



## PERCEPCIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO A USUARIOS. CASO: COORDINACIÓN DELEGACIONAL INFORMÁTICA, IMSS CHIHUAHUA

Área de Investigación: Administración de la tecnología e Informática administrativa

### **Germaín García Rodríguez**

Facultad de Contaduría y Administración  
Universidad Autónoma de Chihuahua  
México  
germayn04@gmail.com

### **María del Carmen Gutiérrez Díez**

Facultad de Contaduría y Administración  
Universidad Autónoma de Chihuahua  
México  
cguetierr@uach.mx

XXII  
CONGRESO INTERNACIONAL DE  
CONTADURÍA, ADMINISTRACIÓN  
E INFORMÁTICA

## PERCEPCIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO A USUARIOS. CASO: COORDINACIÓN DELEGACIONAL INFORMÁTICA, IMSS CHIHUAHUA



### Resumen

Para la Coordinación Delegacional de Informática (CDI) perteneciente al Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) es necesario realizar el diagnóstico de la percepción de la calidad del servicio, toda vez que las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) acaparan el poder mundial al invadir todos los aspectos de la vida teniendo un importante impacto estratégico en las empresas privadas y públicas. En México a partir del nuevo milenio, el Gobierno planteó nuevos sistemas de gestión pública, actualmente cuenta con el programa Gobierno Cercano y Moderno 2013-2018, su principal objetivo es establecer una estrategia digital que acelere la inserción de México en la sociedad de la información y el conocimiento, además que las TIC mejoren los procesos y la prestación de servicios. Para el IMSS no ha sido la excepción por lo que para llevar a cabo el diagnóstico de calidad se elaboró un instrumento de 44 preguntas que abarcan nueve temas fundamentales: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad, seguridad, empatía, procesos, capacitación, plataforma nube y satisfacción, los cuales se evaluaron a través de la escala de Likert con valores del uno al cuatro, siendo la interpretación del menor valor totalmente desacuerdo y para el mayor valor totalmente de acuerdo. Del análisis de los resultados obtenidos se concluye que existe una falta de comunicación hacia los usuarios en relación a los servicios que se prestan con relación a TIC, así como necesidad de capacitación para el personal que carece de preparación académica en TIC, además de una deficiencia de difusión de los diferentes canales de recepción de solicitudes para la atención de los servicios solicitados.

**Palabras clave:** Calidad en servicio, IMSS, Coordinación Delegacional de Informática, TIC.

