADOR:** Oscar Moises Villalobos Risco

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIAS	TECNICAS E INSTRUMENTOS
<p><b>GENERAL:</b></p> <p>1.- ¿De qué manera la implementación de una MESA DE AYUDA en el área de servicios generales de los COLEGIOS VILLA CARITAS y SAN PEDRO mejorara la atención al cliente interno?</p> <p><b>ESPECIFICO:</b></p> <p>1.- ¿Cómo es el manejo de requerimientos del área de servicios generales de los COLEGIOS VILLA CARITAS y SAN PEDRO?</p> <p>2.- ¿Cómo es el control de procesos e incidentes en área de servicios generales de los COLEGIOS VILLA CARITAS y SAN PEDRO</p> <p>3.- ¿Cómo es el proceso de atención de documentos en área de servicios generales de los COLEGIOS VILLA CARITAS y SAN PEDRO?</p> <p>3.- ¿Cuáles son las funciones del personal técnico en el área de servicios generales de los COLEGIOS VILLA CARITAS y SAN PEDRO?</p>	<p><b>GENERAL:</b></p> <p>1.- Implementar una MESA DE AYUDA en el área de servicios generales de los COLEGIOS VILLA CARITAS y SAN PEDRO para mejorar la atención al cliente interno - 2018.</p> <p><b>ESPECIFICO:</b></p> <p>1.- Elaborar un registro de requerimientos del área de servicios generales de los COLEGIOS VILLA CARITAS y SAN PEDRO.</p> <p>2.- Diagnosticar y elaborar un sistema de control de procesos e incidentes en área de servicios generales de los COLEGIOS VILLA CARITAS y SAN PEDRO.</p> <p>3.- Mejorar los tiempos de respuesta de atención de documentos en área de servicios generales de los COLEGIOS VILLA CARITAS y SAN PEDRO.</p> <p>4.- Establecer las funciones y responsabilidades del personal técnico en área de servicios generales de los COLEGIOS VILLA CARITAS y SAN PEDRO.</p>	<p><b>GENERAL:</b></p> <p>1.- La implementación de una MESA DE AYUDA en el área de servicios generales de los COLEGIOS VILLA CARITAS y SAN PEDRO mejorará la atención al cliente interno -2018.</p> <p><b>ESPECIFICO:</b></p> <p>1.- El registro de requerimientos del área de servicios generales de los COLEGIOS VILLA CARITAS y SAN PEDRO mejorará la atención al cliente interno - 2018.</p> <p>2.- Un sistema de control de procesos e incidentes en área de servicios generales de los COLEGIOS VILLA CARITAS y SAN PEDRO mejorará la atención al cliente interno -2018.</p> <p>3.- Mejorar los tiempos de respuesta de atención de documentos en área de servicios generales de los COLEGIOS VILLA CARITAS y SAN PEDRO mejorará la atención al cliente interno - 2018</p> <p>4.- Las funciones bien definidas en el área de servicios generales de los COLEGIOS VILLA CARITAS y SAN PEDRO mejorará la atención al cliente interno - 2018</p>	<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b></p> <p>Implementación</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Inducción del personal de soporte.</li> <li>2. Sistema de administración.</li> </ol> <p><b>VARIABLE DEPENDIENTE:</b></p> <p>Atención al cliente interno.</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Requerimientos.</li> <li>2. Sistema de control</li> <li>3. Tiempo de respuesta de atención.</li> <li>4. Funciones y responsabilidades personal</li> </ol> <p><b>VARIABLE INTERVINIENTE:</b></p> <p>Servicios Generales de los Colegios Villa Caritas y San Pedro</p>	<p><b>METODO DE LA INVESTIGACION:</b></p> <p><b>ENFOQUE:</b></p> <p>Cuantitativo</p> <p><b>ALCANCE o NIVEL:</b></p> <p>Descriptivo</p> <p><b>DISEÑO:</b></p> <p>No experimental</p> <p><b>POBLACION:</b></p> <p>40 colaboradores</p> <p><b>MUESTRA:</b></p> <p>40 colaboradores</p>	<p><b>TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS:</b></p> <p>Técnica: La Encuesta</p> <p>Instrumento: El cuestionario</p> <p><b>TECNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE LA INFORMACION:</b></p> <p>Excel Cuadros estadísticos Internet Libros Tesis</p>

## ANEXO 2

### CUESTIONARIO DE PREGUNTAS N° 1

**OBJETIVO:**

La presente encuesta tiene como principio obtener los resultados de las variables independiente: **Implementacion** y de la variable dependiente: **Atencion al cliente interno**.

**SUGERENCIA:**

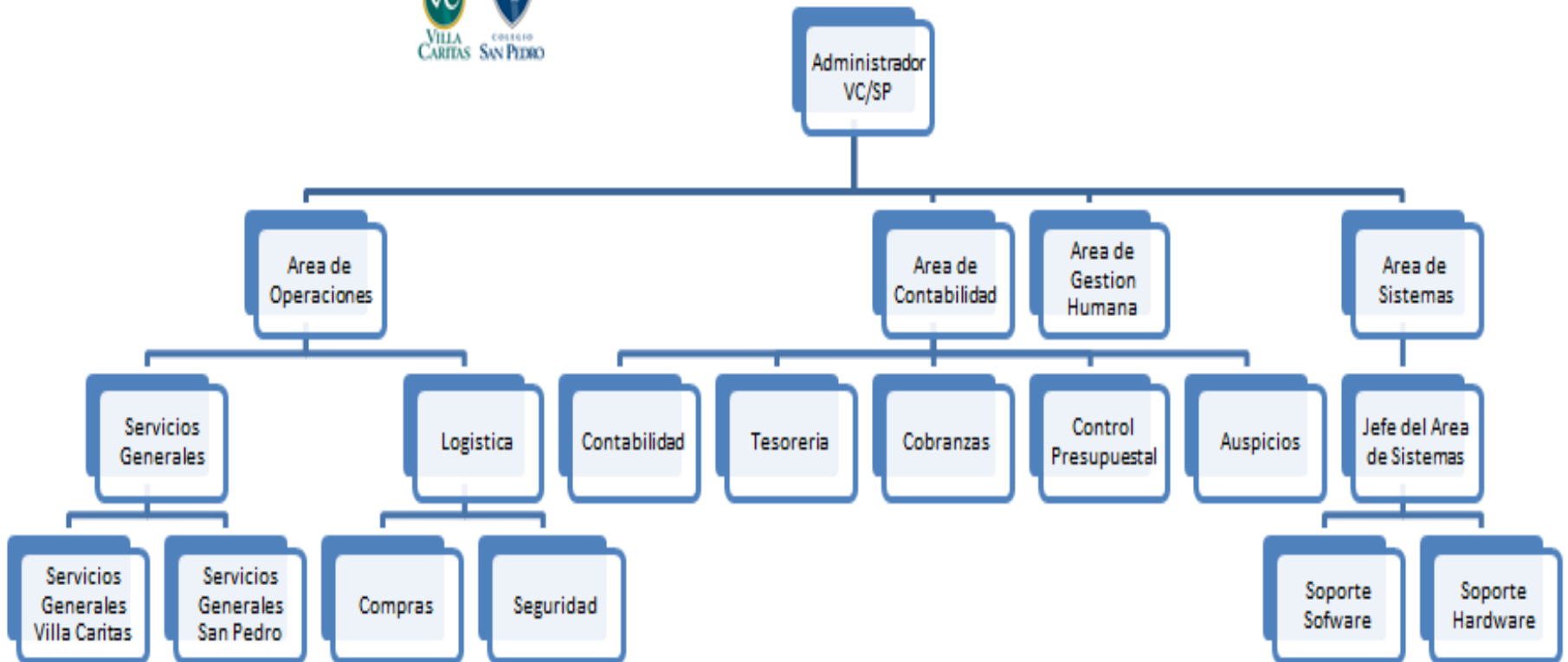
Marque con una X en el cuadro dela pregunta correspondiente según su aceptación.

I.	IMPLEMENTACION	SI	NO
<b>INDUCCION DEL PERSONAL DE SOPORTE</b>			
1	¿Sabe usted que los objetivos de la implementación de la mesa de ayuda será diseñada de acuerdo a la necesidad del área de servicios generales?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	¿Sabe usted, que el entrenamiento del personal de servicios generales es para capacitarlo en la atención al cliente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	¿Sabe usted, el recurso humano se seleccionara de acuerdo a su especialidad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>SISTEMA DE ADMINISTRACION</b>			
4	¿Sabe usted que se desarrollaran procedimientos para cada caso reportado?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	¿Sabe usted que se desarrollaran metodologias claras para el logro de la solución del problema reportado?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	¿Sabe usted que se desarrollaran controles de seguimiento para cada caso reportado?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	¿Sabe usted que la retroalimentacion sera las encuestas para identificar las debilidades y fortalezas del sistema?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
II.	ATENCIÓN AL CLIENTE INTERNO	SI	NO
<b>REQUERIMIENTO</b>			
8	¿Sabe usted que se identificara los requerimientos para un amejor atencion?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	¿Sabe usted que los requerimientos seran clasificados por categorias?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>SISTEMA DE CONTROL</b>			
10	¿Sabe usted que la supervision sera personalizada para cada requerimiento?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>TIEMPO DE RESPUESTA DE ATENCION</b>			
11	¿Sabe usted que el tiempo de atencion sera las 24 horas del dia?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	¿Esta de acuerdo que el tiempo de respuesta sea de forma inmediata?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	¿Sabe usted que el seguimiento de los requerimientos sera por medio de un numero asignado para su identificacion?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>ANALISIS</b>			
14	¿Está de acuerdo que la implementación de un reglamento ayudara a mejorar las funciones del personal de SS.GG?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	¿Sabe usted que los reportes reflejaran las actividades realizadas por el personal de SSGG?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	¿Sabe usted que la capacitacion del personal establecera un mejoramiento en la cliente interno?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	¿Sabe usted que con la implementación de la mesa de ayuda se evaluara los tiempos de atención al usuario interno?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	¿Sabe usted que con la implementación de la mesa de ayuda se establecerá un mejoramiento continuo en la atención del cliente interno?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	¿Sabe usted que se realizaran reporte donde se reflejara las actividades históricas y el nivel de cumplimiento en la atención al cliente interno?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	¿Sabe usted que los reporte identificara los requerimientos, modalidades de atención y gráficos estadísticos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Fuente: Propia del investigador  
Elaboración: Propia del Investigador

ANEXO 3

ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA

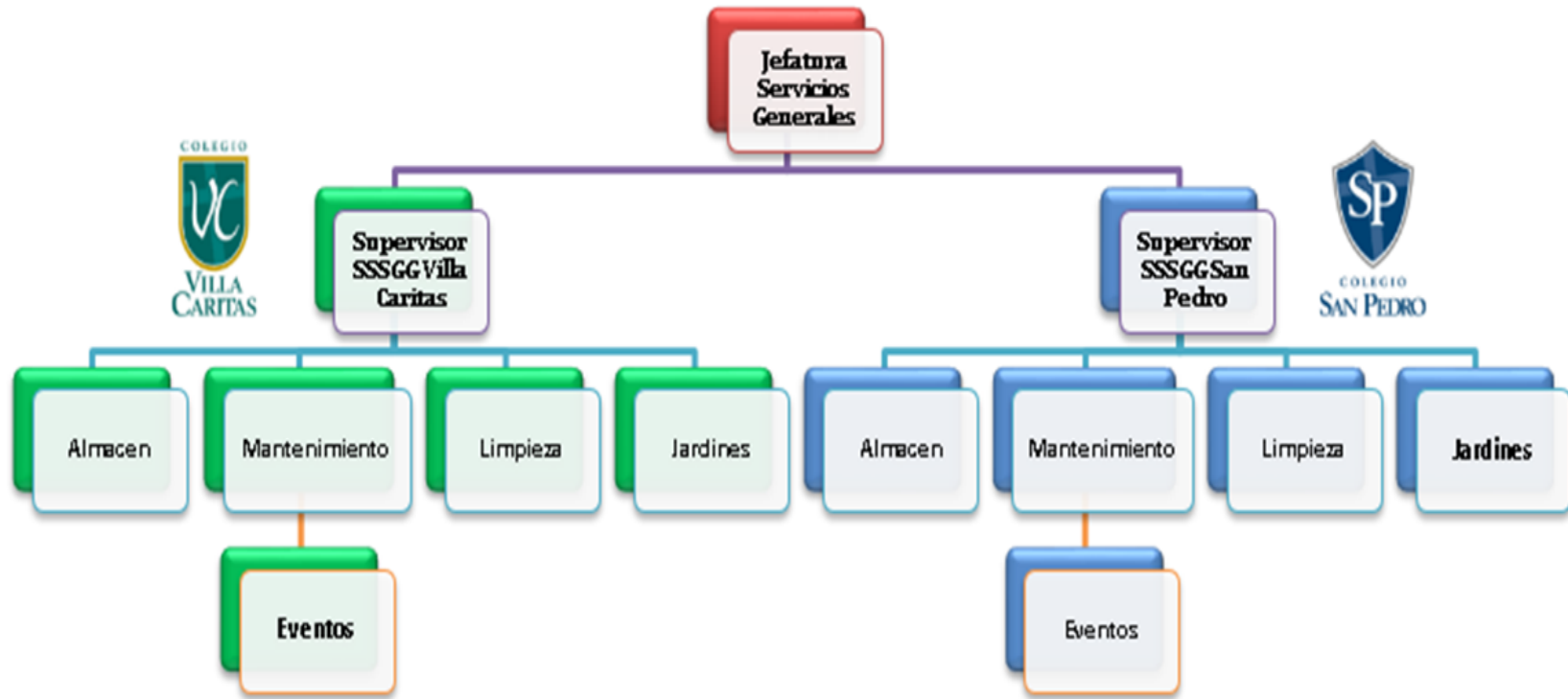


Fuente: Plan Operativo Institucional, servicios generales.



ANEXO 4

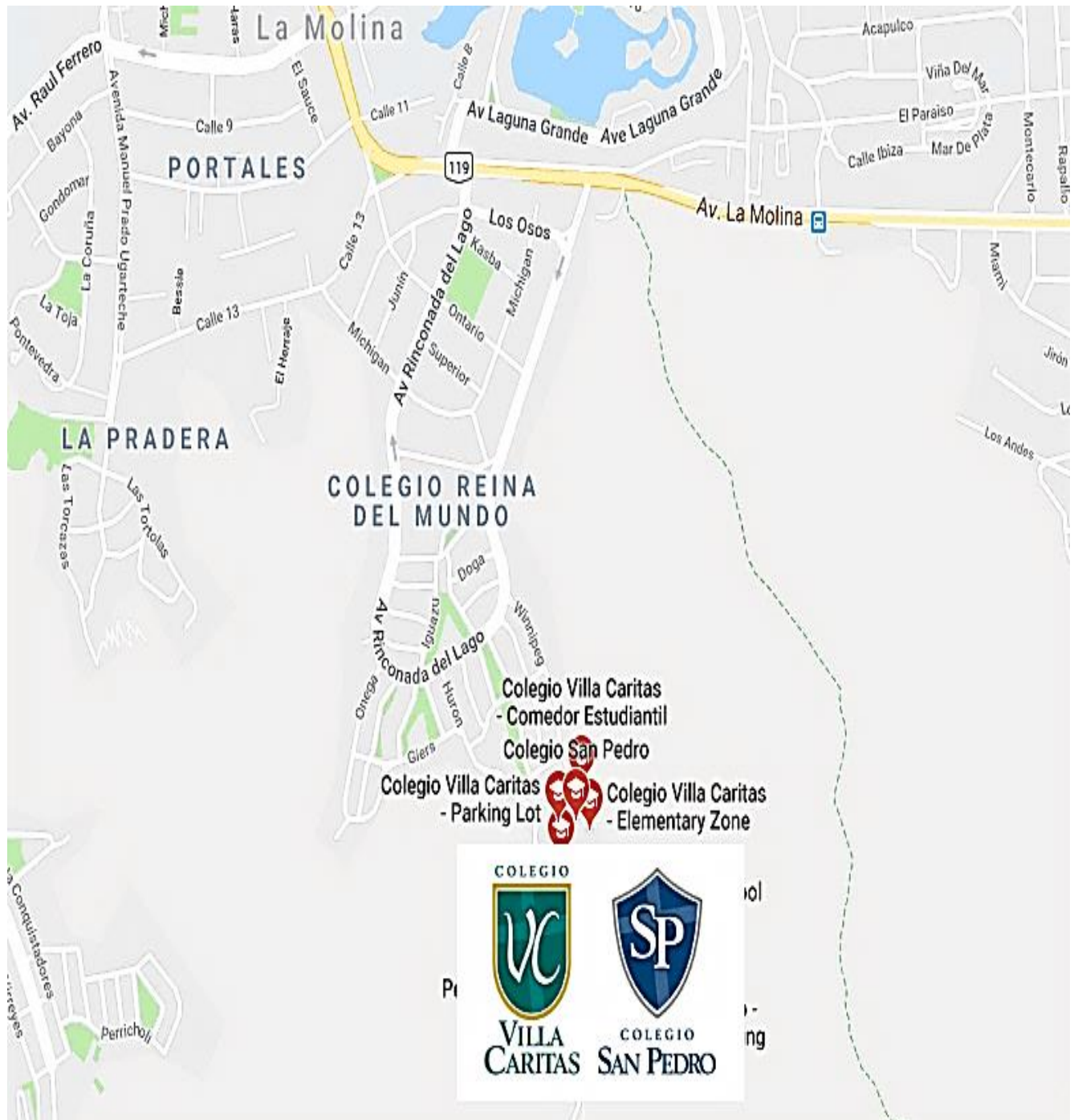
ORGANIGRAMA DEL AREA DE SERVICIOS GENERALES



Fuente: Plan Operativo Institucional, servicios generales.

ANEXO 5

PLANO DE UBICACIÓN DE LOS COLEGIOS



Fuente: Propia del investigador  
Elaboración: Propia del Investigador

## ANEXO 6

### FORMATOS IMPLEMENTACION MESA DE AYUDA

# FORMATO 1



## SOLICITUD DE SERVICIOS - EVENTOS

**Colegio:** VC   
SP   
PS

### **Del Evento**

Solicitante Responsable:

Ciclo/ Area: \_\_\_\_\_

Fecha Solicitud: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Lugar del evento

Fecha del Evento: \_\_\_\_\_

Hora del evento: Inicio \_\_\_\_\_ Termina \_\_\_\_\_

Detalle del evento: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### **De los Materiales**

Virgen <input type="checkbox"/>	Ecran <input type="checkbox"/>	Thermo <input type="checkbox"/>
Porta cirio <input type="checkbox"/>	Proyector <input type="checkbox"/>	Azucarero <input type="checkbox"/>
Cirio <input type="checkbox"/>	Ropero verde <input type="checkbox"/>	Vasos <input type="checkbox"/>
Plantas <input type="checkbox"/>	E standarte colegio <input type="checkbox"/>	Platos <input type="checkbox"/>
Fosforo <input type="checkbox"/>	E standarte peru <input type="checkbox"/>	Servilletas <input type="checkbox"/>
Equipo de Sonido <input type="checkbox"/>	E standarte House <input type="checkbox"/>	Extensiones <input type="checkbox"/>
Microfono alambrico <input type="checkbox"/>	Mantel verde <input type="checkbox"/>	
Microfono inalambrico <input type="checkbox"/>	Mantel crema <input type="checkbox"/>	
Microfono solapero <input type="checkbox"/>	Sillas <input type="checkbox"/>	
Microfono ganso <input type="checkbox"/>	Mesas <input type="checkbox"/>	
Ambon <input type="checkbox"/>	Tacho de basura <input type="checkbox"/>	

### **Del personal de apoyo SS.GG.**

#### **a.- Durante el evento:**

Cantidad: \_\_\_\_\_

Horario: \_\_\_\_\_

Labores: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

#### **b.- Antes y despues del evento: (Sera llenado por SS. GG.)**


Cantidad: \_\_\_\_\_

Horario: \_\_\_\_\_

Labores: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_


Fuente: Propia del investigador  
Elaboración: Propia del Investigador

## FORMATO 2

	<b>SERVICIOS GENERALES</b> <b>ORDEN DE REPARACION</b>	<b>Nº</b>  FECHA / /	
<b>INFORMACION:</b>			
<b>MANTENIMIENTO</b>  PREVENTIVO <input type="checkbox"/> CORRECTIVO <input type="checkbox"/>	<b>ASIGNADO A EQUIPO</b>  GASFITERIA <input type="checkbox"/> ELECTRICIDAD <input type="checkbox"/> INFRAESTRUCTURA <input type="checkbox"/>	<b>TECNICO RESPONSABLE</b> _____	
<b>FALLA REPORTADA:</b>			
<b>DESCRIPCION DEL TRABAJO REALIZADO:</b>			
<b>REQUIERE CON PRAS</b>  SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	<b>TIEMPOS DE EJECUCION</b>  INICIO / / CULMINACION / /	<b>TECNICO MANTTO</b>  _____ NOMBRE Y FIRMA	<b>SERVICIOS GENERALES</b>  _____ VºBº SUPERVISOR

Fuente: Propia del investigador  
Elaboración: Propia del Investigador

# FORMATO 3

	<b>FORMATO REPORTE DE INCIDENCIA</b>	<b>Nro.</b> <input type="text"/>
FECHA:	_____	
LUGAR:	_____	
REPORTADO POR:	_____	
<b>REQUIERE</b>	<b>COMPRAS</b>	SI: ( ) NO: ( )
	<b>SERVICIO TECNICO</b>	SI: ( ) NO: ( )
Nro. ORD. DE COMPRA:	_____	
<b>OBSERVACIONES</b>		
_____		
<b>FALLA O PROBLEMA:</b>		
_____		
_____		
<b>SOLUCION:</b>		
_____		
_____		
<b>DETALLE DE LA OBSERVACION</b>		
_____		
_____		
_____		
Firma		

Fuente: Propia del investigador  
Elaboración: Propia del Investigador

## FORMATO 4

### CHECK LIST MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Nº \_\_\_\_\_



FECHA \_\_\_\_\_  
 / APELLIDO \_\_\_\_\_  
 UBICACION \_\_\_\_\_

AREA \_\_\_\_\_  
 CATEGORIA \_\_\_\_\_

ASRITERIA:	E	M	ELECTRICIDAD:	E	M	INFRAESTRUCTURA:	E	M	REVISION DE TECHOS:	E	M	EQUIPOS:	E
de levatación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Fluorescentes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Puertas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Talleros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Refrigeradores	<input type="checkbox"/>
de abasto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Inst. eléctricos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ventanas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Casas de	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Misceláneas	<input type="checkbox"/>
Fluorescentes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Transformadores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Carpas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Limpieza ductos techos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Televisores	<input type="checkbox"/>
Uso de	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Interc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Bisagras	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Lubricación 4to nivel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Radio grabadores	<input type="checkbox"/>
de levatación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Tapas agua	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Carpas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Arte 4to nivel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Horno eléctrico	<input type="checkbox"/>
Isolados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Fusibles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Carpas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<b>VARIOS:</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Flechas	<input type="checkbox"/>
Ducales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Tiendas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sillas aules	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Equipos de	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Arte Académico	<input type="checkbox"/>
de	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ventiladores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Exámenes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Tableros de	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Comida y pastelería	<input type="checkbox"/>
de	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Motores de agua	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mesa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Isolados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Misceláneas	<input type="checkbox"/>
Filtros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Motores de Caldera	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Carpas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Rojas de	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Pinturas	<input type="checkbox"/>
de	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Motores de agua tratada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Asesorios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Escondidos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Levadura /	<input type="checkbox"/>
Cable	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Reflectores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Pinturas vidrios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Escondidos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sacadores de	<input type="checkbox"/>
de	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Luzes de emergencia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Pinturas paredes /	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Fusibles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Horno	<input type="checkbox"/>
de	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Supresores de	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sillas giratorias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sillas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Playas	<input type="checkbox"/>
de	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Interrumpidos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Escaños silla /	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Luzes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Misceláneas	<input type="checkbox"/>
de	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Grupo eléctrico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Cruce de	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Cajas de	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	CPU	<input type="checkbox"/>
de	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Pomo a tierra	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Smalavillas y	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Dipswitches	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Audio	<input type="checkbox"/>
de	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muerto Sub-estación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Antenas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Dipswitches	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Impresoras	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sub-tableros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Vitrinas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muebles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Llaves de	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Pinturas /	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

**VACIONES:**



-----  
 -----  
 -----

Vº Eº Supervisor

Firma trabajador

Fuente: Propia del investigador  
 Elaboración: Propia del Investigador

## ANEXO 7

### ANÁLISIS INTERNO.

El análisis está basado en la aplicación de herramientas de gestión como Análisis FACERAP, Análisis de diagrama de ISHIKAWUA o Causa Efecto y Análisis diagrama de PARETO o Espina de Pescado.



## 7.1. ANÁLISIS FACERAP.

La tabla **FACERAP** (Falla, Apariencia, Causa, Efecto, Responsable, Acción, Previsión) es una tabla que permite identificar y analizar los problemas que puedan estar aquejando un área o a la empresa en su conjunto e identificar los procesos que requiere mayor supervisión. Es la técnica que generalmente parte de una lluvia de ideas (BRAINSTORMING) en la que los miembros de una organización expresan cuales creen que son las principales fallas en las que se está incurriendo, así como sus causas y responsables.

Con la técnica FACERAP se señalan:

<b>Falla</b>	Es la explicación de la situación anormal de trabajo.
<b>Apariencia</b>	Es la manifestación de la falla, es decir la forma en que esta se hace evidente.
<b>Causa</b>	Es la Razón por la cual se han generado las fallas.
<b>Efecto</b>	Son las consecuencias que la falla trae consigo
<b>Responsable</b>	Indica quien es el responsable de las fallas.
<b>Acción</b>	Es aquella operación generada de la falla.
<b>Previsión</b>	Indica las medidas preventivas a implantar para evitar las fallas.

TABLA 32: Análisis FACERAP.

### ANALISIS FACERAP

#### PROBLEMAS EN LA GESTION DE REQUERIMIENTOS SOLICITADOS

Fallas	No hay un registro de todos los requerimientos solicitados	No hay un diagnostico y control que gestione los procesos de incidentes y problemas	No hay una medicion de los tiempos de respuesta	No hay roles ni responsabilidades para el soporte tecnico
Calificación	2	4	2	3
Ponderación	30	50	20	40
Resultante	60%	200%	40%	120%

Calculo:	100/4
Suma de ponderacion:	140

### ANALISIS FACERAP

#### PROBLEMAS EN LA GESTION DE REQUERIMIENTOS SOLICITADOS

Calificación	Ponderación	Resultante	F.	A.	C.	E.	R.	A.	P.
			Fallas	Apariencias	Causas	Efectos	Responsable	Acción	Prevención
2	30	60%	No hay un registro de todos los requerimientos solicitados	Falta de un registro	Demora para encontrar un requerimiento	Manejo de los requerimientos en forma desordenada	Supervisor	Clasificar y agrupar los requerimientos por servicios	Que el supervisor revise que todos los requerimientos sea clasificado.
4	50	200%	No hay un diagnostico y control que gestione los procesos de incidentes y problemas	Falta de una base de datos	No hay una información real para la toma de decisiones	No se maneja una estadística para identificar los problemas repetitivos	Supervisor	Control de todos los requerimientos solicitados mediante una dase de datos en excel	Manejo de la información mediante un control histórico por cada area que solicita el servicio
2	20	40%	No hay una medicion de los tiempos de respuesta	Falta de control en los tiempos de atencion al usuario	No se realiza anotaciones de recepcion de inicio y fin del requerimiento solicitado	No se sabe si el requerimiento a sido finalizado y comunicado al usuario	Supervisor	Al finalizar el servicio debe ser registrado y comunicado al usuario del termino del servicio	Mejorar los tiempos de respuestas del servicio solicitado
3	40	120%	No hay roles ni responsabilidades para el soporte tecnico	El personal tecnico no sabe cual es su funcion	Las funciones del personal tecnico no estan definidos	El personal tecnico realiza otras funciones	Supervisor	Que el personal tecnico no realice otras funciones	Mejorar las funciones y responsabilidades del personal como soporte tecnico

TABLA 33: Análisis FACERAP

### RESULTANTE DEL ANALISIS FACERAP

<b>Falla Detectadas</b>	No hay un registro de todos los requerimientos solicitados	No hay un diagnostico y control que gestione los procesos de incidentes y problemas	No hay una medicion de los tiempos de respuesta	No hay roles ni responsabilidades para el soporte tecnico
<b>Resultantes</b>	<b>60%</b>	<b>200%</b>	<b>40%</b>	<b>120%</b>

Tipo de Fallas	N° Ponderacion	% Porcentaje
No hay un control de gestion	50	<b>36%</b>
No hay funciones para el soporte tecnico	40	<b>29%</b>
No hay un registro requerimientos	30	<b>21%</b>
No hay medicion tiempos de respuesta	20	<b>14%</b>
<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>100%</b>

Fuente: Propia del investigador  
 Elaboración: Propia del Investigador

### CONCLUSIONES DEL ANÁLISIS FACERAP.

- ✓ Luego del análisis FACERAP, se ha determinado que el 36% de falla se presenta en la falta de un buen Diagnóstico y control que gestione los procesos de incidente y problemas.
- ✓ Se requiere llevar una base de datos de todos los requerimientos solicitados donde indique información real, cuadros estadístico y tiempos de respuestas.

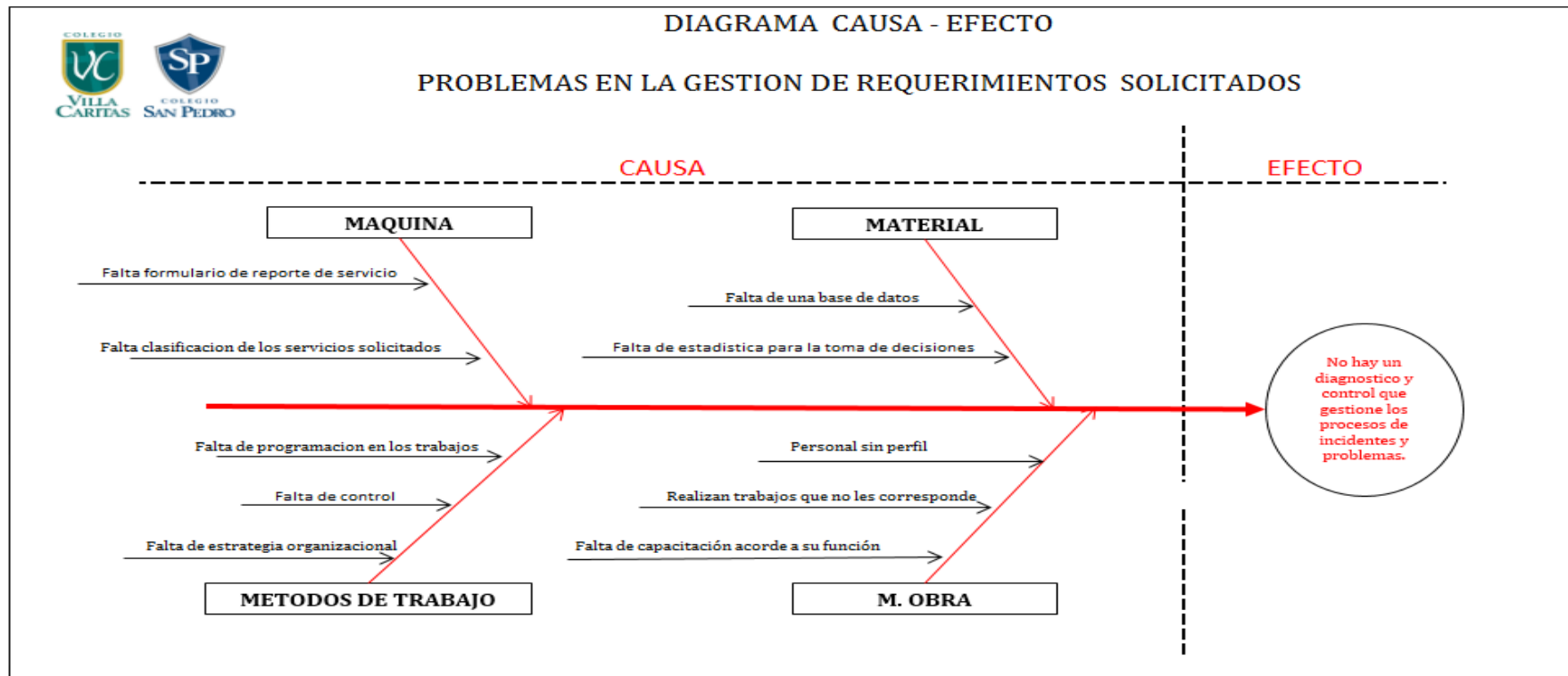
## **7.2. ANÁLISIS DE DIAGRAMA DE ISHIKAWA.**

El Diagrama de Ishikawa o Diagrama de Causa Efecto (conocido también como Diagrama de Espina de Pescado dada su estructura) consiste en una representación gráfica que permite visualizar las causas que explican un determinado problema, lo cual la convierte en una herramienta de la Gestión de la Calidad ampliamente utilizada dado que orienta la toma de decisiones al abordar las bases que determinan un desempeño deficiente.

Se utiliza para clarificar las causas de un problema. Clasifica las diversas causas que se piensa que afectan los resultados del trabajo, señalando con Flechas la relación causa – efecto entre ellas.

La utilización del Diagrama de Ishikawa se complementa de buena forma con el Diagrama de Pareto el cual permite priorizar las medidas de acción relevantes en aquellas causas que representan un mayor porcentaje de problemas y que usualmente en términos nominales son reducidas.

GRAFICO 24: DIAGRAMA CAUSA Y EFECTO



Fuente: Propia del investigador  
Elaboración: Propia del Investigador

## **CONCLUSIÓN DIAGRAMA DE ISHIKAWUA.**

Podemos mencionar que la causa principal gira en torno a los métodos de trabajo que conlleva a las siguientes causas:

- ✓ Falta de programación de los trabajos.
- ✓ Falta de control.
- ✓ Falta de estrategia organizacional.

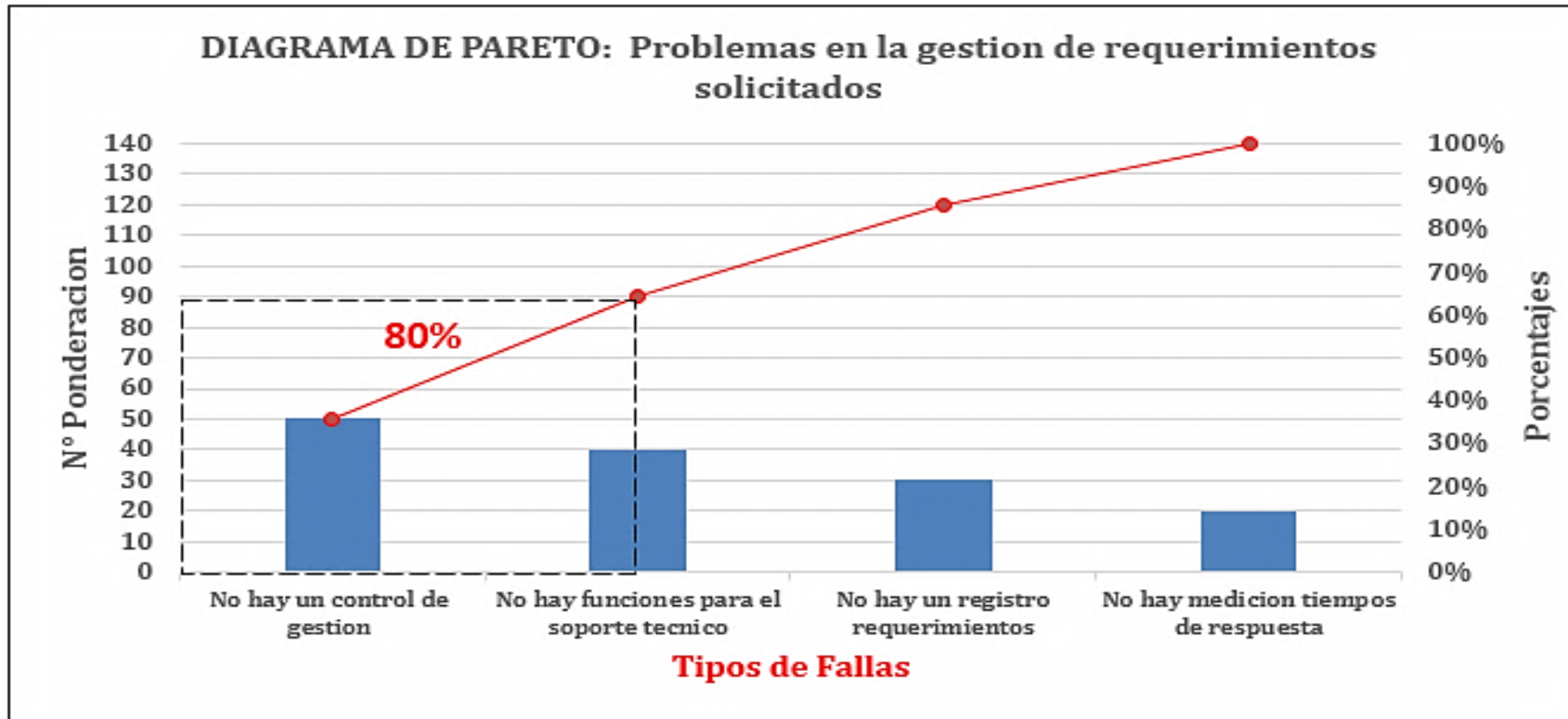
Se requiere mejorar los métodos y forma de trabajo que permitan que este se haga en el menor tiempo posible con el fin de obtener mayor productividad en la atención de los requerimientos solicitados.

### **7.3. DIAGRAMA DE PARETO.**

Es una representación gráfica de los datos obtenidos sobre un problema, que ayuda a identificar cuáles son los aspectos prioritarios que hay que tratar.

También se conoce como “Diagrama ABC” o “Diagrama 20-80”. Su fundamento parte de considerar que un pequeño porcentaje de las causas, el 20%, producen la mayoría de los efectos, el 80%. Se trataría pues de identificar ese pequeño porcentaje de causas “vitales” para actuar prioritariamente sobre él.

GRAFICO 25: DIAGRAMA DE PARETO



Fuente: Propia del investigador  
Elaboración: Propia del Investigador



## **CONCLUSIONES DIAGRAMA DE PARETO.**

El diagrama de Pareto nos demuestra que el 80%, en nuestro caso de análisis está compuesto por dos causas principales que son:

- ✓ No hay un diagnóstico y control que gestione los procesos de incidentes y problemas.
- ✓ No hay funciones ni responsabilidades para el soporte técnico.

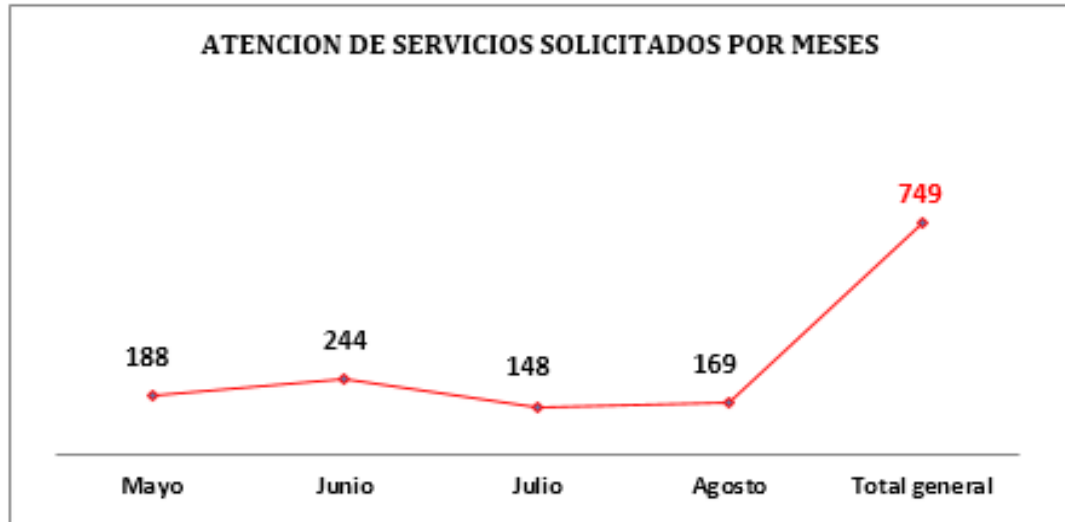
Se requiere mejorar la gestión de los procesos de recepción de los requerimientos solicitados, tener una base de datos, llevar una estadística, llenar formatos de reportes de servicios técnicos y establecer funciones al personal de soporte técnico, así como una capacitación permanente.

## ANEXO 8

### MUESTRAS DE GRAFICOS ESTADISTICOS PARA ANALISIS.

Para poder realizar los gráficos estadísticos se ha tenido que analizar información del periodo comprendido entre los meses de mayo, junio, julio y agosto, 2018

GRAFICO 26: Requerimientos solicitados por meses

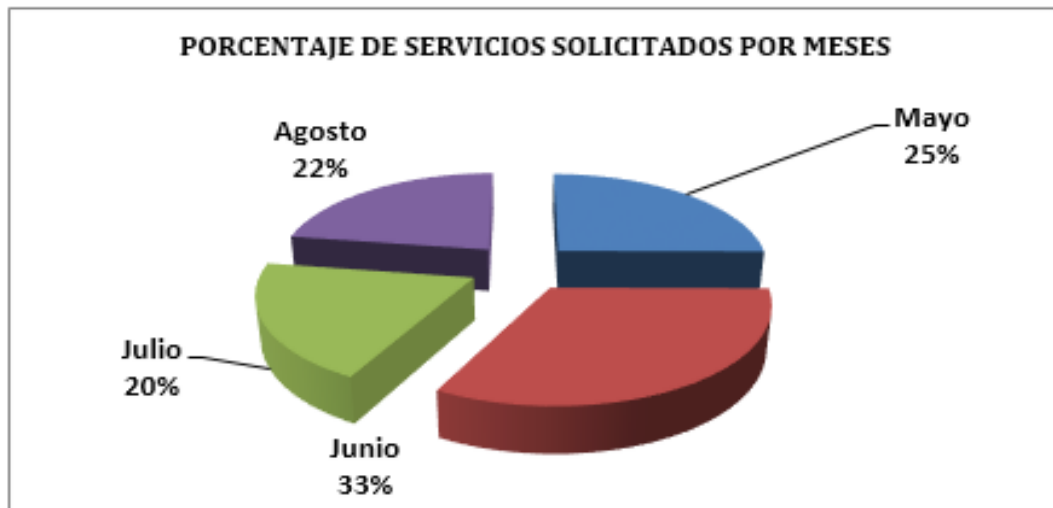


Fuente: Muestra del periodo mayo – agosto 2018  
Elaboración: Propia del Investigador

### Análisis e interpretación.

En este grafico se verá reflejado la cantidad de servicios solicitado mensualmente y el total general de servicios solicitados.

GRAFICO 27: Porcentaje requerimientos por meses

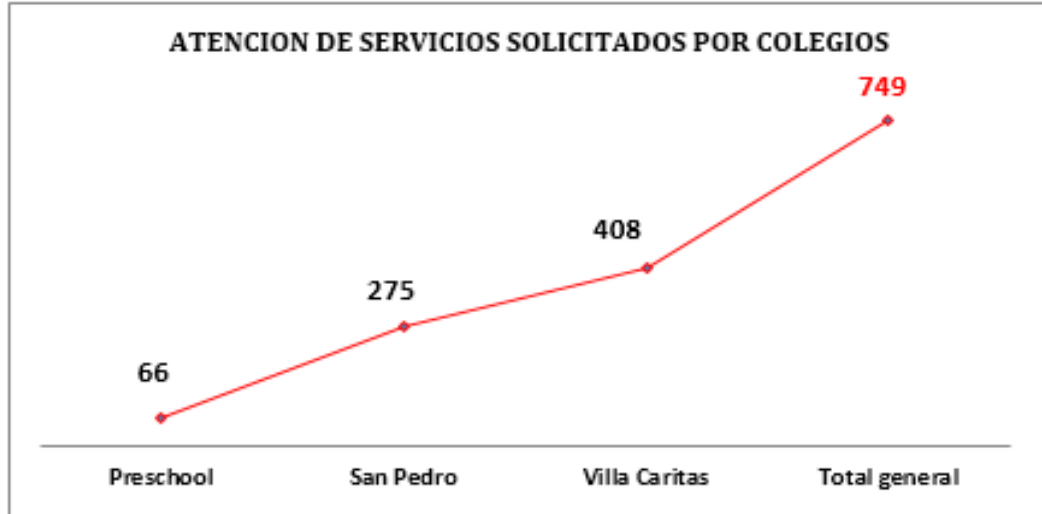


Fuente: Muestra del periodo mayo – agosto 2018  
Elaboración: Propia del Investigador

### Análisis e interpretación.

En este grafico se verá reflejado el porcentaje de servicios solicitado mensualmente.

GRAFICO 28: Requerimientos solicitados por colegios



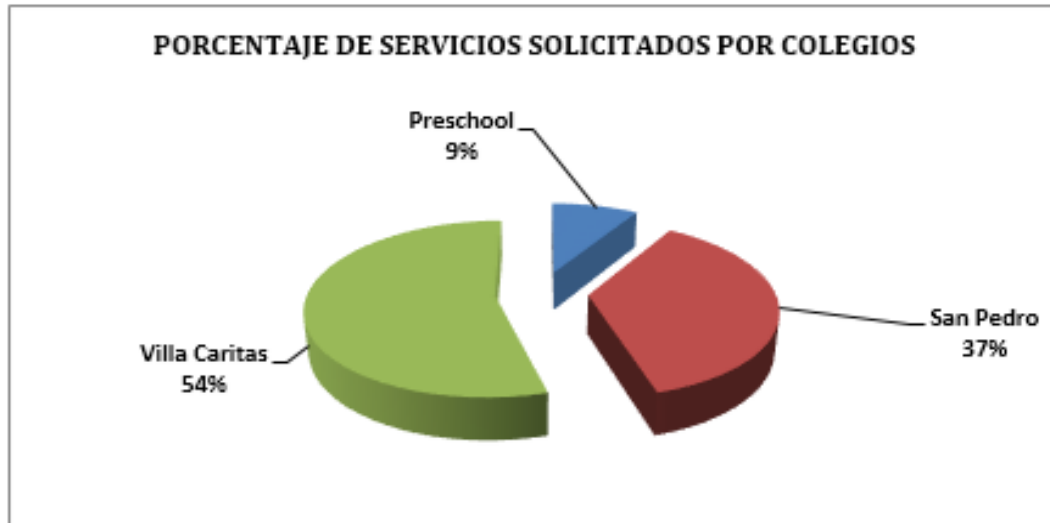
Fuente: Muestra del periodo mayo – agosto 2018  
Elaboración: Propia del Investigador

**Análisis e interpretación.**

En este grafico se verá reflejado la cantidad de servicios solicitado mensualmente por colegios y el total general de servicios solicitados

GRAFICO 29: Porcentaje de requerimientos por colegios

Fuente: Muestra del periodo mayo – agosto 2018



Elaboración: Propia del Investigador

**Análisis e interpretación.**

En este grafico se verá reflejado el porcentaje de servicios solicitado mensualmente por colegios.

GRAFICO 30: Atención de requerimiento

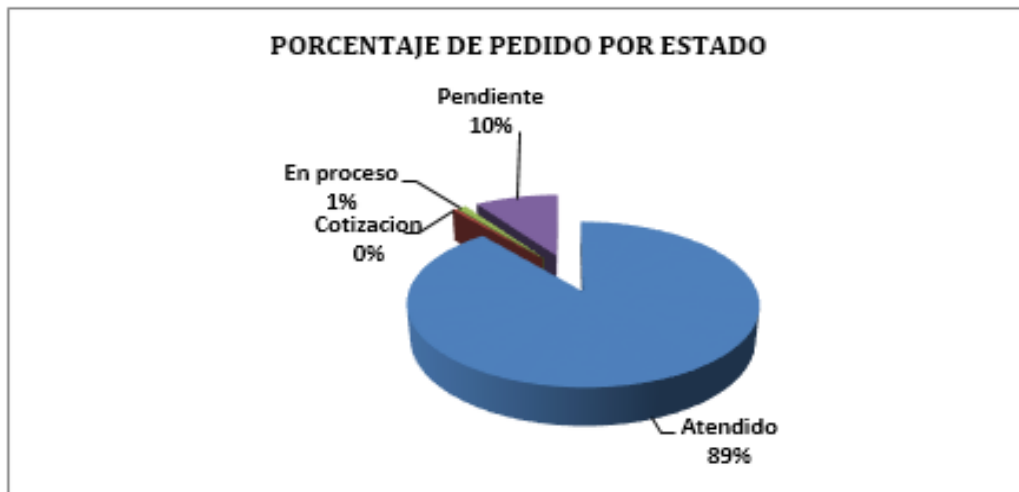


Fuente: Muestra del periodo mayo – agosto 2018  
Elaboración: Propia del Investigador

### Análisis e interpretación.

En este grafico se verá reflejado la cantidad de atención por estado de los servicios solicitado.

GRAFICO 31: Porcentaje de requerimiento atendido

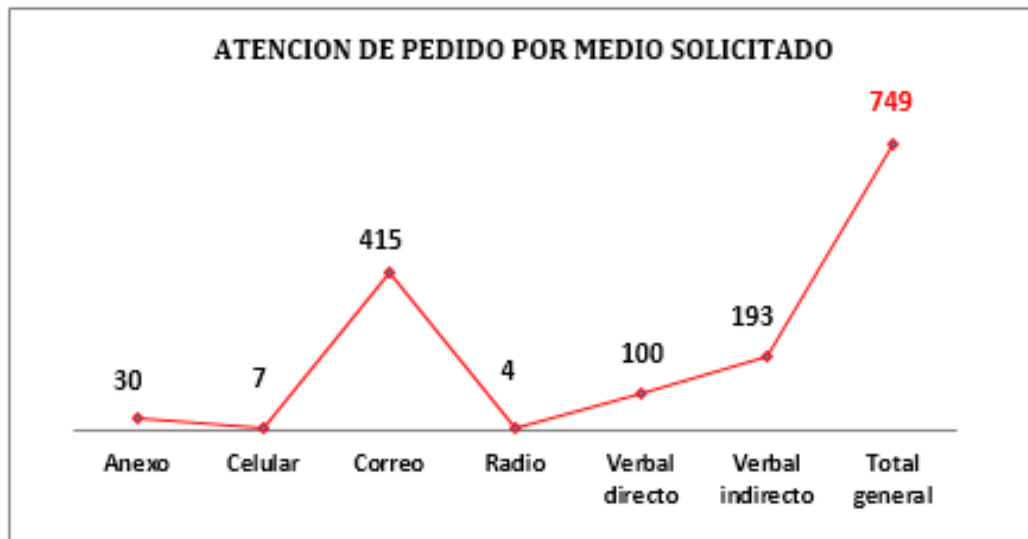


Fuente: Muestra del periodo mayo – agosto 2018  
Elaboración: Propia del Investigador

### Análisis e interpretación.

En este grafico se verá reflejado el porcentaje de la cantidad de atención por estado de los servicios solicitado.

GRAFICO 32: Medios solicitados del requerimiento

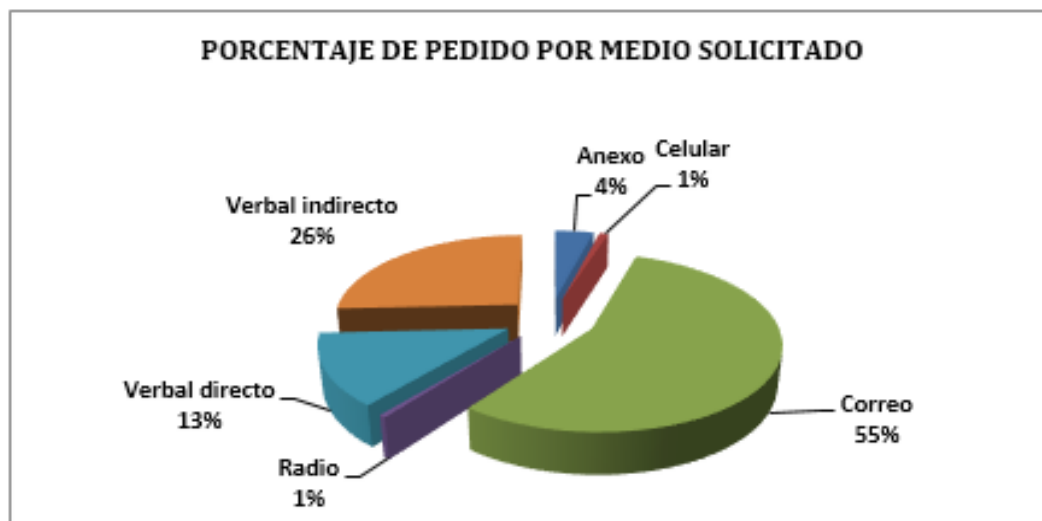


Fuente: Muestra del periodo mayo – agosto 2018  
 Elaboración: Propia del Investigador

**Análisis e interpretación.**

En este grafico se verá reflejado la cantidad de servicios solicitado por medio de atención.

GRAFICO 33: Servicios solicitados por colegios

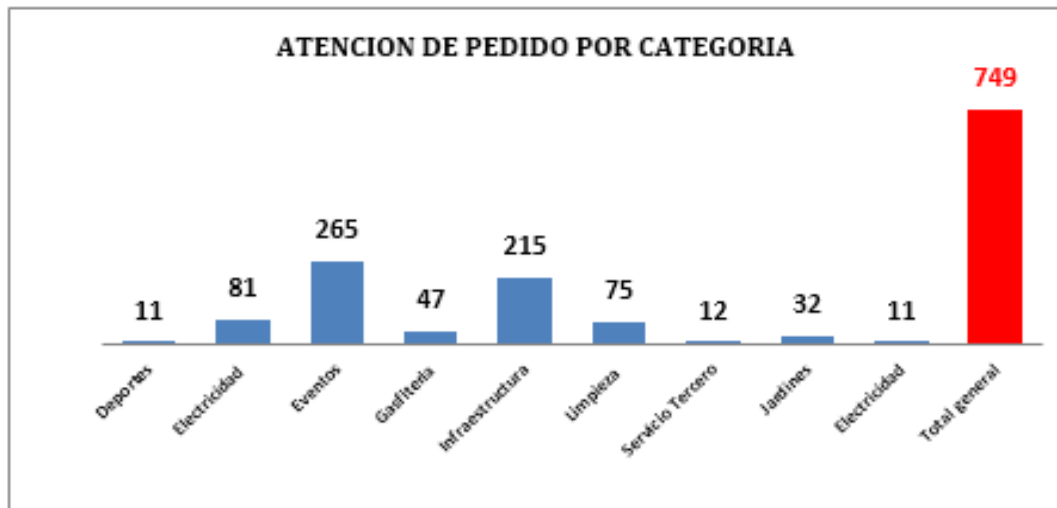


Fuente: Muestra del periodo mayo – agosto 2018  
 Elaboración: Propia del Investigador

**Análisis e interpretación.**

En este grafico se verá reflejado el porcentaje de servicios solicitado por medio de atención.

GRAFICO 34: Requerimientos solicitados por categorías



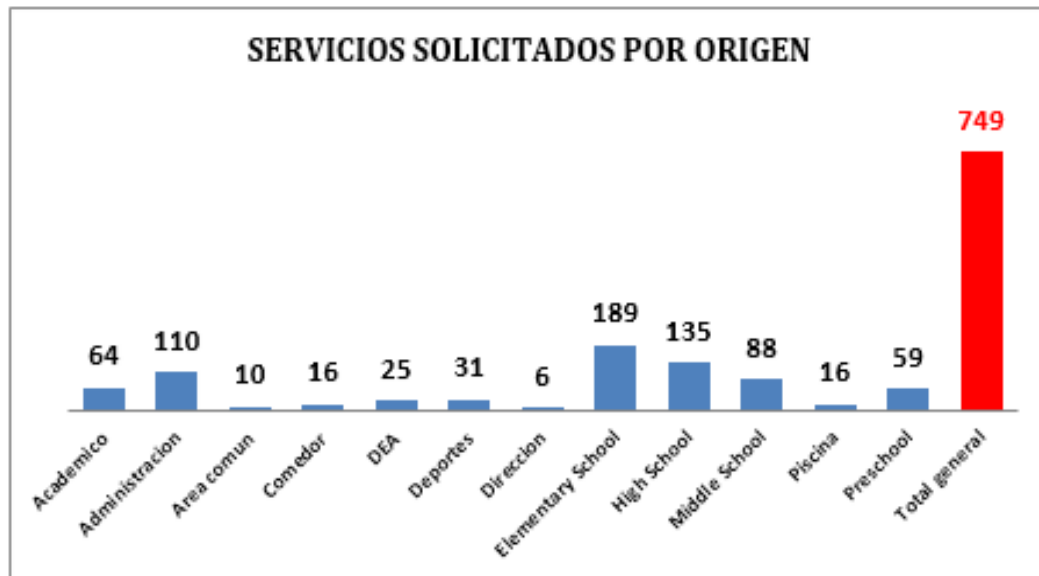
Fuente: Muestra del periodo mayo – agosto 2018

Elaboración: Propia del Investigador

**Análisis e interpretación.**

En este grafico se verá reflejado la cantidad de servicios solicitado por categorías.

GRAFICO 35: Porcentaje requerimientos por categorías



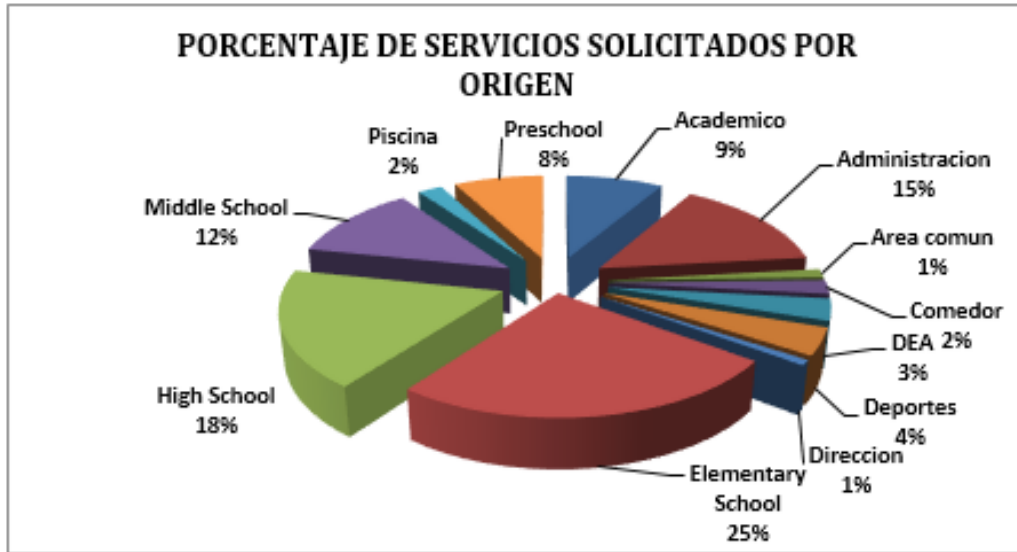
Fuente: Muestra del periodo mayo – agosto 2018

Elaboración: Propia del Investigador

**Análisis e interpretación.**

En este grafico se verá reflejado la cantidad de servicios solicitado por origen (áreas que solicitan el servicio).

GRAFICO 36: Servicios solicitados por colegios

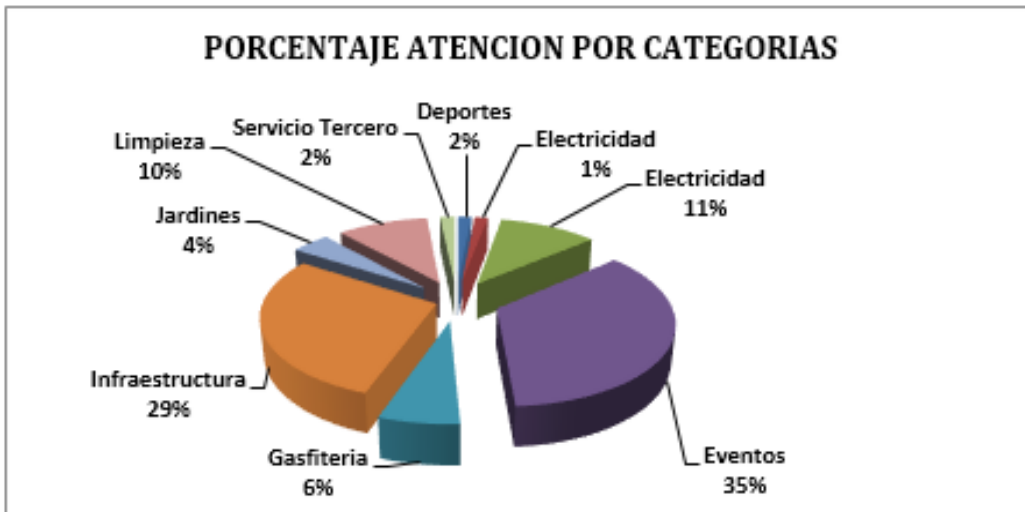


Fuente: Muestra del periodo mayo – agosto 2018  
 Elaboración: Propia del Investigador

**Análisis e interpretación.**

En este grafico se verá reflejado el porcentaje de servicios solicitado por origen (áreas que solicitan el servicio).

GRAFICO 37: Servicios solicitados por colegios



Fuente: Muestra del periodo mayo – agosto 2018  
 Elaboración: Propia del Investigador

**Análisis e interpretación.**

En este grafico se verá reflejado el porcentaje de servicios solicitado por categorías (agrupadas por de familias).



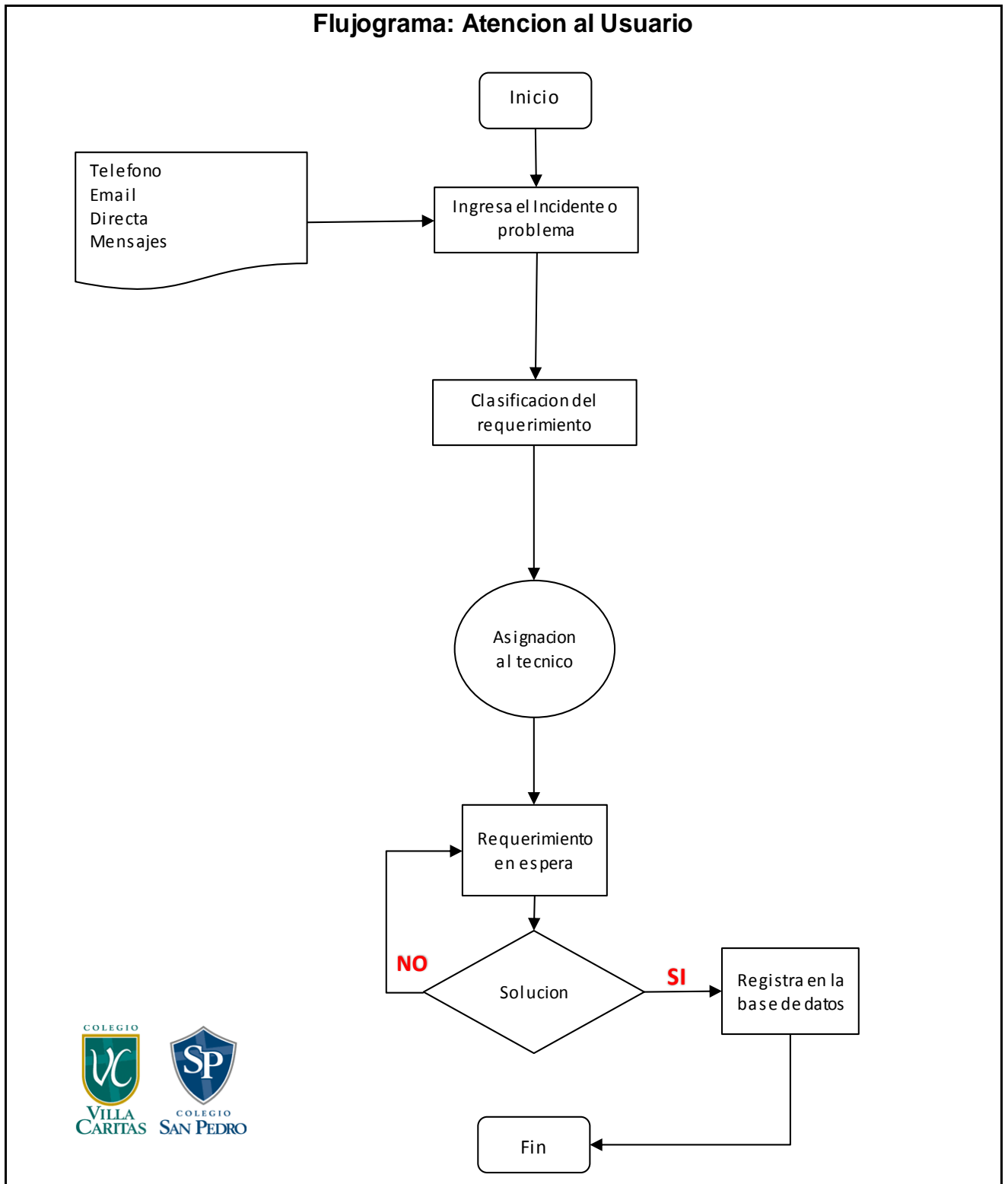
## ANEXO 9

### FLUJOGRAMAS.

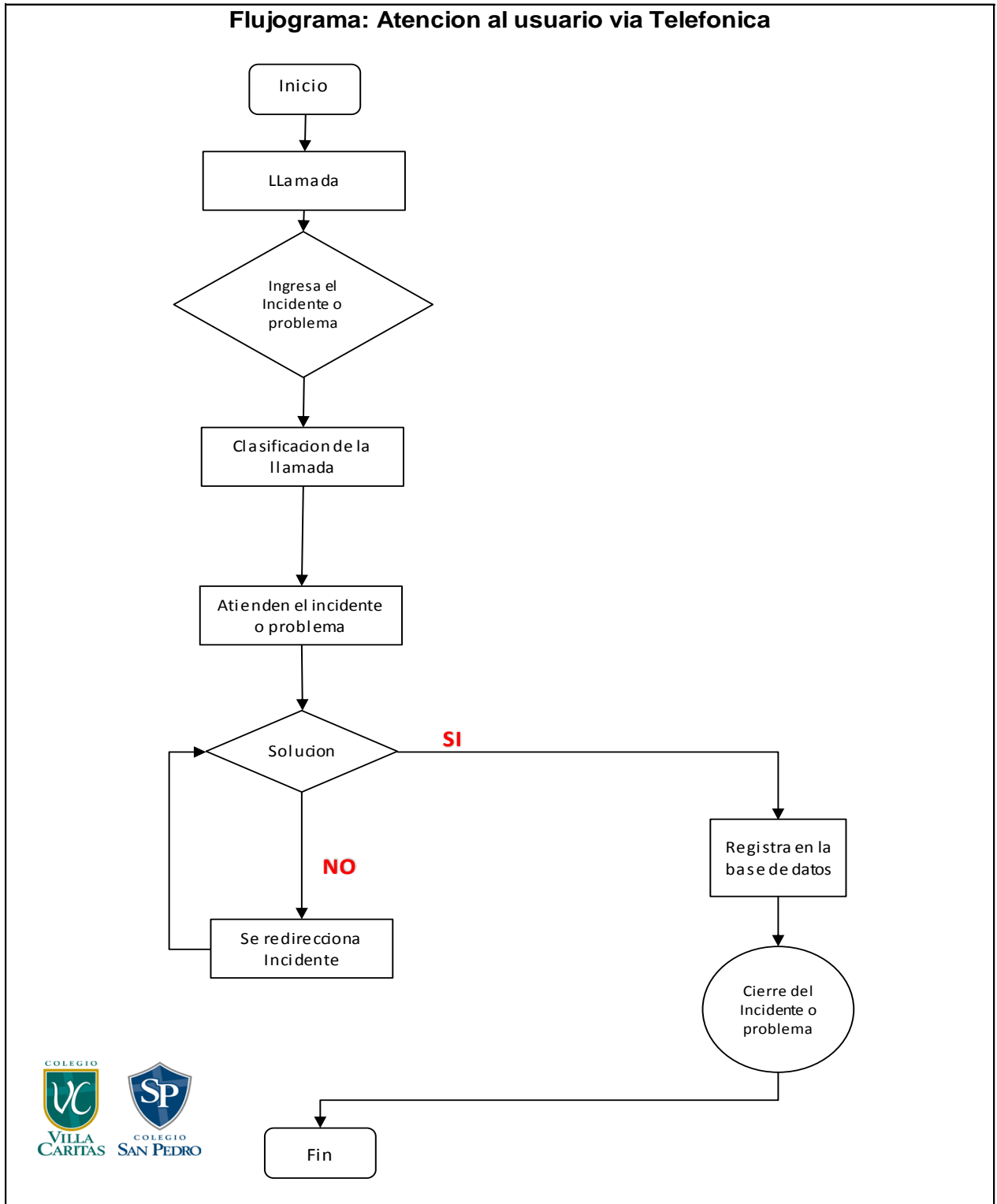
Es una representación gráfica de un proceso. Cada paso del proceso es representado por un símbolo diferente que contiene una breve descripción de la etapa de proceso. Los símbolos gráficos del flujo del proceso están unidos entre sí con flechas que indican la dirección de flujo del proceso.

Para el análisis la investigación se ha establecido los siguientes flujogramas:

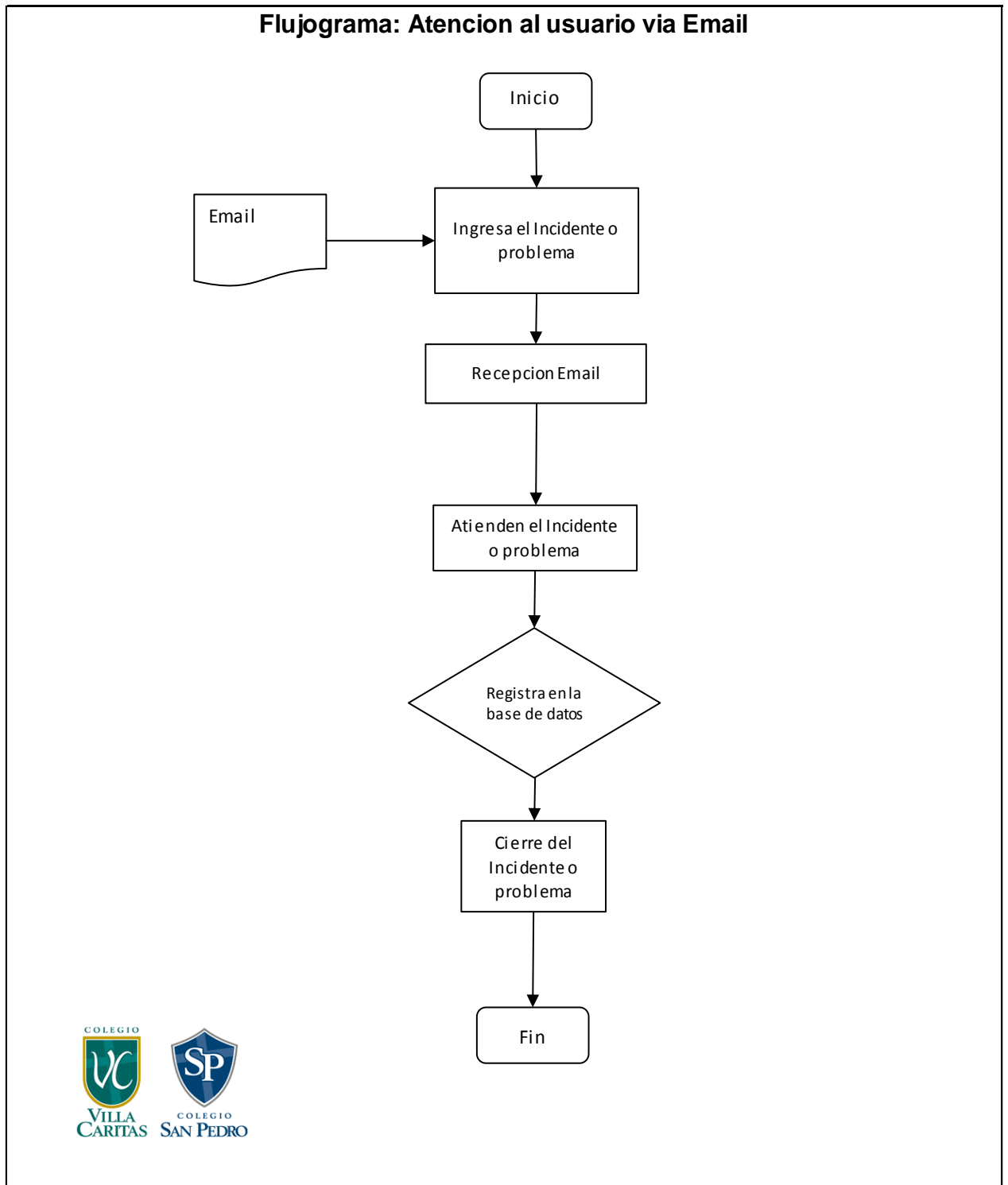
- ✓ Flujograma atención al usuario.
- ✓ Flujograma atención vía teléfono.
- ✓ Flujograma atención vía Email.



Fuente: Propia del investigador  
Elaboración: Propia del Investigador



Fuente: Propia del investigador  
Elaboración: Propia del Investigador



Fuente: Propia del investigador  
Elaboración: Propia del Investigador

# ANEXO 10

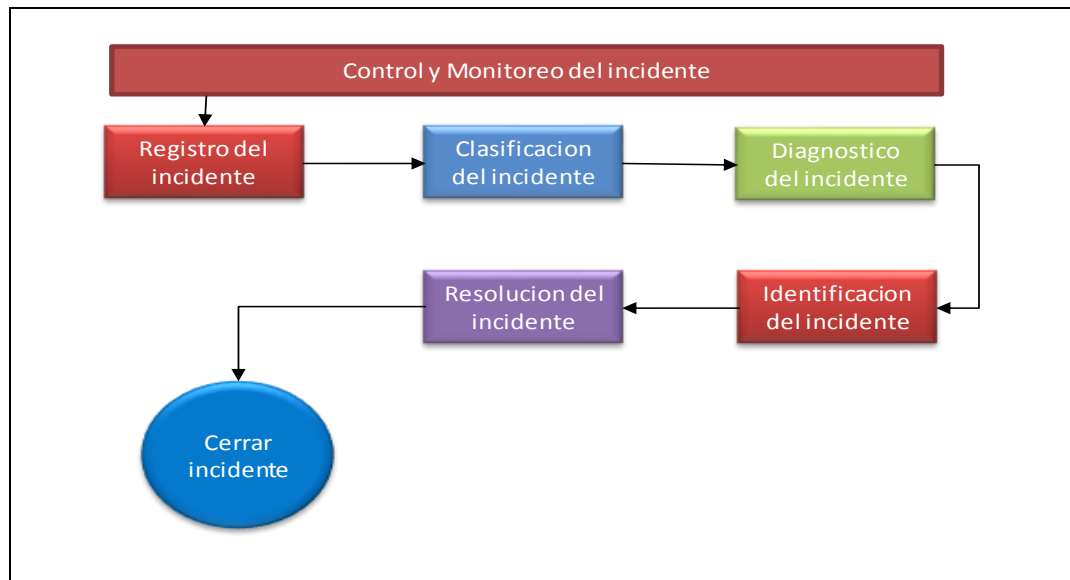
## GESTION DE INCIDENTES

GRAFICO 38: Gestión de Incidente



Fuente: Propia del investigador  
Elaboración: Propia del Investigador

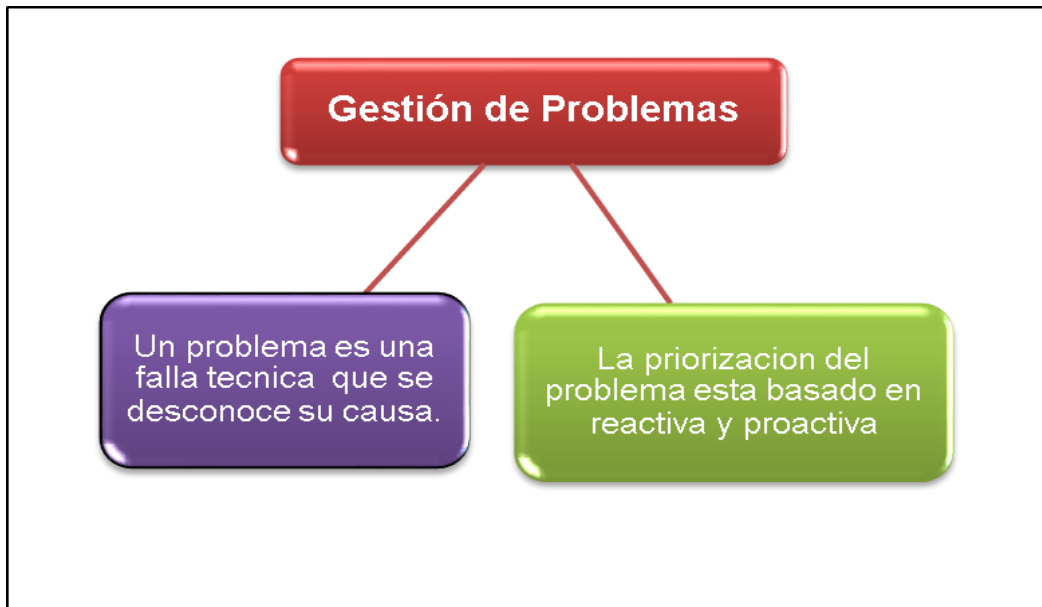
GRAFICO 39: Etapas de la Gestión de Incidente



Fuente: Propia del investigador  
Elaboración: Propia del Investigador

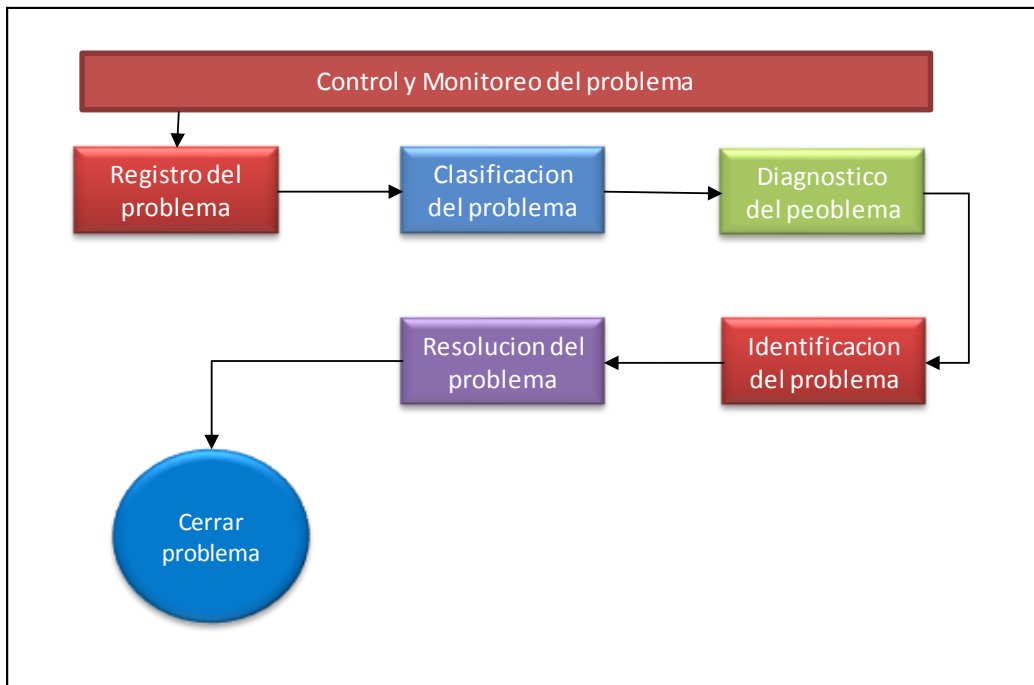
ANEXO 11  
GESTION DE PROBLEMAS

GRAFICO 40: Gestión de Problemas



Fuente: Propia del investigador  
Elaboración: Propia del Investigador

GRAFICO 41: Etapas de la Gestión de problemas



Fuente: Propia del investigador  
Elaboración: Propia del Investigador