DECANATO DE POSTGRADO

PROYECTO DE TESIS PARA OBTAR TITULO DE MAESTRIA EN GERENCIA Y PRODUCTIVIDAD

PROPUESTA IMPLEMENTACIÓN DE MESA DE AYUDA EN EL COLEGIO THE FAMILY CHRISTIAN SCHOOL, D.N. AÑO 2020

SUSTENTANTE:

DANIEL O. MÉNDEZ MARTINEZ

MATRÍCULA:

2011-0317

ASESOR:

MARÍA DOLORES SEVILLA QUINTANA

SANTO DOMINGO, D.N.

AGOSTO, 2020

RESUMEN

Los sistemas de gestión de la información (SGI) tienen una variedad de oportunidades en las instituciones para automatizar, producir, y compartir conocimiento de forma efectiva. Un SGI llamado mesa de ayuda (help desk) son instalados en instituciones no solo para ayudar a sus clientes externos, pero también para ayudar a sus clientes internos. Los programas de help desk interna, se encargan específicamente de asistir a la compañía. Este tipo de programas de computadora soporta a los empleados de la organización, y usualmente son relacionadas a los departamentos de recursos humanos e IT. Un buen gestor de la información usa los sistemas de información para tomar buenas decisiones y tomar buenas decisiones depende mucho de la calidad de la información. Por eso, cualquier organización debe de tener un help desk para manejar casos tanto a nivel administrativo como académico para mejorar sus procesos internos. Este estudio tiene como objetivo implementar una mesa de ayuda en una comunidad educativa para crear un medio de comunicación entre las islas departamentales para poder resolver casos diarios en un menor tiempo. El colegio The Family Christian School (FCS) es una comunidad educativa en República Dominicana (RD) que ha servido al pueblo dominicano desde 2014. A pesar de ser una institución y con liderazgo relativamente joven, no cuenta con un sistema de información (SGI) para la toma de decisiones. En sus operaciones, no está cuantificable las veces que se llama a mantenimiento o las personas de tecnología de la información (TI). Se espera que cuando se implemente la mesa de ayuda, no solo se creará un medio de comunicación entre las islas departamentales, también los ayudará a resolver casos de manera efectiva.

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN ..... **ii**

INDICE DE TABLAS ..... **v**

INDICE DE GRAFICOS ..... **vi**

INDICE DE ILUSTRACIONES ..... **vii**

AGRADECIMIENTOS ..... **viii**

INTRODUCCIÓN **1**

CAPÍTULO I **3**

SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN (SGI) **3**

1.1 Definición de Información 3

1.2 Conceptos básicos de tecnología y sistemas de la información.... 4

1.3 Características de la Información 7

1.4 Gestión de la Información..... 7

1.5 Aplicaciones y beneficios de la Gestión de la Información 10

1.6 Buenas prácticas para implementar un proyecto de gestión de la información 12

1.7 Hacer que los empleados le gusten la iniciativa. 15

1.8 Clasificación de los sistemas de Información 16

1.9 Importancia de la Gestión de la Información y de la toma de decisiones..... 17

1.10 Las mesas de ayuda (help desk)..... 20

CAPÍTULO II **24**

ANÁLISIS DE LA ENCUESTA SOBRE EL MÉTODO DE REQUERIMIENTOS Y SOLICITUDES EN EL FAMILY CHRISTIAN SCHOOL, 2020 ..... **24**

2. Antecedentes de la Empresa..... 24

2.2 Situación de la toma de decisiones en el FCS 30

2.3 Sistemas de información en el FCS 31

2.4 Aspectos Metodológicos de la Investigación 31

2.5 Análisis de las encuestas 34

2.6 Análisis de las entrevistas 52

2.7 Análisis de los resultados 53

CAPÍTULO III 54

PROPUESTA IMPLEMENTACIÓN DE MESA DE AYUDA EN EL COLEGIO THE FAMILY CHRISTIAN SCHOOL, D.N. AÑO 2020 54

3.1 Importancia 54

3.2 Objetivo de la propuesta 55

3.3 Objetivos particulares 55

3.4 Mesa de Ayuda 55

3.5 Presupuesto 56

3.6 Cronograma 57

CONCLUSIONES 64

RECOMENDACIONES 66

BIBLIOGRAFÍA 677

ANEXO I – Anteproyecto de investigación .....

ANEXO II – Carta de aprobación The Family Christian School .....

ANEXO III – Formato de Cuestionario y Entrevista .....

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 - Cuatro funciones básicas de los sistemas de información: input, output, proceso y almacenamiento …….. 5
Tabla 2 - Dimensiones de la calidad de la información …… 6
Tabla 3 - Información explicita e implícita …….. 9
Tabla 4- Información requerida de acuerdo con los grupos de trabajo en una organización …….. 19
Tabla 5 - Rango de Edad de los Encuestados …… 35
Tabla 6- Género de los Encuestados …… 36
Tabla 7- Tiempo laborando en la empresa …….. 37
Tabla 8- Posición que ocupa …… 38
Tabla 9- ¿Qué departamento trabaja? …….. 39
Tabla 10- Departamentos que se comunica …….. 40
Tabla 11- Departamentos que hace solicitudes o requerimientos ……... 41
Tabla 12- Requerimiento o solicitudes al departamento académico ……... 42
Tabla 13- Requerimiento o solicitudes al departamento administrativo …… 43
Tabla 14- Requerimiento o solicitudes al departamento de tecnología …… 44
Tabla 15- Requerimiento o solicitudes al departamento de servicios …….. 45
Tabla 16- Requerimiento o solicitudes al departamento de materiales ……. 46
Tabla 17- Medio de comunicación para hacer requerimientos ……,. 47
Tabla 18- Medio de comunicación para seguimientos de solicitudes ……,. 48
Tabla 19- ¿Considera más eficiente que sus solicitudes y seguimientos sean realizadas en una sola plataforma? ……... 50
Tabla 20- ¿Qué medios sugiere que debe hacerse los requerimientos y seguimientos? ……... 51

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfica 1- Rango de Edad de los Encuestados ……...… 35
Gráfica 2- Género de los Encuestados …….. 36
Gráfica 3- Tiempo laborando en la empresa …… 37
Gráfica 4- Posición que ocupa ……..…….. 38
Gráfica 5- Departamento que trabaja ……..…….. 39
Gráfica 6- Departamentos que se comunica ……-…….…… 40
Gráfica 7- Departamentos que hace solicitudes o requerimientos ……..... 41
Gráfica 8- Requerimiento o solicitudes al departamento académico …….. 42
Gráfica 9- Requerimiento o solicitudes al departamento administrativo …. 43
Gráfica 10- Requerimiento o solicitudes al departamento de tecnología …. 44
Gráfica 11- Requerimiento o solicitudes al departamento de servicios ……. 45
Gráfica 12- Requerimiento o solicitudes al departamento de servicios ……. 46
Gráfica 13- Medio de comunicación para hacer requerimientos ……..……. 47
Gráfica 14- Medio de comunicación para seguimientos de solicitudes ….,. 48
Gráfica 15- ¿Considera más eficiente que sus solicitudes y seguimientos sean realizadas en una sola plataforma? ……,…….. 50
Gráfica 16- ¿Qué medios sugiere que debe hacerse los requerimientos y seguimientos? ……,……... 51

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1- Componentes de los sistemas de información ……..... 5
Ilustración 2 - Proceso de la Gestión de la Información 8
Ilustración 3- Buenas prácticas ……..... 12
Ilustración 4 - Sistemas de información clasificadas de acuerdo con el tipo de soporte ……..... 16
Ilustración 5- Pasos para tomar una decisión ……..... 20
Ilustración 6- Cronograma para la implementación de la propuesta 57
Ilustración 7 - Cronograma sugerido en una WBS 58

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, agradezco a mis amigos que me empujaron a tomar la decisión de terminar un camino que comencé en el 2011, pero es ahora en el 2020 que lo finalizo.

Al cuerpo docente de la Escuela de Graduados de UNAPEC, que impartieron sus conocimientos, permitiendo formar y capacitar a profesionales responsables.

A la comunidad educativa The Family Christian School por abrir sus puertas a un desconocido para poder realizar esta investigación, y todas aquellas personas, que de alguna u otra forma prestaron su colaboración y ayudaron para llevar esta investigación adelante.

Para finalizar, agradezco a mis compañeras y compañeros que fueron un apoyo para poder realizar mi meta

INTRODUCCIÓN

En el siguiente proyecto se propone una mesa de ayuda para The Family Christian School. Este proyecto busca aportar los conocimientos adquiridos en la Maestría Gerencia y Productividad de la Universidad APEC. El proyecto plantea resolver una problemática actual de la comunidad educativa, el cual puede resolverse a través del levantamiento de la información y definiendo su desarrollo en las diferentes fases para su implementación.

Debemos considerar que en las comunidades educativas en República Dominicana es muy común resolver los problemas cara a cara, y muchas de las decisiones relacionadas a varios departamentos pueden no tener una muy buena documentación de los casos resueltos. Es importante tener en consideración que existen muy pocas mesas de ayuda en comunidades educativas como lo son las escuelas públicas o colegios privados. Las mesas de ayuda pueden encontrase de forma más fácil en educativos de nivel superior.

El colegio The Family Christian School (FCS) es una comunidad educativa en República Dominicana (RD) que ha servido al pueblo dominicano desde 2014. El objetivo de dicha comunidad educativa es proveer una educación bilingüe. A pesar de ser una institución y con liderazgo relativamente joven, no cuenta con un sistema de información (SGI) para la toma de decisiones. En sus operaciones, no está cuantificable las veces que se llama a mantenimiento o las personas de tecnología de la información (TI).

En lo particular de esta propuesta, es indispensable conocer cómo las mesas de ayuda pueden estimular a las comunidades educativas a resolver sus problemas de manera más eficiente, así como establecer un punto de comunicación entre las islas departamentales. Las mesas de ayuda no solo

brindan soporte de manera técnica, pero a la misma vez puede mejorar y eficientizar la toma de decisiones.

A causa de la falta de una mesa de ayuda en FCS, se realizará encuestas y entrevistas para identificar los elementos que se necesita para implementar una mesa de ayuda. Además, se definirá los requerimientos que deben ser cuantificados para cada departamento, y a su misma vez, identificar la mejor herramienta que una las islas departamentales. Al copilar toda esta información, se presentará al FCS un cronograma de actividades que deben de tomarse en cuenta antes de hacer la implementación, con el objetivo de mejorar los procesos, la comunicación, toma de decisiones y productividad de la comunidad educativa.

CAPÍTULO I
SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN (SGI)

1.1 Definición de Información

De acuerdo con la universidad de Caledonia de Glasgow (2020), la información es el conocimiento particular sobre una materia o proceso. La información puede ser obtenida de varias fuentes, por ejemplo, a través de una charla, programa de televisión, o puede ser investigada. Existen términos muy parecidos a la información como data, hechos y conocimiento. Wallace (2015) expresa que la data son hechos o pedazos de información, mientras que la información refiere a la data o hechos que son acumulados y analizados para agregar significado y uso. Por ejemplo, un paciente con una alta temperatura alta entra a una sala emergencia, la alta temperatura es un pedazo de información para la sala de emergencia. Luego cuando esa información es colocada en el SGI de la sala de emergencia, combinada con la información clínica del paciente, esto se convierte en una información valorable para diagnosticar las posibles condiciones que pueda tener.

De acuerdo con la Association for Intelligent Information Management (AIIM) (2020), la información puede ser física o electrónica. Las organizaciones o individuos deben ser capaces de manejar la información en cualquiera de sus formatos (data, documento, audio, video, documentos digitales, etc.) y poder enviar la misma por diferentes canales o interfaces. Wallace (2015) indica que analizar, combinar y refinar la información le agrega valor y uso. De esta manera, la información nos ayuda a tomar decisiones más certeras cuando ha sido depurada.

1.2 Conceptos básicos de tecnología y sistemas de la información.

De acuerdo a Wallace (2015) un sistema de la información ya sea una red de cámaras, la nómina de una empresa o redes sociales, reúne cuatro componentes para recopilar, procesar, administrar, analizar y distribuir información: personas, tecnología, procesos y datos.

Personas. Wallace (2015) explica que la gente diseña, desarrolla, inicia y mantiene cualquier sistema de la información relacionada a equipos de personas.

Tecnología. La tecnología incluye equipos, programas, y telecomunicaciones. Por ejemplo, la tecnología de la información (IT) es uno de los cuatro componentes de un sistema, que la gente usualmente lo utiliza de manera intercambiable.

Procesos. Son varias actividades diseñadas para realizar una tarea. Las organizaciones diseñan e implementan sistemas de la información para brindar soporte o eliminar procesos.

Data: Es la forma más esencial de todos los sistemas de información, y estos están creados de forma cruda o simple. La data puede presentarse de diferentes formas de acuerdo a cómo el sistema de la información esté diseñado.

Sistema de Información. Un sistema de la información (SI) colecciona, procesa, analiza, y distribuye información para un propósito u objetivo específico.

Entrada (input). Tipo de información o data relacionada a las transacciones realizadas por una organización. Esta es capturada, coleccionada por escáneres o instrumentos utilizados para la colección de información.

Salida (output). Información, data, reportes, entre otros, que pueden ser distribuidos a monitores digitales o papel, audio, o transferidos a otras formas de comunicación.

Tabla 1.

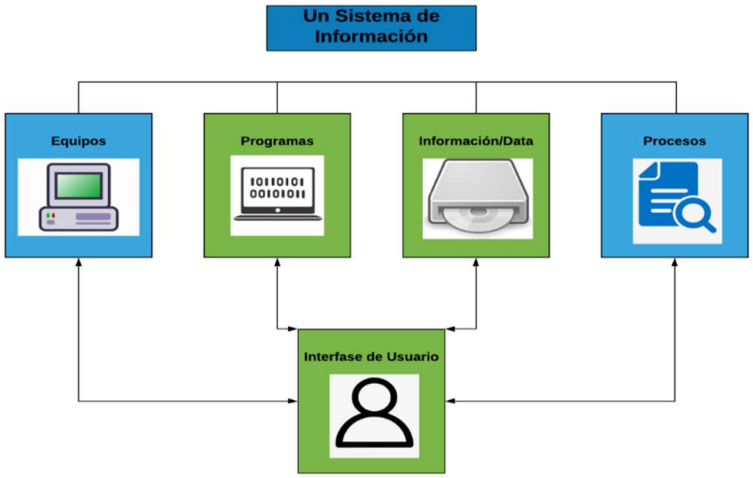
Cuatro funciones básicas de los sistemas de información: input, output, proceso y almacenamiento.

Input	Proceso y Almacenamiento	Output
Interfases de usuario - Teclado - Mouse - Micrófono **Fuentes de Información** - Red - CD-ROM	**Proceso** - Calcular - Cambiar **Almacenamiento** - Memoria RAM - Disco duro	- Monitor - Impresora - Redes - Bocinas

Fuente: Turban y Volonino, 2011, p. 8

Ilustración 1

Componentes de los sistemas de información



Fuente: Ibidem, p. 9

- **Calidad de la Información**

De acuerdo con Laudon y Laudon (2018) para poder realizar buenas decisiones, depende mucho de la calidad de la información. Si el output del sistema de información no es de buena calidad, puede que las decisiones que tomemos no sean las correctas. Los gestores de la información deben tener en cuenta las diferentes dimensiones de la calidad de la información (ver tabla 2) para hacer ajustes a los sistemas de la información que utilizan para la toma de decisiones.

Tabla 2.

Dimensiones de la calidad de la información

Dimensiones de la Calidad de la información	**Descripción**
Exactitud	¿La data representa la realidad?
Integridad	La estructura de datos, atributos y las relaciones entre los sujetos afines a la misma ¿son consistentes?
Consistencia	¿Los elementos de los datos están definidos de manera consistente?
Totalidad	¿Están presentes todos los datos necesarios?
Validez	¿Los valores de datos pueden están dentro de los rangos definidos?
Tiempo	¿Está la data disponible cuando se necesite?
Accesibilidad	¿Están los datos accesibles, comprensibles y utilizables?

Fuente: Laudon y Laudon, 2011.

1.3 Características de la Información

La información puede ser separada de acuerdo con sus características y valores. Wallace (2015) expresa que de acuerdo del valor de la información puede ser caracteriza de la siguiente manera: eterna, exacta y completa. Eterna es esencial de acuerdo en las diferentes formas que puede usarse, entre ellas, la información en tiempo real. Por ejemplo, una persona puede está invirtiendo en la bolsa, puede tomar una decisión en base a la información que está siendo actualizada en tiempo real. Esto lo ayuda a tener data precisa.

En cuanto a la información exacta, puede que ser que su valor es más que obvio, pero a la misma vez, también existen niveles de información exacta lo cual hace que la información pueda tener un valor diferente. Mientras la información sea más exacta, mayor valor tendrá. Eso agrega más valor junto con la siguiente característica de la información: ser completa.

Cuando la información es completa, uno puede evitar información que pueda ser por opinión o parcialidad. Por ejemplo, una compañía de marketing puede crear una encuesta clientes, pero esta información no es completa solo se le hace la encuesta a clientes que visitan la tienda, también debe de realizar encuetas a sus clientes que compran en línea. Una de las ventajas de obtener la información completa es que puede tomar mucho tiempo, por ende, puede causar demoras en tomar decisiones en tiempo real.

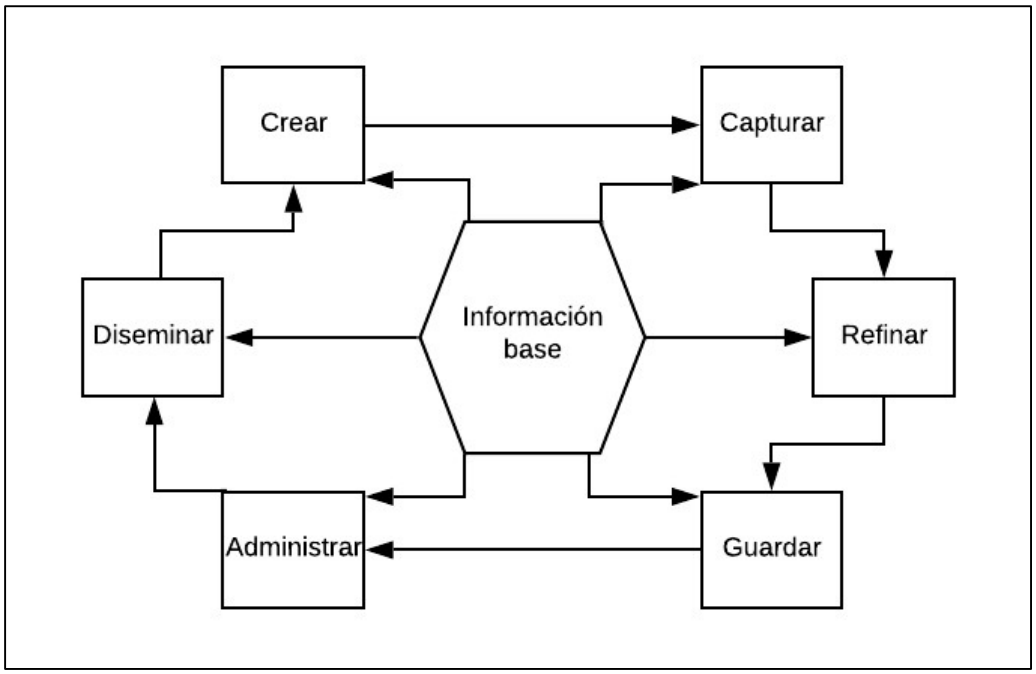
1.4 Gestión de la Información

Reynolds (2016) explica que la gestión de la información (GM) conforma un rango de prácticas concernientes con el incremento de la conciencia, fomentando el aprendizaje, incrementando la colaboración y la innovación, y el intercambio de ideas. La GM es usada en organizaciones para que los miembros y equipo de esta puedan crear, aplicar y compartir de

manera colectiva y sistemática la información que generan. Gracias a la globalización y la expansión de los servicios, han aparecido nuevas tecnologías de la información que fuerzan a las organizaciones establecer programas de gestión de la información en recursos humanos y los departamentos de la tecnología de la información. De esta manera, se crea el sistema de gestión de la información que está compuesta por un grupo de personas, procedimientos, programas de computadora, base de datos, y equipos que captura, refine, guarda, administra, y difunde información como es mostrado en la ilustración 2.

Ilustración 2

Proceso de la Gestión de la Información.



Fuente: Reynolds, 2016, p. 288

La información de las organizaciones es clasificada por Reynolds (2016) como explícitas o implícitas (ver tabla 3). La explícita es documentada, guardada y codificada. Por ejemplo, procedimientos, estándares, productos, contacto de clientes, patentes, entre otros. La implícita es aquella que es generada a través de las personas por medio de la experiencia. Esto genera información intangible del cómo hacer las cosas, creencias, perspectivas, y

valor del sistema. Ejemplos de este tipo información es cómo uno aprende a manejar una bicicleta, cómo un entrenador de deportes puede hacer ajustes a un equipo en medio de un juego, además cómo un ingeniero puede ver los requerimientos de un proyecto y reducir los costos del presupuesto original. Este tipo de conocimiento no puede ser documentada fácilmente, pero este tipo de información es vital para mantener un buen rendimiento y mantener una ventaja competitiva porque tiene valor difícil de ser copiado otros.

Tabla 3.

Información explicita e implícita

Tipo de información	**Descripción**	**Ejemplos**
Explícita	Tipo de información que es documentada y codificada	Agenda de clientes, productos y servicios ofrecidos por la empresa u organización, precios de productos y servicios, patentes, listado de las mejores prácticas, procedimientos o estándares a seguir, resultados de estudios de mercado, base de datos para mercadeo.
Implícita	Información personal no documentada, pero está adjunta con la experiencia de las personas	La experiencia y las habilidades que son únicas de los empleados o las personas que trabajan en la organización, cómo cerrar una venta o solucionar problemas.

Fuente: Ibidem

La mayoría de la información implícita es llevada por las personas y puede ser extremadamente útil. Este tipo de información es difícil de ser copiada o compartida por otros, lo que significa que los empleados pueden

durar semanas o meses, quizás años aprendiendo cosas lo cual los hacen más valorables para la organización. Los nuevos empleados pueden ir hacia los empleados con más experiencia no solo para buscar ayuda, pero también para poder adquirir ese conocimiento implícito que aprendieron a través de la experiencia. A veces, esa información no es pasada a otros empleados cuando los más experimentados se retiran de la compañía. Reynolds (2016) considera que un objetivo del gestor de la información es de buscar la manera de documentar esa información tiene gran valor para la organización y volverla explícita. Esta parte es bastante difícil para el gestor, pero con el tiempo, se puede hacer una documentación a través de instrucciones y procesos que se deben seguir.

Existen dos procesos que pueden capturar este tipo información explicita como una táctica: sombra (shadowing) y resolución conjunta de problemas. Reynolds (2016) describe a shadowing como observar a una persona realizar su trabajo y aprender lo que sabe hacer. Esta técnica es muy efectuada en los programas residentes o pasantía. Aquí los estudiantes aspirantes a ser maestros o médicos son acompañados por expertos en su área para aprender de sus experiencias. De esta manera sigue a la par la técnica de resolución conjunta de problemas, donde el novato trabaja de la mano con el experto para solucionar un problema de manera progresiva.

1.5 Aplicaciones y beneficios de la Gestión de la Información

Los gestores de la información son aquellos que fomentan la innovación, a través de las competencias de las personas dentro de una organización, capturando la experiencia personas claves para beneficiar el lugar donde trabajan. Entre los beneficios de aplicar la gestión de la información se encuentran: el flujo libre de ideas, aprovecha la experiencia de

toda la organización y captura la experiencia de personas claves de la organización antes que se retiren.

Fomentar la innovación fomentando el libre flujo de ideas. De acuerdo con Reynolds (2016), las organizaciones deben innovar o se quedarán muy atrás de sus competidores. Cuando las organizaciones implementan proyectos relacionados a fomentar la innovación a través del libre flujo de ideas por medio de sus empleados, contratistas, suplidores, y otros tipos de negocios, pueden llegar a descubrir una diversa cantidad de oportunidades que pueden incrementar el crecimiento de esta, disminuir los cotos o la creación de nuestros productos y servicios.

Por otra parte, los empleados cambian de compañía con frecuencia. Muchos de ellos empezarán su retiro. Reynolds (2016) explica que, para evitar la pérdida de la experiencia e información de empleados claves, muchas organizaciones usando la gestión de la información para capturar sus habilidades y conocimientos. La pérdida completa de la experiencia y las habilidades relacionada con las operaciones centrales de una organización, pueden resultar en una pérdida significativa de la productividad y una disminución en la calidad del servicio. El para guardar esta información empieza por identificar qué tareas críticas realiza el individuo y evaluar si otros pueden realizar estas tareas. De esta manera, se le pide a la persona clave que responda las siguientes preguntas:

- Si dejaras tu puesto en el día de hoy, ¿qué no se haría porque nadie más sabe cómo realizar alguna actividad o proceso?
- ¿Qué tan importante es esa actividad o proceso? ¿Cuál sería el impacto de que no se realice de acuerdo tal y como lo estás haciendo actualmente?
- Si este proceso o actividad es importante, ¿qué recursos existen para ayudar a otros a aprenderla?

- Si este actividad o proceso es importante, ¿cómo debemos planear la brecha conocimiento de este? ¿Quién debe aprenderlo? ¿Cómo debe de hacerlo y cuándo?

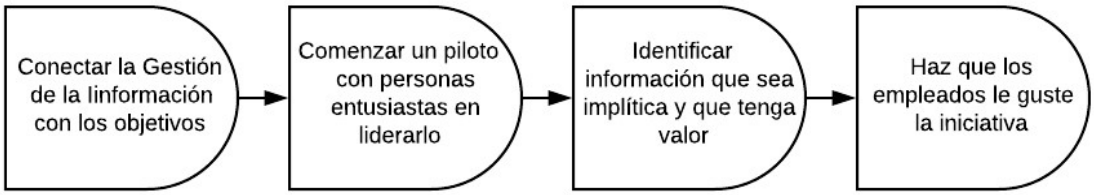
De acuerdo con estas preguntas, un empleado y empleador pueden tener una discusión de las actividades y definir los métodos apropiados para transferir sus conocimientos en los procesos y actividades donde su experiencia y habilidades son esenciales para mantener la calidad del producto o servicio.

1.6 Buenas prácticas para implementar un proyecto de gestión de la información

En toda organización existen desafíos en gestionar la información. Reynolds (2016) asegura que a veces no tiene que ver con la tecnología disponible, sino más bien por la naturaleza humana y el comportamiento que la gente se acostumbra a ser su trabajo. Una de las mejores prácticas para implementar un proyecto de gestión de la información está resumida en la ilustración 3.

Ilustración 3

Buenas prácticas



Fuente: Ibidem

- **Conectar la gestión de la información con los objetivos de la organización.**

Cuando se ejecuta un proyecto de gestión de la información, Reynolds (2016) expresa que el gestor debe definir y conectar los objetivos del proyecto con los de la organización. Un ejemplo de conectar esos objetivos puede ser: mejorar el servicio al cliente, incrementar las ganancias, reducir los costos o mejorar la entrega de un producto al mercado. Haciendo esto, no solo ayudará a la organización a introducir el proyecto de gestión de la información, también podrá entusiasmar al equipo de liderazgo al notar el valor agregado que trae consigo implementar el proyecto de gestión de la información.

Cuando el equipo de liderazgo entiende el valor que trae consigo el proyecto, entonces puede comprometerse a los recursos que se necesiten para ejecutarlo. Aunque muchas personas pueden creer de forma intuitiva que compartir la información y las mejores prácticas son ideas valiosas, debe haber una razón comercial profunda para tener que hacerlo. En el caso de los negocios es fundamental compartir la información para implementar la gestión de la información, la cual debe estar previamente definida.

1.6.2 Comenzar un piloto con personas entusiastas en liderarlo.

El alcance de un proyecto para impactar solo una pequeña parte de la organización y algunos los empleados, son definitivamente menos riesgosos que tratar de asumir un proyecto a mayor escala. Reynolds (2016) plantea que con un proyecto a pequeña escala se tiene más control sobre los resultados. Si no se obtienen resultados esperados, la organización no se verá muy afectada. De hecho, el fracaso a pequeña escala puede considerarse una experiencia de aprendizaje sobre la cual se puede construir futuros esfuerzos de la gestión de la información. Hay que tomar en cuenta

que para obtener los recursos (personas, dólares, etc.) para una serie de proyectos pequeños y exitosos es más fácil que obtener grandes cantidades.

Por tanto, hay que definir un proyecto piloto para abordar las necesidades comerciales de un grupo de personas quienes están algo informados sobre la gestión de la información y están entusiasmadas con la relevancia del proyecto. Su entusiasmo, puede incrementar grandes probabilidades de éxito. Cuando se usa un personal que tiene poca voluntad para cambiar, han condenado muchos proyectos por su falta de dedicación. Por eso, cuando un proyecto ha sido exitoso, se puede utilizar a las mismas personas para servir como defensores que comunican los beneficios positivos de del proyecto de gestión de la información.

1.6.3 Identificar información que sea implícita y que tenga valor.

La intención de un gestor de la información es identificar, capturar y diseminar las gemas de conocimiento. Dentro del alcance del proyecto piloto inicial, la organización debe de identificar y priorizar el conocimiento implícito que quiere incluir en su sistema de gestión de la información.

Reynolds (2016) explica que el gestor debe crear una cultura laboral que otorgue un alto valor al conocimiento implícito y que motive a las personas a compartirlo. En un entorno de trabajo altamente competitivo, puede ser especialmente difícil lograr que los trabajadores renuncien a su conocimiento y experiencia ya que estas características hacen que los empleados sean más valiosos como contribuyentes individuales.

Algunas organizaciones creen que el incentivo más poderoso para que los empleados con más experiencias compartan sus conocimientos es recibir el reconocimiento público de equipo de liderazgo y sus compañeros. Por

ejemplo, algunas organizaciones brindan reconocimiento al mencionar los logros de su personal en un correo electrónico o boletín de la empresa, o durante una reunión. Otras compañías identifican intercambio de conocimientos como una expectativa clave en las revisiones formales de desempeño laboral.

1.7 Hacer que los empleados le gusten la iniciativa.

El equipo de liderazgo debe crear una cultura laboral que otorgue un alto valor al conocimiento implícito y que aliente a las personas a compartirlo. En un entorno de trabajo altamente competitivo, puede ser especialmente difícil lograr que los trabajadores renuncien a sus conocimientos y experiencias, ya que los empleados sean más valiosos como contribuyentes individuales.

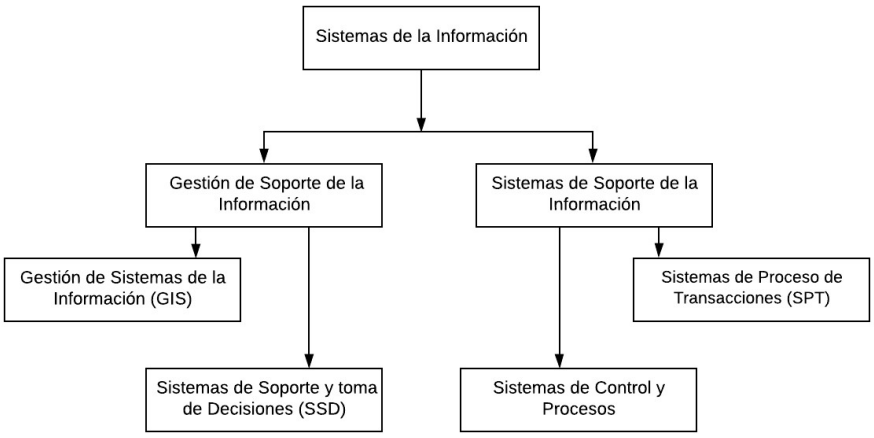
Williams (2016) agrega que algunas organizaciones creen que el incentivo más poderoso para que los empleados con más experiencia compartan sus conocimientos es recibir el reconocimiento público de los altos directivos y sus pares. Por ejemplo, algunas organizaciones brindan reconocimiento al mencionar los logros de sus empleados en un correo electrónico o durante una reunión. Otras compañías, hacen el intercambio de conocimientos como una expectativa clave para todos los empleados. Esto lo constituye las revisiones formales de desempeño laboral, la cual muchas organizaciones proporcionan incentivos. Un ambiente de trabajo donde compartir el conocimiento parece algo seguro y natural, se debe reconocer el esfuerzo de las personas y el aporte de su conocimiento al crecimiento de esta.

1.8 Clasificación de los sistemas de Información

De acuerdo con Turban y Volonino (2011), los sistemas de información pueden ser clasificados en dos categorías basado en el tipo de información que proveen: gestión o soporte operacional (ver ilustración 4). La información de las organizaciones es creada a través de las órdenes, registros, ventas, nómina, finanzas, inventario, compras, entre otros. Los sistemas de procesamiento de transacciones (SPT) son diseñados para procesos específicos de transacciones diarias. Las transacciones pueden ser internas (que son originadas en la misma organización, como compra de equipos, pagos, etc) o externas (transacciones que son originadas fuera de la organización como reguladores, distribuidores, entre otros).

Ilustración 4

Sistemas de información clasificadas de acuerdo con el tipo de soporte



Fuente: Turban y Volonino (2011)

Las transacciones que no son capturadas pueden provocar pérdidas en ventas, clientes insatisfechos y pueden ocasionar otros tipos de errores en la data. Por ejemplo, si contabilidad emite un cheque como pago de una factura, y esa transacción no es capturada, la cantidad de efectivo en los estados financieros es exagerada y la factura se puede pagar por segunda

vez. Turban y Volonino (2011) indican que existen dos tipos de transacciones: procesos por lotes y procesos de transacciones en línea o tiempo real.

- **Procesos por lotes.** Es un modo de procesamiento por lotes recopila todas las transacciones para un día, turno u otro período de tiempo y luego procesa y almacena los datos más tarde. Por ejemplo, la nómina, que es un proceso que generalmente se realiza semanalmente, quincenalmente o mensual y se realiza en modo por lotes.

- **Procesos de transacciones en línea o tiempo real.** Este tipo de transacción se realizada a la medida que ocurre o se realiza. Es decir, que es un proceso que se realiza en tiempo real. Para que se produzca el procesamiento de transacciones en línea (TTR), el dispositivo de entrada debe estar vinculado a través de una red al SPT. Las aerolíneas necesitan procesar el vuelo de reservas en tiempo real para verificar que haya asientos disponibles. Transacciones de comercios electrónicos deben ser procesados en tiempo real. El proceso por lotes cuesta menos que el procesamiento en tiempo real, con la desventaja de que esos datos son inexactos porque no se actualizan de inmediato.

1.9 Importancia de la Gestión de la Información y de la toma de decisiones

Existen diversos tipos de sistemas de la información. Un buen gestor de la información usa los sistemas de información para tomar buenas decisiones, pero de acuerdo con Nowduri (2017), el mal o poco uso de los sistemas de información puede causar decisiones erróneas. Tener un buen sistema de gestión de la información que se adecue a las necesidades de la organización, también implica un rol vital para poder realizar buenas decisiones. Por eso, la calidad de la toma de decisiones podrá ser reflejada de acuerdo con la información disponible. Aunque no todas las

organizaciones dependen de sistemas digitales para colectar información, seleccionar una herramienta que se ajuste a los objetivos de esta, el gestor de la información podría obtener mejores resultados cuando llega el momento de tomar decisiones.

De acuerdo con Amuna, Shobaki y Abu Naser (2011), la información computarizada es importante en el trabajo de un gestor de la información, ya que con la tecnología se puede procesar, transmitir, enviar y analizar más rápida la información, y presentarla de una manera relativamente más rápida. Por eso, los sistemas de información que tiene como base la data de la compañía son los mejores para ser usados por los gestores de la información para la toma de decisiones. Los gestores de la información deben tomar en cuenta los diversos sistemas existentes que puedan responder a la estructura de la organización, y a la misma vez se pueda ahorrar tiempo y dinero al ser aplicada.

Rahman (2013) agrega que saber colectar, evaluar y entender la información de manera efectiva es lo que promueve los cambios dentro de una organización. Baltzan (2019) adiciona que entender el flujo de trabajo (workflow) y manejar la información de manera adecuada, ayuda a gestor de la información no solo a tener control de los actividades y procesos de la organización, también puede analizar las alternativas necesarias para mantener una ventaja competitiva cuando ocurren cambios internos o externos.

Aunque los gestores de la información puedan tener acceso a la información para tomar decisiones dentro de la compañía, actualmente hay personas de bajo rango en la misma que necesitan acceso a la información para también realizar mejores decisiones en sus actividades. Por eso, Laudon y Laudon (2018) indican que mientras las personas que trabajan en la organización tengan mejor acceso a la información, podrán realizar mejores

decisiones y realizar de manera efectiva sus actividades. No cabe duda de que el tener acceso a la información ayuda a las personas a realizar su trabajo, pero la tabla 4 explica qué tipo decisiones son realizadas dependiendo del nivel de jerarquía que se encuentre la persona dentro de la organización.

Tabla 4.
Información requerida de acuerdo con los grupos de trabajo en una organización

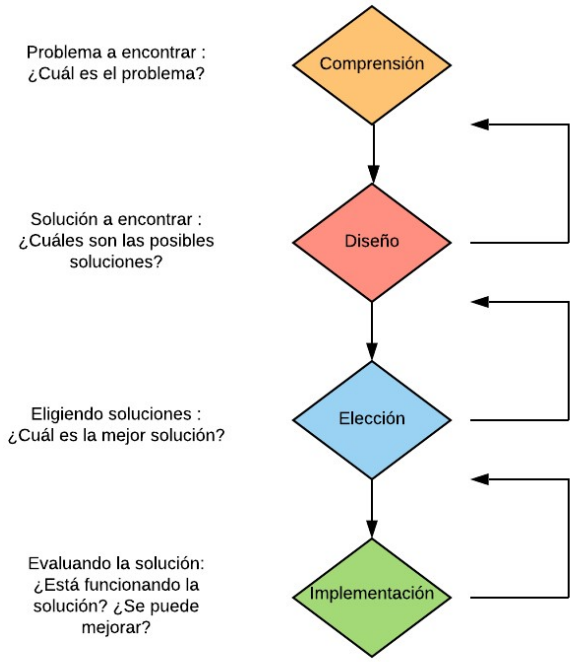
Características de las decisiones	Grupo en la Organización	Ejemplo de decisiones
Sin estructura	Gerente Senior	• Decide la entrada o salido de mercados • Aprueba el presupuesto • Decide objetivos a largo plazo
Semiestructurada	Gerencia Intermedia	• Diseña el plan de marketing • Diseña la página de la organización
Estructurada	Gerencia Operacional Empleados y Equipos	• Determina el tiempo para trabajo extra • Mantiene el inventario • Ofrece crédito a clientes

Fuente: Laudon y Laudon, 2018

Las decisiones no estructuradas son aquellas que el gestor debe pensar y evaluar la información para resolver el problema. Cada decisión inusual, importante, no rutinaria y no existe un entendimiento del todo o procedimiento de cómo debe ser realizado. Las decisiones semiestructuradas tienen enfrente de ellos situaciones que se requiere una estructura de acuerdo con ciertos escenarios, pero sus decisiones pueden incluir componentes no estructurados. Un ejemplo de una situación semiestructurada puede ser ¿Por qué el informe de los pedidos muestra una disminución en los últimos seis meses en un centro de distribución en Reino Unido? El gestor puede pedir el reporte completo de los últimos seis meses, lo cual esta información es

estructurada, sin embargo, el gestor deberá entrevistar diferentes empleados y conseguir más información para tomar una decisión, esta es una decisión no estructurada. Las decisiones estructuradas son las actividades de rutina y repetitivas, las cuales pueden ser tomadas de acuerdo con los procedimientos establecidos, y usualmente no son decisiones nuevas.

Ilustración 5
Pasos para tomar una decisión



Fuente: Fuente: Laudon y Laudon, 2018

1.10 Las mesas de ayuda (help desk)

Beise (2015) describe a las mesas de ayuda (help desk) un punto de ayuda cuando los trabajadores de una organización necesitan apoyo o contactar a alguien que pueda ayudarles en una actividad. Los trabajadores pueden clientes internos o externos. Una mesa de ayuda gestiona los problemas y solicitudes de los clientes y proporciona soluciones de acuerdo con sus necesidades. En base al tamaño de la organización, por ejemplo, si tiene una gran cantidad de empleados, una mesa de ayuda puede ser uno de los muchos servicios de soporte del departamento de tecnología de la

información (TI) ofrece. Los help desk pueden incluir una o la combinación de las siguientes opciones: una locación física donde los clientes internos o externos puedan cuando tengan alguna pregunta o problema, o cuando necesiten alguna visita a la oficina u algún otro servicio. Por otro lado, también el help desk podría ser un número de teléfono donde tanto clientes internos o externos puedan llamar para tener algún tipo de asistencia con un producto o servicio.

Las personas que trabajan en la mesa de ayuda tratarán de resolver los problemas lo más rápido posible. Si no pueden, pueden enviar el problema a otra persona para su solución. Por ejemplo, un miembro del personal de la mesa de ayuda puede servir como interfaz entre un usuario interno con un problema y un proveedor externo que puede resolver el problema. A veces, no todo se resuelve en la mesa de ayuda, pero es el primer punto de partida para resolver cualquier tipo de problemas que pueda aparecer dentro de la compañía e identifica quién puede solucionarlo. Dependiendo de las necesidades de la organización, se deje elegir qué tipo de help desk debe utilizarse.

- **Tipos de mesas de ayuda**

De acuerdo con Wren (2019) existen varios tipos de programas de computadora de mesa de ayuda. Los programas proveen fácil acceso al punto de ayuda, proveyendo diferentes oportunidades de mejora de acuerdo con la función de la empresa y tamaño. Existen seis tipos de programas tipo help desk basado en: la web (internet), empresarial, interno, local, de código abierto y basado en la nube.

Cada solución tiene un conjunto específico de beneficios que dependen del tamaño, la complejidad y la naturaleza de las necesidades únicas de qué tipo de soluciones necesita la organización.

- **Help desk basado en la internet**

Las mesas de ayuda de ayuda basada en la internet, ofrece a las organizaciones programas de servicios. Usualmente requiere servicio de internet, donde las compañías pagan una cuota mensual o anual para usar sus servicios. El servicio es recibido a través del programa, pero la compañía no tiene control sobre actualizaciones del programa, pero puede enviar retroalimentación de este para mejoras.

- **Help desk empresarial**

Al igual que la mesa de ayuda en la internet, esta también provee más capacidad de soporte, soluciones, y a diferencia de la anterior, puede ajustarse y cambiarse de acuerdo con las necesidades de la empresa. Este tipo de programa provee múltiples beneficios de servidores (host), herramientas de soporte de IT, manejo de cuentas, e información basado en soporte personal. Los programas de mesa de ayuda empresarial integran soluciones a su workflow, lo cual lo hace excelente para compañías a gran escala.

- **Programas de help desk internas**

Los programas de help desk interna, se encargan específicamente de asistir a la compañía. Este tipo de programas de computadora soporta a los empleados de la organización, y usualmente son relacionadas a los departamentos de recursos humanos e IT. Estos departamentos se encargan de recibir los requerimientos por los empleados, y de esa manera crean soluciones por sus problemas. Los programas de help desk internas se utilizan para mantener a los empleados productivos y felices.

- **Programas de help desk de ayuda local**

Este tipo de programa es muy parecido al interno, pero la diferencia se destaca en que es un paquete de programas instalado en las computadoras tipo servidores de la organización. En esta, las compañías tienen control total de programa, y son responsables de su actualización, mantenimiento, seguridad y data. Las compañías que deciden tener un programa como este, usualmente para poder ajustar el programa a sus necesidades, permitiendo la data solo estar dentro de los servidores de esta.

- **Help desk de fuente abierta (open source)**

Este tipo de programa en vez de ser actualizado por la compañía que originalmente lo instaló, le permite a la organización poder tener acceso al código de este para poder hacer cambios en su estructura, por eso se llama open source. Esto le permite a las organizaciones hacer cambios al programa help desk tipo open source para satisfacer sus necesidades específicas, de esta manera, pueden hacer cambios más allá de los complementos de integración básica.

- **Help desk basado en la nube**

Los help desk basados en la nube son similares a las soluciones basadas en la internet, ya que operan y almacenan datos en servidores remotos. Sin embargo, al estar estos datos en la nube en lugar de los servidores privados de una organización, están en mejores condiciones de escalar en función de la demanda de los clientes. Dependiendo de la demanda del cliente puede incluir cambios o disminuirlos. Su flexibilidad es muy valorable, ya que el departamento de IT no tiene que encargase de ellos y pueden realizar otras actividades.

CAPITULO II
ANÁLISIS DE LA ENCUESTA SOBRE EL MÉTODO DE REQUERIMIENTOS Y SOLICITUDES EN EL FAMILY CHRISTIAN SCHOOL, 2020

2. Antecedentes de la Empresa

2.1 Historia del Colegio Family Christian School

The Family Christian School es un centro educativo cristiano privado fundado el 6 de agosto de 2011, inaugurado oficialmente el 20 de junio del 2014 e inició impartiendo docencia de manera formal el 20 de agosto del 2014. El Centro Educativo Bilingüe The Family Christian School nace como un ministerio de la Iglesia de Cristo Berea, recibiendo el visto favorable de esta congregación y toda la comunidad que le rodea.

Su fundador es el Pastor Edwin Polanco con la visión de contribuir a las familias, la comunidad y al país, formando niños a través de principios cristianos en un espacio didáctico de aprendizaje activo, comprometido con el fomento de los principios bíblicos y con el desarrollo de las capacidades de los alumnos, proveyendo una elevada calidad de aprendizajes en los niveles educación inicial y primario desde 1ro. a 6to. grado, donde cada año añade un curso, y su meta será llegar hasta culminar el nivel secundario. FCS, cuenta con servicio de guardería (Nursery) y sala de tarea Bilingüe (Inglés-Español). Además, es un centro de educación integral, que trabaja con la personalidad del niño en las distintas áreas de su desarrollo, y al mismo tiempo un espacio que promueve el crecimiento espiritual, emocional e intelectual para todos los miembros que componen la familia, para el personal docente, administrativo, y de apoyo; y para la misma comunidad.

2.1.1 Filosofía

De acuerdo con el Manual de FCS (2011) su filosofía está basada en principios morales y espirituales de la biblia, donde se promueve educación bilingüe desde una perspectiva cristiana. Creemos que Dios es el eje central de nuestra institución y de nuestras vidas, y que los individuos pueden por sí mismo desarrollar las dimensiones educativas, psicológicas, afectivas, sociales, morales, culturales, y estéticas de acuerdo con sus intereses y potencial. Este centro promueve el amor y el respeto no importando la raza, el color y sexo, basados en principios bíblicos, tal y como establece la biblia: porque no hay acepción de personas para con Dios.

- **Misión:** formar a través de principios cristianos, hombres y mujeres útiles, capaces de comunicarse en una segunda lengua, satisfacer sus necesidades y asumir responsabilidad por su desarrollo personal y el de la sociedad (FCS, 2011).

- **Visión:** Ser un centro educativo cristiano y bilingüe que promueva una educación integral y de calidad, fomentando cambios significativos en los individuos, las familias y la sociedad (FCS, 2011).

- **Valores.**

Amor: En este centro el amor inspira a formar individuos que cuiden, respeten, valoren y hagan el bien, sin importar la condición, clase, raza y color, dejando como legado uno de los principales mandamientos dados por nuestro Señor Jesucristo en amar a su prójimo como a sí mismo.

Responsabilidad: Es uno de los valores que dirige a este centro educativo, permitiendo el cumplimiento y el compromiso en actuar de forma correcta al momento de tomar decisiones.

Honestidad: Es una cualidad humana que consiste en comportarse y expresarse con coherencia y sinceridad, y de acuerdo con los valores de verdad y justicia. Expresa el respeto por uno mismo y por los demás.

Honradez: Es un valor que te permite respetar lo ajeno, no solamente lo que tiene valor económico sino todo en sentido general, es ser íntegro en tus relaciones humanas. La honradez se opone a la deshonestidad

Justicia: Una de las cuatro virtudes cardinales, que inclina a dar a cada uno lo que le corresponde o le pertenece.

Piedad (Compasión y Misericordia): Es la capacidad de sentirnos próximos al dolor de los demás y la voluntad de aliviar sus penas.

Comprensión: Es la actitud tolerante para encontrar como justificados y naturales los actos o sentimientos de otro.

Cooperación: Consiste en el trabajo en común llevado a cabo por parte de un grupo de personas o entidades mayores hacia un objetivo compartido.

Perseverancia: La perseverancia es un esfuerzo continuo. Es un valor fundamental en la vida para obtener un resultado concreto; es aquello que se está propuesto a alcanzar, en momentos que uno se propone llegar a un final definido por el mismo.

Prudencia: Es la virtud de actuar de forma justa, adecuada y con cautela.

Puntualidad: Es la disciplina de estar a tiempo para cumplir nuestras obligaciones: una cita del trabajo, una reunión de amigos, un compromiso. Es la característica de poder terminar una tarea requerida o satisfacer una obligación antes o en un plazo anteriormente señalado.

Respeto: Es un valor que permite que el ser humano pueda reconocer, aceptar, apreciar y valorar las cualidades del prójimo y sus derechos.

Responsabilidad: Es un valor que está en la conciencia de la persona, que le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos, siempre en el plano de lo moral.

Sensibilidad: Es la capacidad que tenemos los seres humanos para percibir y comprender el estado de ánimo, el modo de ser y de actuar de las personas, para actuar correctamente en beneficio de los demás.

Solidaridad: La solidaridad es una virtud que tiene por finalidad solucionar las carencias espirituales o materiales de los demás. Este valor se apoya en el servicio y en la búsqueda del bien común

Tolerancia: Es la capacidad de aceptación de una persona a otra que no es capaz de soportar a alguien o a un grupo ante lo que no es similar a sus valores o las normas establecidas por la sociedad. Es el respeto a las ideas, creencias o prácticas de los demás cuando son diferentes o contrarias a las propias.

Respeto: Consideración, acompañada de cierta sumisión, reconocimiento y valoración con que se trata a su prójimo.

Disciplina: en este centro se fijan normas y principios para establecer el respeto y orden en favor del desarrollo en los procesos educativos.

Fe: Creemos que a través de la fe podemos alcanzar todas nuestras metas poniendo a Dios en primer lugar.

Creatividad: Creemos que a través de la creatividad los niños pueden generar nuevas ideas o conceptos, dando paso al desarrollo del pensamiento original, la imaginación constructiva del mismo.

Armonía: capacidad de adaptarse activamente a las circunstancias de flexibilidad al confrontarse con las diferentes maneras de pensar, sentir y actuar de otras personas y su habilidad de expresarse ante los demás.

2.1.2 Análisis FODA del FCS

- **Fortalezas**

FCS es un colegio cristiano que usa el inglés como segundo idioma. A diferencia de otros colegios cristianos, su programa de inglés como segundo idioma lo destaca entre los colegios que imparten la misma docencia. Además, su liderazgo joven, impulsa a otros padres a inscribir sus hijos gracias a las buenas referencias de otros padres sobre la formación que reciben sus hijos. Otra fortaleza es que tienen dos horas diarias de enseñanza de inglés a los estudiantes. Este programa especial de enseñanza de inglés ha incrementado la cuota de inscripción el centro educativo.

- **Oportunidades**

Capacitación del personal académico para comenzar clases bilingües. No todo el personal domina el idioma inglés, por eso, es vital para el crecimiento de colegio y poder mover su modalidad de inglés como segundo idioma, tener al personal académico de las materias básicas (matemáticas, ciencias sociales, ciencias naturales) en el idioma inglés.

Capacitación de uso de herramientas digitales. Durante el período de covid19, no todo el personal dominaba las herramientas digitales para

impartir clases de forma remota. Varios miembros del personal docente fueron capacitados para la continuidad de las clases, de este modo, asegurando la calidad y la rigurosidad que se necesita para impartir con el covid19.

Mejorar la infraestructura de comunicación interna para hacer solicitudes y requerimientos que sea de fácil acceso. Tanto el personal administrativo, como el académico, deben de tener una plataforma única para poder solicitar los requerimientos que necesitan y eficientizar los procesos.

- **Debilidades**

Dominio .EDU. A pesar de que el colegio pasó la modalidad en línea, no cuenta con un dominio .edu. Es decir, sin en este dominio, no tendrá a su disponibilidad de acceder a herramientas digitales gratuitas que ofrece Google en los tiempos de pandemia.

Capacitación. El personal docente debe continuar su capacitación en instrucción remota, ya que en el próximo año escolar (2020-2021) será remoto hasta que el ministerio de salud pública indique lo contrario.

- **Amenazas.**

Otros colegios cristianos con programas parecidos en la zona oriental. Estos colegios tienen más tiempo en el mercado, lo cual podrían comenzar algún contraataque con una mejor plataforma en línea o programas que puedan ser más atractivo que la del FCS.

Programa de inglés. El programa de inglés fue suspendido debido al covid19. Si el FCS no encuentra una solución a este problema, entonces una

de sus mejores fortalezas podría convertirse en una debilidad porque no se encontró la forma de cómo introducir el programa de inglés de forma virtual. Inexistencia de convenios. Los convenios ayudan al colegio a continuar su desarrollo profesional, lo cual puede beneficiar no solo al equipo académico, también a los estudiantes que reciben las lecciones de maestros altamente capacitados.

2.2 Situación de la toma de decisiones en el FCS

La toma de decisiones en el FCS es basada y ejecutada de acuerdo con las funciones del puesto. En cada contrato cada personal se le describe el tipo de funciones que debe de hacer, pero hay otras funciones que no son descritas en el contrato, más bien, son funciones que son conversadas en los días de inducción, y presentaciones con cada persona encargada de un departamento.

Por ejemplo, un maestro tiene las funciones de realizar funciones académicas de: preparar, ejecutar y evaluar lecciones de clases. Estas funciones están bien claras en el contrato de trabajo. Sin embargo, funciones que tienen que ver con comunicaciones con ciertos departamentos como administrativo, mantenimiento y materiales, cada requerimiento es manejado de forma diferente en los departamentos. La falta de un sistema de información que ayude a comunicar las islas departamentales (académico, mantenimiento, administración, materiales y servicios) crea una barrera jerárquica que dificulta la comunicación efectiva entre cada isla.

2.3 Sistemas de información en el FCS

En el FCS no existe un sistema de información para hacer solicitudes. Cada persona debe realizar sus requerimientos de acuerdo en el momento que se requiere. No todos los procedimientos están por escrito, más bien, se debe preguntar a cada persona de departamento cuál es su proceso para pedir un requerimiento. Por ejemplo, un maestro puede pedir materiales con la secretaria de la coordinadora académica que le corresponde. No puede ir directamente al departamento de materiales a hacer un requerimiento.

Luego, si desea hacer seguimiento a su solicitud, debe enviar un correo, llamar o encontrarse con la persona a quien hizo la solicitud para saber cuál el estatus de esta. Por tal motivo, la instalación de un sistema de información para requerimientos y la toma de decisiones podría mejorar los procesos y eficientizar los mismos. Ejecutar un sistema de información tipo help desk podrá unir a las islas departamentales y reducir las jerarquías, y mejorar los procesos. El enfoque de un help desk es ayudar a los clientes internos a mejorar sus actividades diarias.

2.4 Aspectos Metodológicos de la Investigación

2.4.1 Tipo de investigación

El diseño de investigación que tuvo esta propuesta fue mixto: cualitativo y cuantitativo. Cualitativo fue crítico etnográfico, mientras que el cuantitativo fue descriptivo y explicativo.

Crítico etnográfico se utilizó para entender la perspectiva de cada departamento. Fue vital entender la opinión de cómo se manejan los requerimientos y solicitudes a los departamentos de: administración, académico, materiales y servicios. Se entrevistó a personas de cada

departamento, ya que se requirió colectar diversas opiniones para entender mejor el fenómeno central: perspectiva de eficiencia en los requerimientos y solicitudes.

Descriptivo, el tema ha sido revelado durante el transcurso de esta propuesta. Se necesita conocer a fondo la perspectiva de las personas que trabajan en la comunidad educativa FCS. Así también identificar qué tipo de mesa de ayuda podrá ayudar a mejorar las solicitudes y requerimientos de cada isla departamental.

Por otro lado, en la parte explicativa, queremos entender a más a fondo el problema planteado en esta investigación. Entender la relación de cómo una mesa de ayuda puede mejorar los requerimientos y solicitudes entre las islas departamentales del FCS. Al desarrollar este nuevo método, puede que mejore los procesos y la toma de decisiones dentro de la comunidad educativa.

2.4.2 Métodos de investigación

De acuerdo con los objetivos de esta investigación, se utilizaron los métodos de investigación cuantitativo: deductivo, análisis y síntesis; mientras que en la parte cualitativa se utilizó: inductivo, observación y análisis de temas al fenómeno observado.

La observación formó la parte inicial de realizar esta investigación, ya que nos arrojó datos preliminares para formular el problema, y entender el fenómeno que debía ser estudiado.

El método deductivo se utilizó para entender el problema planteado de su generalidad a su particularidad. Es decir, comprender los factores que

inciden en cuantificar los requerimientos realizados a los departamentos de servicios, administración, mantenimiento y tecnología.

El método de análisis fue utilizado para realizar las encuestas, cuestionarios y entrevistas. De esta manera, se procedió luego con el análisis de estas para poder ejecutar las reflexiones que los datos mostraron. Este análisis se hará de acuerdo con los objetivos trazados al principio de esta investigación.

El método inductivo fue utilizado para poder recolectar la información que simplemente no es identificada en las encuestas. En las entrevistas, podrían aparecer temas de interés que pueden ser totalmente aisladas, pero a la misma vez conectadas con el problema planteado.

La síntesis fue utilizada para explicar el análisis no solo de las encuestas, pero a la misma vez de los temas encontrados en la entrevista, y a la misma ver ofrecer conclusiones y recomendaciones basadas en los hechos.

2.4.3 Herramientas y técnicas de investigación

Primero, se utilizó la observación directa del proceso de procedimientos en el FCS, para identificar cuáles son los pasos que deben realizarse. Cada observación fue realizada en los departamentos administrativos, materiales, tecnológicos y servicios. Después de realizarse dicha observación, se elaboró una encuesta basado en los requerimientos observados, la cual fue enviada a todos los departamentos de forma anónima.

Por otro lado, se utilizó la técnica de muestro de bola de nieve (snow ball sampling) para poder utilizar personas por referencia para realizar las entrevistas focales. De esta manera, en cada entrevista se le presentó un

cuestionario de preguntas, donde otras preguntas empezaron a surgir de acuerdo con las respuestas recibidas. De este modo, se identificaron los temas que surgieron de las entrevistas a través de la identificación de temas del fenómeno central a investigar.

2.4.4 Fuentes

Primarias. En esta investigación se utilizaron tanto autores de libros como de revistas académicas con o sin per review. Se utilizaron artículos y libros no mayores del año 2000. Los libros fueron en su mayoría de autores universitarios de universidades en Estados Unidos. Varios de los autores de los artículos pertenecían al mismo país, pero otros autores hacían publicaciones en revistas internacionales.

Secundarias: En la investigación se utilizaron manuales y procedimientos del FCS. Este manual y procedimientos no están publicados en la internet, solo está de manera digital en los equipos de la coordinación académica y liderazgo del mismo centro educativo.

2.5 Análisis del cuestionario

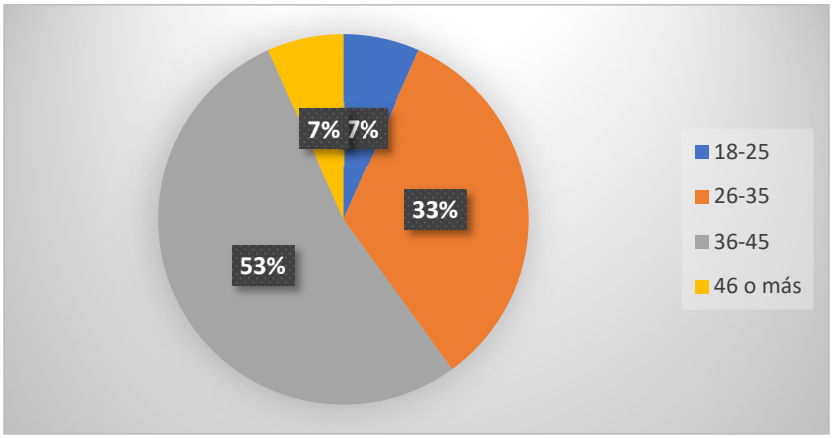
Las encuestas sometidas análisis fueron realizadas a través de la plataforma de formularios de Google. Por la actual pandemia del covid19, no pudieron realizarse dicha encuesta de manera presencial y los datos fueron codificados de manera numérica para ser procesados a través de Google Sheets o Microsoft Excel 2019. Dicha información fue tabulada, para entonces proseguir a crear los gráficos para ser analizados y presentados en esta investigación. Se utilizó una muestra de 15 empleados de diferentes departamentos (académico, administrativo, materiales y tecnología).

Tabla 5- Rango de Edad de los Encuestados

Variables	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
18-25	1	6.67%
26-35	5	33.33%
36-45	8	53.33%
46 o más	1	6.67%
Total	15	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del FCS

Gráfica 1- Rango de Edad de los Encuestados



Fuente: Tabla No. 5.

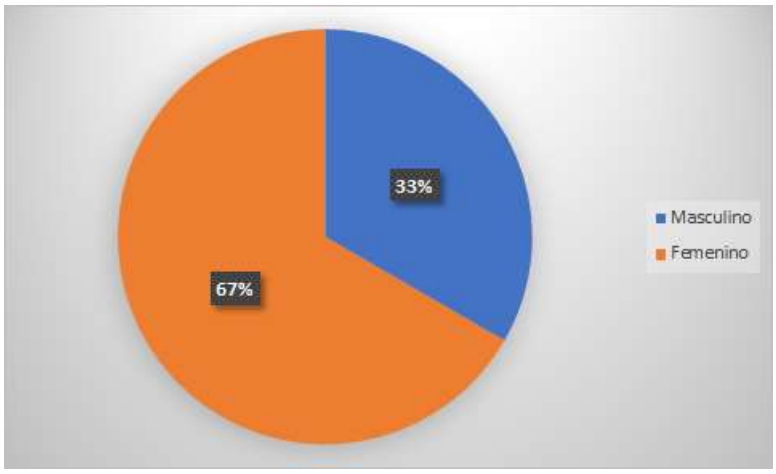
Análisis: El 53% de los empleados encuestados está en el rango de edad 36-45 años. Esto quiere decir que la fuerza laboral de FCS es relativamente joven, por otro lado, el 33% lo representa empleados es de 26-35, seguido por 6.5% por personas entre 18-25 y 46 años o más.

Tabla 6- Género de los Encuestados

Variables	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
Masculino	5	33.33%
Femenino	10	66.67%
Total	15	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del FCS

Gráfica 2- Género de los Encuestados



Fuente: Tabla No. 6.

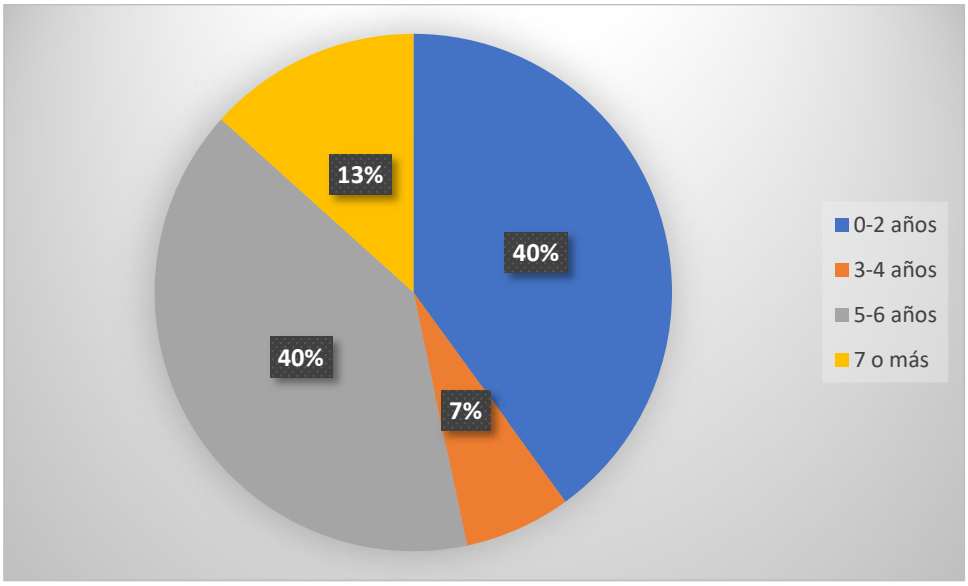
Análisis: Según los datos colectados de las encuestas, el 66.7% de las personas son mujeres, que el restante 33.3% corresponde a hombres, resaltando que la mayoría de las mujeres ejercen la función de maestras o personal de administración. Los hombres son los encargados del área de mantenimiento y tecnología.

Tabla 7- Tiempo laborando en la empresa

Variables	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
0-2 años	6	40.00%
3-4 años	1	6.67%
5-6 años	6	40.00%
7 o más	2	13.33%
Total	15	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del FCS

Gráfica 3- Tiempo laborando en la empresa



Fuente: Tabla No. 7.

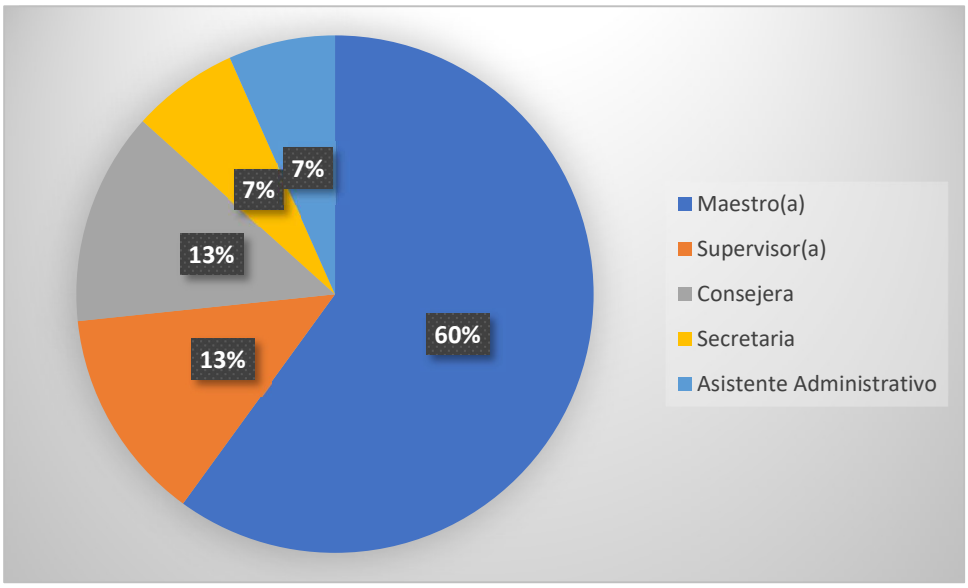
Análisis: Según los datos colectados de las encuestas, el 40% de las personas laborando en FCS tiene 5-7 años laborando en la empresa, al igual que el otro 40% tiene de 0-2 años. El 13% corresponde personas tiene 8 o más años trabajando, mientras que el resto del 7% tiene 2-4 años laborando en FCS. La parte administrativa tiene más tiempo laborando en la empresa, que la parte académica.

Tabla 8- Posición que ocupa

Variables	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
Maestro(a)	9	60.00%
Supervisor(a)	2	13.33%
Consejera	2	13.33%
Secretaria	1	6.67%
Asistente Administrativo	1	6.67%
Total	15	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del FCS

Gráfica 4- Posición que ocupa



Fuente: Tabla No. 8.

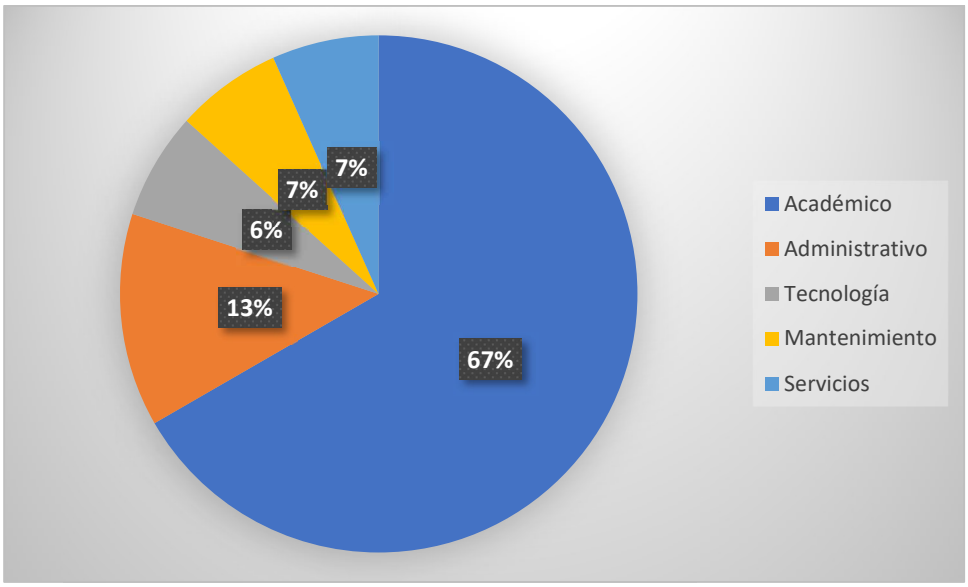
Análisis: Según los datos colectados de las encuestas, el 60% de las personas encuestadas son maestros, seguido por el 13% que son supervisores al igual que otro 13% indicando que son consejeros. Los otros 7% corresponden a la secretaria y asistente administrativo. Cabe mencionar que los maestros son las personas que hacen más requisiciones a todos los departamentos del FCS.

Tabla 9- Departamento que trabaja

Variables	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
Académico	10	66.67%
Administrativo	2	13.33%
Tecnología	1	6.67%
Mantenimiento	1	6.67%
Servicios	1	6.67%
Total	15	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del FCS

Gráfica 5- Departamento que trabaja



Fuente: Tabla No. 9.

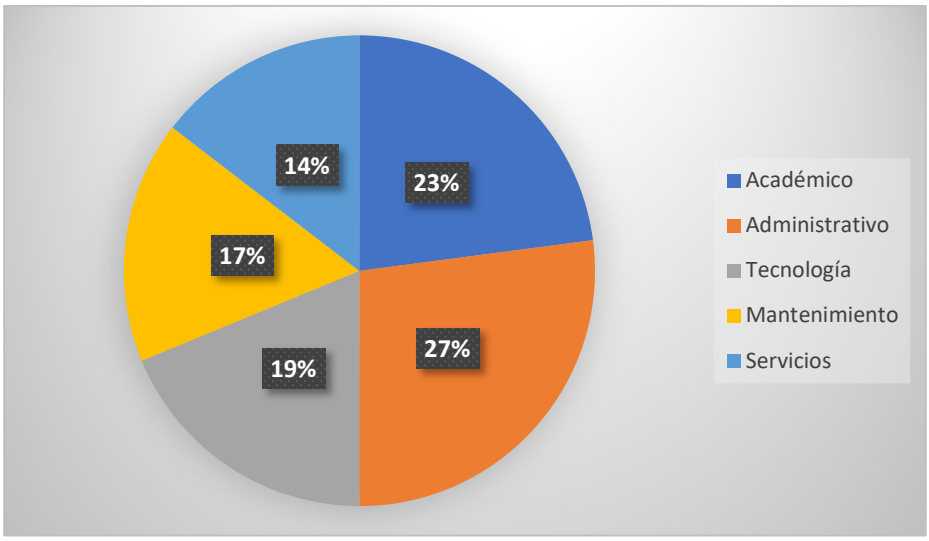
Análisis: Según los datos colectados de las encuestas, el 67% de personas encuestadas laboran para el departamento académico, seguido por el 13% que trabajan para el departamento administrativo. Luego le sigue con un 7% personas trabajando en el departamento de tecnología y servicios con un mismo 7%. El restante 6% corresponde al departamento de tecnología. Cabe mencionar que una persona puede trabajar en varios departamentos, debido a las diversas funciones que pueda tener dentro de FCS.

Tabla 10- Departamentos que se comunica

Variables	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
Académico	11	22.92%
Administrativo	13	27.08%
Tecnología	9	18.75%
Mantenimiento	8	16.67%
Servicios	7	14.58%
Total	48	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del FCS

Gráfica 6- Departamentos que se comunica



Fuente: Tabla No. 10.

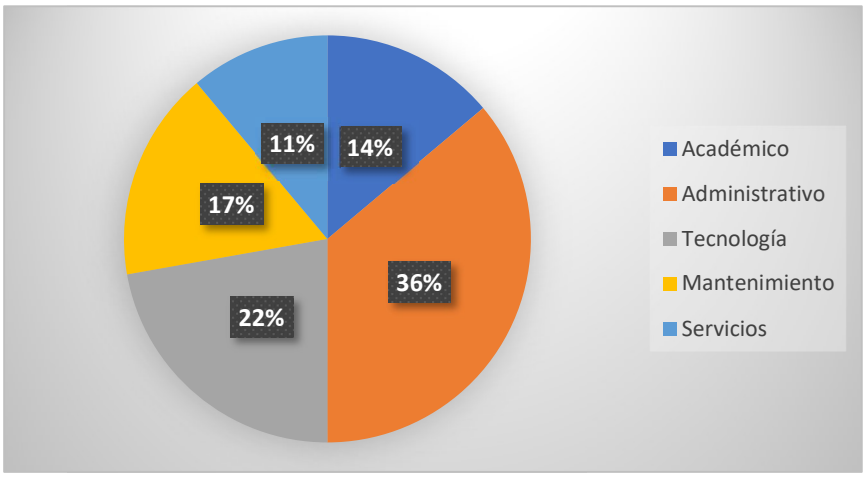
Análisis: Según los datos colectados de las encuestas, el 27% de las personas encuestadas se comunican con el departamento administrativo, seguido por el 23% al departamento académico. Luego le sigue muy de cerca al departamento de tecnología con un 19%. El 17% personas se comunica al departamento de mantenimiento, y por último con un 14% el de servicios. Esta distribución indica que una persona puede comunicarse con varios departamentos mientras trabaja en FCS, siendo el departamento administrativo el que recibe más comunicaciones.

Tabla 11- Departamentos que se hace solicitudes o requerimientos

Variables	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
Académico	5	13.89%
Administrativo	13	36.11%
Tecnología	8	22.22%
Mantenimiento	6	16.67%
Servicios	4	11.11%
Total	36	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del FCS

Gráfica 7- Departamentos que se hace solicitudes o requerimientos



Fuente: Tabla No. 11.

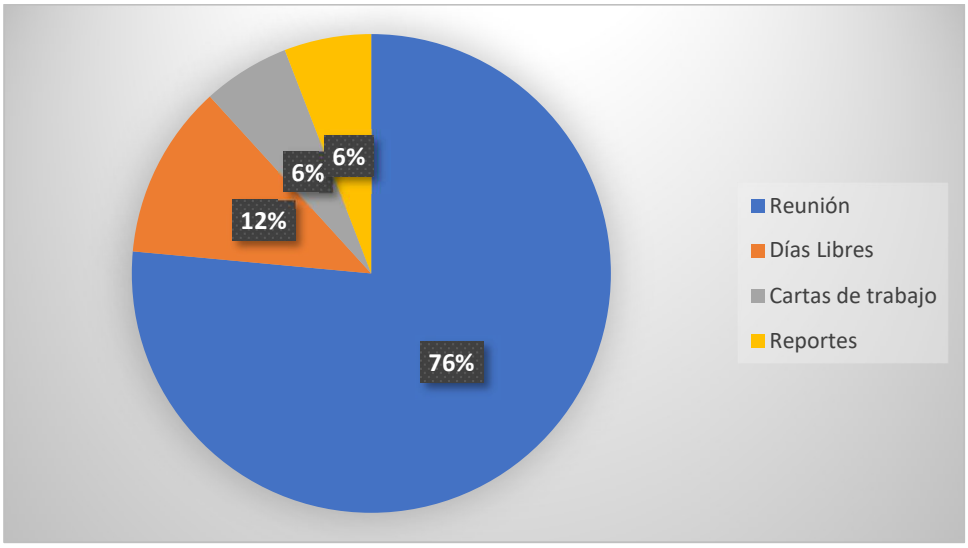
Análisis: Según los datos colectados de las encuestas, el 36% de las personas encuestadas hacen más solicitudes o requerimientos al departamento administrativo, seguido por el 23% al departamento de tecnología. Luego le sigue el departamento de mantenimiento con un 17%. El 14% de personas hace requerimientos al departamento académico, y por último con un 11% el de mantenimiento. Esta distribución indica que una persona puede realizar varias solicitudes o requerimientos a diferentes departamentos mientras trabaja en FCS, siendo el departamento administrativo el que recibe más solicitudes.

Tabla 12- Requerimiento o solicitudes al departamento académico

Variables	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
Reunión	13	76.47%
Días Libres	2	11.76%
Cartas de trabajo	1	5.88%
Reportes	1	5.88%
Total	17	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del FCS

Gráfica 8- Requerimiento o solicitudes al departamento académico



Fuente: Tabla No. 12.

Análisis: Según los datos colectados de las encuestas, el 76% de las personas encuestadas indica que solicitan reuniones al departamento académico, seguido por el 12% los días libres. Solo el 6% de personas encuestadas indican que piden cartas de trabajo, o solicitan algún tipo de reporte con el mismo porcentaje (6%). Esta distribución indica que una las reuniones son el mayor tipo de reunión que puede solicitar una persona en el FCS, pero el tipo de reuniones puede variar, dígase que puede ser una

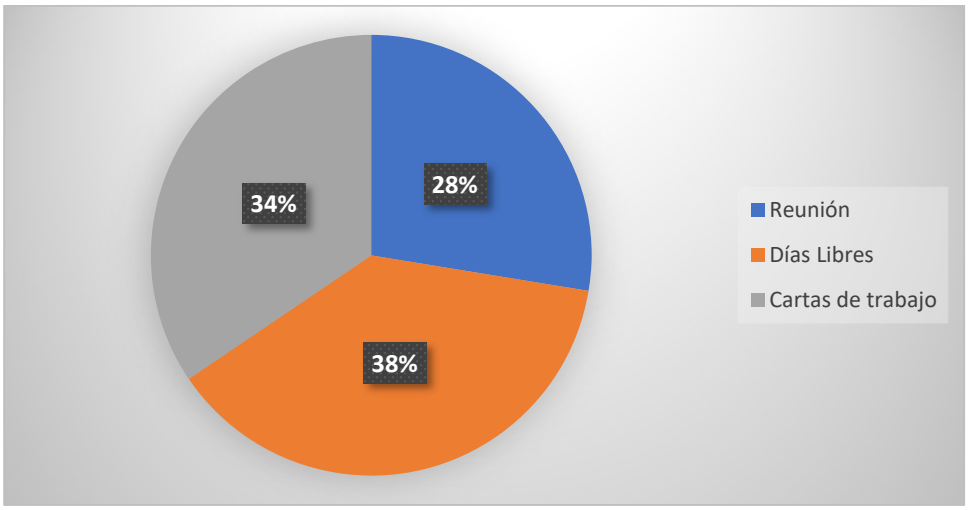
reunión con un padre, reunión de equipo o una reunión para el seguimiento de algún estudiante en particular.

Tabla 13- Requerimiento o solicitudes al departamento administrativo

Variables	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
Reunión	8	27.59%
Días Libres	11	37.93%
Cartas de trabajo	10	34.48%
Total	29	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del FCS

Gráfica 9- Requerimiento o solicitudes al departamento administrativo



Fuente: Tabla No. 13.

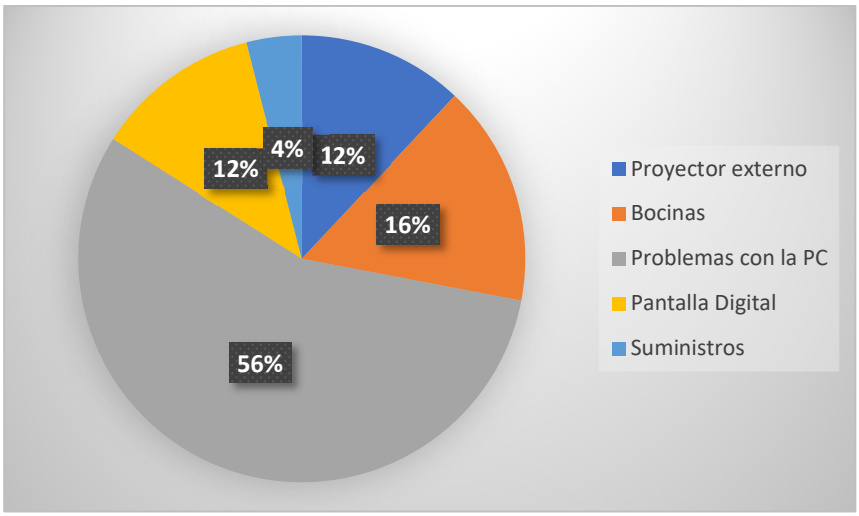
Análisis: Según los datos colectados de las encuestas, el 38% de las personas encuestadas indica que solicitan días libres al departamento administrativo, seguido muy de cerca con un 34% reuniones. Por último, el 28% de personas solicitan cartas de trabajo. Este gráfico indica que las personas hacen más solicitudes al departamento administrativo para solicitar días libres, pero también muy de cerca podemos notar que también las cartas de trabajo.

Tabla 14- Requerimiento o solicitudes al departamento de tecnología

Variables	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
Proyector externo	3	12.00%
Bocinas	4	16.00%
Problemas con la PC	14	56.00%
Pantalla Digital	3	12.00%
Suministros	1	4.00%
Total	25	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del FCS

Gráfica 10- Requerimiento o solicitudes al departamento de tecnología



Fuente: Tabla No. 14.

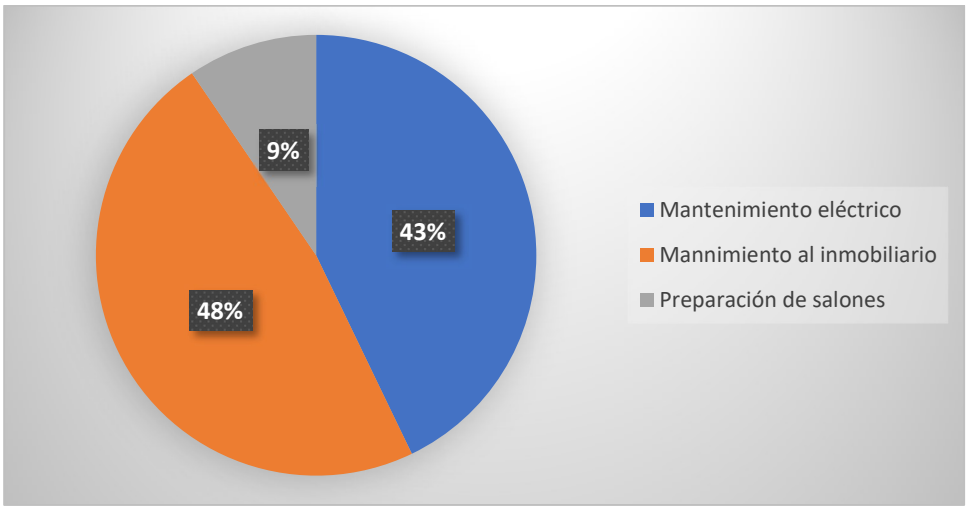
Análisis: Según los datos colectados de las encuestas, el 56% de las personas encuestadas indica que se comunican al departamento de tecnología porque tienen problemas con la computadora. Luego, un 16%, solicitan bocinas, seguido muy de con un 12% la solicitud de suministros y pantallas digitales 12%. Por último, indican con un 4% algunos suministros que usualmente no lo tiene el departamento de materiales. Este gráfico indica que las personas hacen más solicitudes al departamento de tecnología por algún problema con su computadora. Esto no quiere decir que la computadora está dañada, simplemente puede ser un ajuste que el usuario no sabe hacer.

Tabla 15- Requerimiento o solicitudes al departamento de servicios

Variables	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
Mantenimiento eléctrico	9	42.86%
Mantenimiento al inmobiliario	10	47.62%
Preparación de salones	2	9.52%
Total	21	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del FCS

Gráfica 11- Requerimiento o solicitudes al departamento de servicios



Fuente: Tabla No. 15.

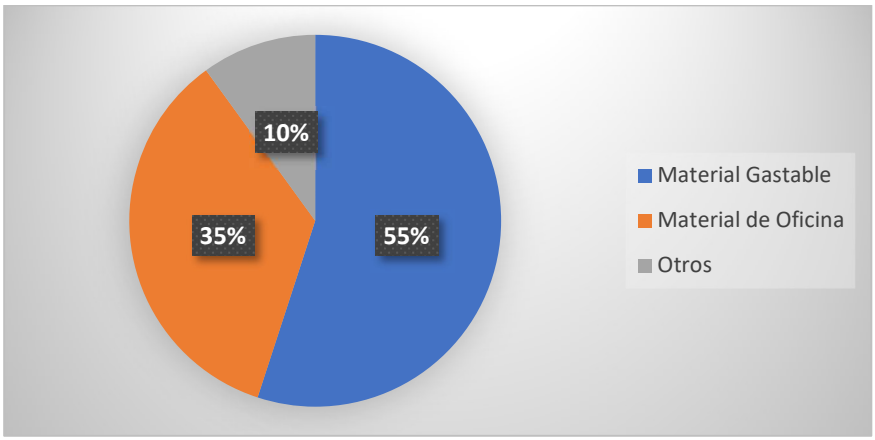
Análisis: Según los datos colectados de las encuestas, el 48% de las personas encuestadas indica requieren mantenimiento eléctrico en el departamento de servicios, mientras que muy de cerca con un 43% indican que requieren mantenimiento al inmobiliario. Finalmente, un 9%, solicitan arreglar o preparar algún tipo de salón o lugar en el plantel escolar para realizar algún tipo de reunión o actividad.

Tabla 16- Requerimiento o solicitudes al departamento de materiales

Variables	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
Material Gastable	11	55.00%
Material de Oficina	7	35.00%
Otros	2	10.00%
Total	20	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del FCS

Gráfica 12- Requerimiento o solicitudes al departamento de servicios



Fuente: Tabla No. 16.

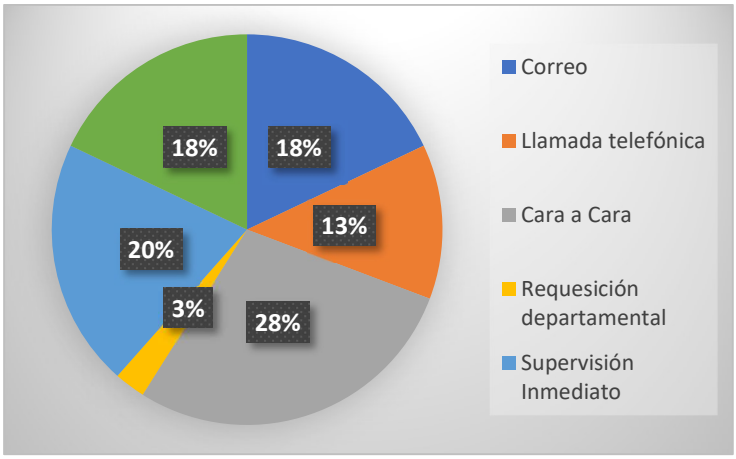
Análisis: Según los datos colectados de las encuestas, el 55% de las personas encuestadas indica requieren material gastable, mientras que el 35% indican que solicitan materiales de oficina. Finalmente, un 10%, solicitan otros materiales que usualmente no se encuentran dentro de la lista de materiales que tienen en el departamento.

Tabla 17- Medio de comunicación para hacer requerimientos

Variables	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
Correo	7	17.95%
Llamada telefónica	5	12.82%
Cara a cara	11	28.21%
Requisición departamental	1	2.56%
Supervisión Inmediato	8	20.51%
Secretaria	7	17.95%
Total	39	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del FCS

Gráfica 13- Medio de comunicación para hacer requerimientos



Fuente: Tabla No. 17.

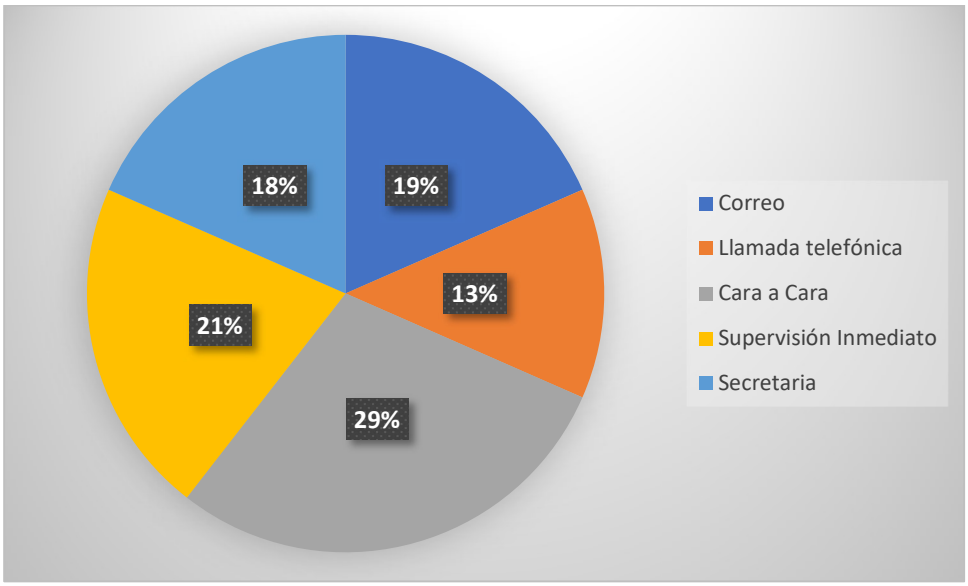
Análisis: Según los datos colectados de las encuestas, el 28% de las personas indica que solicitan dichas requisiciones cara a cara. Luego, un 20% lo hace a través del supervisor inmediato, seguido muy de cerca con un 18% aquellas personas que usan el correo electrónico a la par con las personas que hace dichas solicitudes a través de la secretaria (18%). Un 13% prefiere una llamada telefónica, mientras que solo el 3% utiliza la requisición departamental para realizar dichas solicitudes. Este gráfico indica que el método de comunicación preferencial de las personas es de ir cara a cara donde la persona encargada. Esto no quiere decir que utilicen otros medios de comunicación para hacer dichas solicitudes.

Tabla 18- Medio de comunicación para seguimientos de solicitudes

Variables	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
Correo	7	18.42%
Llamada telefónica	5	13.16%
Cara a Cara	11	28.95%
Supervisión Inmediato	8	21.05%
Secretaria	7	18.42%
Total	38	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del FCS

Gráfica 14- Medio de comunicación para seguimientos de solicitudes



Fuente: Tabla No. 18.

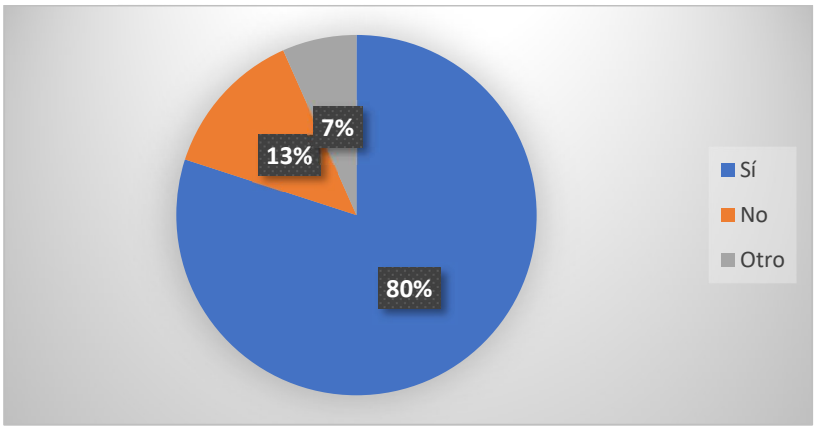
Análisis: Según los datos colectados de las encuestas, el 29% de las personas indica que dan seguimiento a dichas requisiciones cara a cara. Luego, un 21% lo hace a través del supervisor inmediato, seguido muy de cerca con un 19% aquellas personas que usan el correo telefónico a la par con las personas que hace dichas solicitudes a través de la secretaria (18%). Un 13% prefiere una llamada telefónica, mientras que solo el 3% utiliza la requisición departamental para realizar dichas solicitudes. Este gráfico indica que el método de comunicación preferencial de las personas es de ir cara a cara donde la persona encargada. Esto no quiere decir que utilicen otros medios de comunicación para dar seguimiento a dichas solicitudes.

Tabla 19- ¿Considera más eficiente que sus solicitudes y seguimientos sean realizadas en una sola plataforma?

Variables	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
Sí	12	80.00%
No	2	13.33%
Otro	1	6.67%
Total	15	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del FCS

Gráfica 15- ¿Considera más eficiente que sus solicitudes y seguimientos sean realizadas en una sola plataforma?



Fuente: Tabla No. 19.

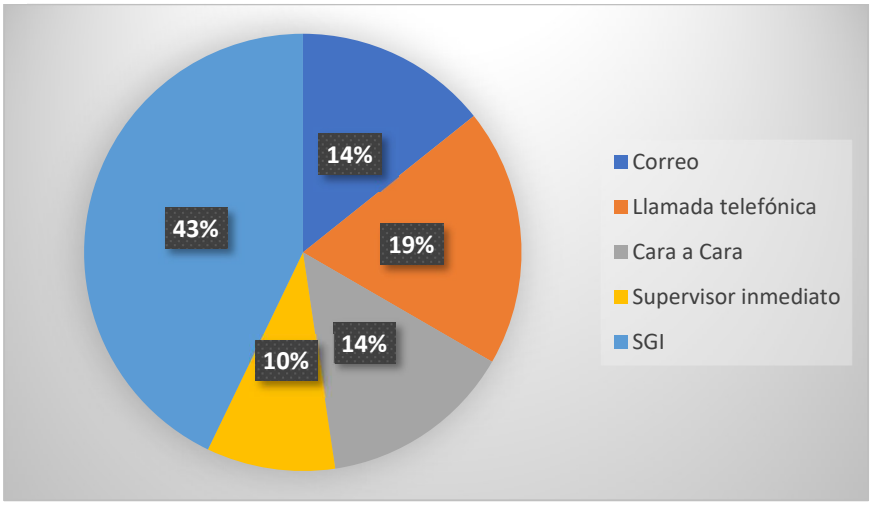
Análisis: Según los datos colectados de las encuestas, el 80% de las personas indica prefieren una sola plataforma para solicitar y dar seguimiento a sus requerimientos. Luego, un 13% no está de acuerdo que se use una sola plataforma. Mientras que un 7% dice que no ha tenido inconvenientes con el procedimiento actual, pero aun así estaría dispuesto a tener una o varias formas de cómo hacerlo.

Tabla 20- Medios sugeridos para realizar los requerimientos y seguimientos

Variables	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
Correo	3	14.29%
Llamada telefónica	4	19.05%
Cara a Cara	3	14.29%
Supervisor inmediato	2	9.52%
SGI	9	42.86%
Total	21	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del FCS

Gráfica 16- Medios sugeridos para realizar los requerimientos y seguimientos



Fuente: Tabla No. 20.

Análisis: Según los datos colectados de las encuestas, el 43% de las personas indica prefieren un sistema de gestión de la información (SGI). Solo el 19% indica que puede ser realizado a través de una llamada telefónica. El 14% sugiere que puede realizarse por correo, al igual que la solicitud pueda hacerse cara a cara (14%). Finalmente, un 10% indica que puede hacerse a través del supervisor inmediato, o una combinación de las opciones mencionadas.

2.6 Análisis de las entrevistas

Las entrevistas realizadas fueron hechas a los maestros, personal de administración, materiales y tecnología. Algunas de ellas fueron realizadas durante la pandemia en el plantel escolar, y otras fueron realizadas a través de hangouts meet. Algunas de las entrevistas fueron grupales, otras fueron individuales. La entrevista tiene 14 preguntas abiertas la forma en que se están haciendo las solicitudes, y a la misma vez su seguimiento.

Hay que destacar que el FCS no tiene como mandatorio utilizar la requisición departamental, pero es el método preferencial de la institución para hacer una solicitud. Además, el seguimiento es más personal, ya que no existe la forma de saber el estatus de una solicitud, si no le pregunta a la persona con quien hizo la misma.

La mayoría de las personas indicó que no era muy eficiente el actual sistema utilizado, y que cara a cara era la forma más rápida de poder realizar sus solicitudes. Muchos de las personas entrevistadas confirmaron que utilizar el formulario de cada departamento tardaba mucho tiempo, debido a que era mejor ir donde la persona a hacer su solicitud o enviarle un correo o mensaje por mensajería instantánea (whatsapp).

Algunas personas agregaron que si de elegirse un sistema de información, podrían agregar en la parte de las reuniones regulares, podrían agregar las reuniones con padres, alumnos y tutores. Les pareció que sería más eficiente tener un solo sistema de gestión de la información donde no solo el liderazgo académico logre ver cuántas veces se ha tenido una reunión con un maestro o alumno, pero a la misma vez, se pueda ver la cantidad de reuniones que tuvo que hacer para poder realizar algún problema.

Por último, el equipo de liderazgo/administrativo le gustó la idea de tener una sola plataforma para realizar las solicitudes y darle seguimiento. Así podrán pueden cuantificar el tiempo que se demora en realizar una solicitud y tener en cuenta qué debe de realizarse para mejorar los procesos. Al tener la data de las solicitudes y requerimientos, podrán tomar decisiones basado en la información que genere el sistema de gestión de la información.

2.7 Análisis de los resultados

Después de analizar los datos e informaciones obtenidas a través de las y entrevistas realizadas, la mayoría de los empleados del FCS estuvo de acuerdo que existe la necesidad de tener un sistema de gestión de la información, ya que la actual manera en que se realizan las solicitudes y requerimientos no es eficiente.

Por otro lado, a pesar de existir un requerimiento oficial por departamento de cómo debe hacerse las solicitudes, la mayoría de los empleados no la sigue, debido a que han notado que cuando están cara a cara con la persona encargada de su solicitud, prefieren hacerlo de manera informal que utilizando la requisición del departamento.

Por lo tanto, el tener un sistema de gestión de la información ayudará al encargado de cada departamento poder cuantificar las solicitudes que se requieren y poder tener información a la mano de cómo mejorar los servicios que realiza cada departamento. Actualmente, FCS no puede cuantificar las solicitudes o requerimientos, porque la mayoría de ellas son realizadas cara a cara en vez de utilizar el formulario oficial.

CAPÍTULO III
PROPUESTA IMPLEMENTACIÓN DE MESA DE AYUDA EN EL COLEGIO THE FAMILY CHRISTIAN SCHOOL, D.N. AÑO 2020

3.1 Importancia

La propuesta de implementación de mesa de ayuda en el colegio The Family Christian School, así como mejorar la comunicación de las islas departamentales (académico, mantenimiento, administración, materiales y servicios) ayudará a disminuir la barrera jerárquica que dificulta la comunicación efectiva entre cada isla. El objetivo fundamental es de brindar los elementos necesarios para elevar crear un medio de comunicación entre los diversos departamentos del FCS. Dicha propuesta se desarrolla con base a las encuestas y entrevistas realizadas con base en los objetivos específicos planteadas en esta propuesta.

A continuación, se presenta la propuesta conformada con la implementación de la mesa de ayuda o help desk para garantizar un proceso estandarizado de comunicación entre las islas departamentales. Por lo tanto, al ser un proceso estandarizado, los empleados podrán utilizar la misma plataforma para realizar sus requerimientos y solicitudes y a la misma vez poder darle seguimiento a las mismas. Es evidente que las personas encargadas de cada departamento pueden obtener data colectada de cada uno de los requisitos solicitados. Con la data, los departamentos pueden hacer modificaciones al recibir retroalimentación constante con la data suministrada. Una mesa de ayuda simplificar los procesos y ayuda a visualizar la información en un solo lugar. Además, la mesa de ayuda incrementará la productividad, confianza y efectividad de los departamentos, ya que podrán mostrar sus métricas al equipo de liderazgo, cuando cumplen sus metas y objetivos.

3.2 Objetivo de la propuesta

El objetivo de la propuesta de implementación de una mesa de ayuda en el colegio The Family Christian School, es de mejorar una mejor comunicación entre los departamentos de administración, académico, tecnología, materiales y mantenimiento. El establecer una mesa de ayuda cuantificará los requerimientos del FCS y los encargados de cada área podrán realizar ajustes cuando la data está presente.

3.3 Objetivos particulares

- Promover la toma de decisiones en base a datos en el FCS como una manera de mejora continua dentro de la organización.
- Fortalecer la comunicación entre las islas departamentales de administración, académica, tecnología, materiales y servicios.
- Mejorar los procesos de solicitudes y requisitos que incluya una sola herramienta para cuantificar las mismas en la misma plataforma.

3.4 Mesa de Ayuda

La mesa de ayuda que deberá ser implementada en esta propuesta es la del tipo interna. Esta mesa de ayuda se encargará de asistir a las islas departamentales que deben comunicarse entre sí: Este tipo de programas de computadora soporta a los empleados de la organización, y usualmente son relacionadas a los departamentos de recursos humanos e IT.

3.4.1 Ventajas:

- Provee un único centro de contacto donde los usuarios pueden hacer sus solicitudes o requerimientos, y darle seguimiento a los mismos.
- Proporciona una administración centralizada de todos los requerimientos y solicitudes asociados a cada uno de los departamentos asociados.
- Provee una disponibilidad de soporte constante.
- Aumenta la productividad de los usuarios. De esta manera se evita o disminuye que se usen otras herramientas para hacer una solicitud o requerimiento, creando cuando una solicitud fue abierta, y cuando la misma fue cerrada
- Provee de forma regular diversas informaciones y recomendaciones para la toma de decisiones y mejoramiento continuo.

3.5 Presupuesto

El presupuesto para la implementación de una mesa de ayuda interna puede variar de acuerdo con la forma que pueda ser instalada. La primera forma puede ser a través de una compañía especializada que haga un análisis de la cantidad de empleados y necesidades de esta. Esta solución puede ser la más costosa, pero puede brindar mejores soluciones y con menos márgenes de error al implementar la mesa de ayuda. En República Dominicana (RD), para una pequeña empresa puede costar esta opción puede costar entre uno a dos millones de pesos. Estas empresas podrían ser Multicomputos e IQtek.

La segunda opción para implementar la mesa de ayuda es contratar desarrolladores de software particulares. Esta opción puede ser más económica que la anterior, ya que contratar jóvenes emprendedores pueden realizar el trabajo con un menor costo que una empresa. Una de las

desventajas de contratar desarrolladores de software para diseñar la mesa de ayuda es el nivel de margen de error, y el cronograma de actividades puede extenderse para implementar la mesa de ayuda. El costo puede por el inicio y culminación del proyecto, o pagando un salario a los desarrolladores de software.

3.6 Cronograma

El proyecto puede implementarse en las siguientes etapas: inicial, desarrollo, retroalimentación, ajustes, entrenamiento y ejecución.

Ilustración 6

Cronograma para la implementación de la propuesta

Etapa	Descripción	Duración
Inicial	Recopilar información para identificar las necesidades del FCS.	4 semanas
Desarrollo	Desarrollar el diseño e ingeniería de la mesa de ayuda de acuerdo con las necesidades del FCS.	8 semanas
Retroalimentación	Presentar el programa de acuerdo con la información inicial recolectada, hacer una ejecución para colectar retroalimentación. Esta etapa puede repetirse junto con la próxima.	4 semanas
Ajustes	Realizar los ajustes de acuerdo con la retroalimentación recibida de los usuarios. Esta etapa puede repetirse junto con la etapa previa.	4 semanas
Entrenamiento	Entrenar a los usuarios en utilizar la mesa de ayuda.	1 semana
Ejecución	La mesa de ayuda es utilizada en todos los departamentos y se crea los usuarios para cada persona.	6 semanas

Fuente: Elaboración propia

Las etapas pueden ser desarrolladas en un programa de desglose de trabajo (EDT) como WBS Chart, Microsoft Project o cualquier programa de mapas conceptuales.

Ilustración 7

Cronograma sugerido en una WBS

ID	**WBS**	**Propuesta de mesa de ayuda para FCS 2020**	**Duración:** 25 semanas
1	**1**	**Inicio del Proyecto**	**4 semanas**
2	1.1	Envío de encuestas	1 semana
3	1.2	Entrevistas focales	1 semana
4	1.3	Reuniones con equipos de liderazgo	1 semana
5	1.4	Levantamiento de la primera carta con los requisitos del help desk	1 semana
6	**2**	**Desarrollo del Proyecto**	**8 semanas**
7	2.1	Diseño de la mesa de ayuda	4 semanas
8	2.2	Documentación	2 semanas
9	2.3	Análisis de la documentación	1 semana
10	2.4	Entrega de la segunda carta con el diseño de la mesa de ayuda	1 semana
11	**3**	**Retroalimentación**	**4 semanas**
12	3.1	Presentación de la mesa de ayuda a los encargados de departamento	1 semana
13	3.2	Recolectar información de los departamentos de acuerdo con su uso	1 semana
14	3.3	Prueba con los usuarios seleccionados	1 semana
15	3.3	Retroalimentación de los usuarios y entrega de la 3ra carta	1 semana
16	**4**	**Ajustes**	**4 semanas**

17	4.1	Nueva prueba con los usuarios seleccionados	1 semana
18	4.2	Retroalimentación	1 semana
19	4.3	Ajustes y entrega de la tercera carta quinta carta.	2 semanas
20	**5**	**Entrenamiento**	**1 semana**
21	5.1	Entrenamiento con todos los usuarios y encargados. Entrega de la cuarta.	1 semana
22	**6**	**Ejecución de la mesa de ayuda en el FCSS**	**6 semanas**
23	6.1	Todas las islas departamentales tienen función total de la aplicación y se provee entrenamiento adicional a los encargados de cada departamento.	**1 semana**
24	6.2	Se crea usuarios a cada persona que utilizará la mesa de ayuda	**1 semana**
25	6.3	Se actualiza la documentación y se crea la sexta carta de entregables.	**1 semana**
26	6.4	Soporte a los usuarios y últimos ajustes	**2 semanas**
27	6.5	Entrega de la última carta donde se acepta como satisfactoria la mesa de ayuda	**1 semana**

Fuente: Elaboración propia

3.6.1 Etapa inicial

La etapa inicial de ejecución del proyecto tendrá como objetivo levantar la información de los requerimientos de cada isla departamental (académico, mantenimiento, administración, materiales y servicios). Se realizarán encuestas y entrevistas para identificar las necesidades únicas de los departamentos. De este modo, los encargados de diseñar la mesa de ayuda tendrán una mejor idea de cómo desarrollar la mesa de ayuda que se ajuste a las necesidades reales del FCS. Es de vital importancia tener esta

información para que los desarrolladores puedan modificar, agregar o crear funciones del programa que se ajuste a las necesidades reales de cada departamento.

3.6.2 Desarrollo

Cuando toda la información ha sido recolectada, los desarrolladores de software podrán construir una plataforma que se ajuste a las necesidades del FCS. Cuando el software esté listo para ejecutarse el usuario podrá hacer sus requisiciones a través de un tique. El software deberá de proveer opciones a qué departamento ese tique debe ser dirigido, lo cual le llegará al usuario correspondiente de solucionar ese problema.

El software será la interfaz de comunicación entre las islas departamentales y sus usuarios. Cada usuario tendrá acceso a este programa donde podrá hacer solicitudes. Por eso, los desarrolladores deberán de:

- Identificar cuáles son los requisitos de cada departamento
- Identificar cuáles serán los usuarios del sistema
- Cumplir que cada uno de esos requisitos sean identificados en el sistema
- Realizar los análisis de los posibles casos que pueda tener el sistema al realizarse cada requisito
- Identificar y diagramar los flujos de la información del sistema

3.6.3 Retroalimentación

En esta etapa, se elegirán algunos usuarios para usar de forma selectiva la plataforma en desarrollo. Los usuarios podrían proveer retroalimentación de forma instantánea a los desarrolladores para hacer mejoras mientras desarrollan el software. Aquí, ellos pueden realizar:

- Configuración de los servicios
- Implementación del sistema o aplicaciones adicionales
- Modificar la base de datos
- Comprobar resultados
- Creación del manual de usuario y administrador

3.6.4 Ajustes

De acuerdo con la retroalimentación recibida por los usuarios y supervisores departamentales, los desarrolladores podrán realizar los ajustes necesarios para mejorar el sistema. Sin retroalimentación, no podrían realizarse los ajustes para realizar mejoras. Estas mejoras pueden ser en base a los siguientes puntos: software y proceso. Software ayudará a identificar si las funciones realizadas dentro del mismo no son las adecuadas por los requerimientos. Por otro lado, los procesos pueden estar desalineados con los requerimientos de los usuarios, y esto puede causar que el mismo no pueda ser realizado a tiempo.

3.6.5 Entrenamiento

Después de realizar los ajustes, configuraciones y verificar el correcto funcionamiento de la mesa de ayuda, es necesario brindar tanto al personal de soporte como a los usuarios el manejo de la herramienta, de las ventajas y opciones con las que cuenta. Los encargados de cada departamento son entrenados en utilizar la mesa de ayuda, y a la misma vez los usuarios de estos son entrenados. En el entrenamiento se proveerá un manual con instrucciones de cómo usar la mesa de ayuda. Los usuarios podrán hacer las solicitudes a los departamentos que se comunican. Se debe enfatizar la importancia de hacerlo a través de la mesa de ayuda para que se quede evidenciado cuando se hizo la requisición y cuando fue cumplida. Cada entrenamiento deberá ser documentado y firmado por cada una de las personas capacitadas.

3.6.6 Ejecución

En la fase de ejecución, se realizan pruebas funcionales para verificar el correcto funcionamiento de la mesa de ayuda y cómo los usuarios la utilizan. Primero, se ejecuta el tique en la mesa de ayuda al departamento correspondiente. El departamento confirma la recepción de este y le indica al usuario cuando el tique puede ser resuelto. Dependiendo del nivel del tique (3 siendo no tan urgente mientras que el 1 muy urgente) le indicará cuando podrá ser realizado. El encargado del tique deberá de dar seguimiento al mismo e indicar las razones por el cual la solicitud no ha sido cumplida.

3.7 Aprobación del proyecto

Cuando se finalice todos los ajustes de acuerdo con la retroalimentación de los usuarios, cada fase deberá tener una carta de firmada de las siguientes fases.

- Carta de levantamiento de requisitos. Esta debe indicar cómo se hizo los procesos de levantamiento de información, las firmas con quiénes se comunicaron, y los procesos realizados.

- Carta de retroalimentación. Esta debe de mostrar cómo la retroalimentación fue colectada y qué se hizo para dar seguimiento a las recomendaciones de los usuarios e implementarla.

- Carta de entrenamiento. Los manuales e instructivos de cómo actualizar, entrenar, resolver problemas y seguimiento deben estar por escrito, tanto digital como físico,

- Carta de entregables. Por cada avance que se hizo en el desarrollo, entrenamiento, retroalimentación y ajustes desde el principio a la ejecución del proyecto.

- Carta de aceptación. La organización debe entregar una carta al suplidor aceptando cada uno de los procesos realizados donde rectifica que el proyecto ha sido entregado y que cumple con los requisitos.

CONCLUSIONES

En el desarrollo de este proyecto, se pudo verificar que el desarrollo de una mesa de ayuda para unir las islas departamentales en el FCS juega un rol imprescindible para mejorar la comunicación y la toma de decisiones entre las mismas.

De acuerdo con la disponibilidad de presupuesto, se puede contratar una de las dos formas para la ejecución del proyecto. Contratar una compañía experta podría reducir el tiempo con el cual la mesa de ayuda pueda ser instalada y ejecutada. El costo podría ser elevado, pero el nivel de margen error sería mejor. Mientras que contratando uno o más desarrolladores de software podría ser más conveniente si el presupuesto es menor, pero podría resultar en entrega tardía del proyecto, más el margen de error podría ser mayor.

A pesar de que la organización tiene procesos definidos, los usuarios prefieren dirigirse cara a cara con la persona encargada del procedimiento para realizar sus requerimientos. La implementación de una mesa de ayuda para atender a todos los requisitos de los usuarios dará mayor visibilidad a qué tipo de requerimientos y cuáles tendría mayor impacto en la toma de decisiones de la organización y cómo mejorar sus procesos.

Cuando la información no se encuentra documentada en un mismo lugar, el seguimiento puede retrasarse y a la misma vez tener disminuir la calidad y servicio entre los departamentos involucrados. Es fundamental tener un centro o punto de acceso donde todo el personal utilice el mismo proceso para los requerimientos, lo cual ayudará al equipo de liderazgo a hace ajustes basados en evidencia.

Teniendo un solo punto de contacto directo entre los usuarios y las islas departamentales, permitirá priorizar los que son más urgentes versus a otros que no son tan urgentes. Cuando un personal utiliza la mesa de ayuda, ayuda a monitorear las tendencias que vayan surgiendo dentro de la misma organización y ayudar a preparar o modificar la estructura creada y obtener mejores resultados.

RECOMENDACIONES

Manejar un proyecto nuevo puede ser estresante y difícil. Habrá cosas que serán nuevas y algunas que pueden ser familiares para los encargados de este. Para que este proyecto pueda ser implementado en una comunidad educativa, es vital que las personas mantengan una capacitación y seguimiento contante, realizar reuniones donde se comunique los progresos y qué debe de mejorar o cambiar, y documentar todo.

- Mantener la capacitación y seguimiento constante. La capacitación al personal de la mesa de ayuda debe ser prioridad para hacer este proyecto una ejecución exitosa. El impacto positivo del mismo dependerá de uso claro de los usuarios y el alto nivel de motivación para usar la mesa de ayuda. Cuando el personal está involucrado en el proceso, su nivel de motivación será mayor, creando confianza entre el usuario y las islas departamentales.
- Reuniones periódicas. Realizar reuniones con las personas encargadas de los departamentos y usuarios para saber cómo los usuarios utilizan los procesos, será de buena ayuda para el proceso de retroalimentación. Esta proveerá qué tipo de mejoras deben realizarse a los procesos y requerimientos.
- Documentar. Documentar las reuniones, procedimientos nuevos y prácticas que permitan asegurar la operación y continuidad de la mesa de ayuda en la organización. De esta manera se puede desarrollar y mejorar la plataforma. Por ejemplo, la documentación de un plan de contingencia cuando la plataforma no esté disponible.
- Evaluar las dimensiones de eficiencia. La nueva herramienta debe ser evaluada para verificar su eficiencia. Se puede utilizar el formato del cuestionario y entrevista que se utilizaron en esta propuesta.

BIBLIOGRAFIA

Al-Emrana, M., Mezhuyeva, V., Kamaludina, A., & Shaalanb, K. (2018). The impact of knowledge management processes on information systems: A systematic review. *International Journal of Information Management*, 173–187.

Amuna, Y. M., Shobaki, M. J., & Naser, S. S. (2017). The role of knowledge-based computerized management information systems in the administrative decision-making process. *Information Technology & Electrical Engineering, 6*(2), 1-9.

Armijo, M. (Junio de 2011). Planificación estratégica e indicadores de desempeño en el sector público. (I. L. (ILPES), Ed.) Santiago, Chile.

Baltzan, P. (2019). *Business driven information systems.* New York: McGraw-Hill Education.

Becerra-Fernandez, I., & Sabherwal, R. (2015). *Knowledge management - System and processes.* Routledge.

Beisse, F. (2015). *A guide to computer user support for help desk & support specialists.* Boston, MA: Cengage Learning.

Education Reform (1 de Enero 2019). *School community.* Obtenido de https://www.edglossary.org/school-community/

Glasglow Caledonian University. (2020, Junio 8). Retrieved from What is information?: https://www.gcu.ac.uk/library/smile/searching/whydoweneedinformation/whatisinformation/

Gonzalez, L. M., Giachetti, R. E., & Ramirez, G. (2005). Knowledge management-centric help desk: specification and performance evaluation. *Decision Support Systems*, 389–405.

ISOTools. (6 de November de 2019). *Software ISO Integración*. Obtenido de ISOTools: https://www.isotools.org/normas/sistemas-integrados/

Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2018). *Management information systems. Managing the digital firm* (15 ed.). Pearson.

Lee, A., Willis, S., & Tian, A. W. (2 de Marzo de 2018). *When empowering employees works, and when It doesn't*. Obtenido de Harvard Business Review: https://hbr.org/2018/03/when-empowering-employees-works-and-when-it-doesnt

Leung, N. K., & Lau, S. K. (2007). Information technology help desk survey: To identify the classification of simple and routine enquiries. *Journal of Computer Information Systems*, 70-81.

Menon, S.T, (2001). Employee empowerment. *An integrative psychological aproach*

Nowduri, S. (2019, Enero). Management information systems and business decision making: review, analysis, and recommendations. *Journal of Management and Marketing Research, 3*(205).

Rahman, H. (2017). Managing Information for real-time decision support at Community Level. *International Journal of Information, 5*(1).

Reynolds, G. W. (2016). *Information technology for managers* (2nd ed.). Pearson.

Roth-Berghofer, T. (2004). Learning from HOMER: a case-based help desk support system. *Researchgate*, 88–97.

Sieber, S. (2006). Los sistemas de información en la empresa actual. Aspectos estratégicos y alternativas tácticas. McGraw Hill.

Staehr, L., Shanks, G., & Seddon, P. (2012). An explanatory framework for achieving business benefits from eRP Systems. *Journal of the Association for Information Systems*, 424-465.

The Association for Intelligent Information Management. (2020, June 11). *Intelligent Information Management Glossary*. Retrieved from AIIM: https://www.aiim.org/What-is-Information-Management#

The Family Christian School (2011). Manual de constitución del colegio.

Turban, E., & Volonino, L. (2011). *Information technology for management. Improving strategic and operational performance* (8th ed.).

Wallace, P. (2015). *Introduction to Information systems.* Pearson.

Wren, H. (2019, Julio 19). *Types of help desk software*. Retrieved from zendesk: https://www.zendesk.com/blog/types-of-help-desks/

ANEXOS

ANEXO I – Anteproyecto de Investigación

DECANATO DE POSGRADO

ANTEPROYECTO PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE MAESTRIA EN GERENCIA Y PRODUCTIVAD

"PROPUESTA IMPLEMENTACION DE MESA DE AYUDA EN EL COLEGIO THE FAMILY CHRISTIAN SCHOOL, D.N. AÑO 2020"

SUSTENTANTE

DANIEL O. MENDEZ MARTINEZ

2011-0317

ASESOR

MARIA SEVILLA QUINTANA

SANTO DOMINGO, D.N.

REPÚBLICA DOMINICANA

Abril, 2020

¿De qué se trata la investigación propuesta?

La investigación trata de una propuesta para empoderar a los departamentos de servicios, académicos y liderazgo para mejorar el seguimiento de las peticiones diarias por los diferentes departamentos de la institución. De esta manera, todas las peticiones son dirigidas a través de una mesa de ayuda y es dirigida a la persona indicada sin tener que ser aprobada o requerida por el supervisor inmediato.

¿En qué contexto se ubica?

La investigación se ubica en colegio “The Family Christian School”.

¿Es de interés el tema?

Sí, ya que la usualmente los requerimientos deben ser enviados al supervisor del departamento. A veces, el supervisor no se encuentra disponible y se debe esperar que lo esté. Teniendo una mesa de ayuda, se automatizará los requerimientos y eficientizar la respuesta de estas.

¿Existe información sobre el mismo? Sí.

¿Dónde se puede encontrar o quien tiene la información?

Existen colegios que actualmente utilizan una plataforma para procesar sus requerimientos, y existe investigaciones y libros del tema.

¿Cuáles son los resultados personales que se espera?

Generar visibilidad la implementación de recursos tecnológicos en instituciones académicas.

¿Cuáles son los resultados generales que se espera?

Resolver el problema planteado, así como también establecer una plataforma que se ajuste a las necesidades de las instituciones académicas.

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El colegio The Family Christian School (FCS) es una comunidad educativa en República Dominicana (RD) que ha servido al pueblo dominicano desde 2014. El objetivo de dicha comunidad educativa es proveer una educación bilingüe basada en el currículum de Estados Unidos (US) en Santo Domingo. FCS provee los servicios de educación desde inicial hasta octavo de primaria.

A pesar de ser una institución y con liderazgo relativamente joven, no cuenta con un sistema de información (SGI) para la toma de decisiones. En sus operaciones, no está cuantificable las veces que se llama a mantenimiento o las personas de tecnología de la información (TI). Esta información es crucial para tomar decisiones basada en evidencia, lo cual podría mejorar los procesos operacionales de FCS.

Los (SGI) están siendo implementadas en diferentes instituciones privadas y públicas. Tienen una variedad de oportunidades para automatizar, producir, y compartir conocimiento de forma efectiva. Los SGI instalan una mesa de ayuda (help desk) no solo para ayudar a sus clientes externos, pero también para ayudar a sus clientes internos.

1.1 Formulación del Problema

¿Cuáles son los factores que inciden en cuantificar los requisitos de servicios, administrativos, materiales y tecnológicos en el FCS, Santo Domingo, D.N. Año 2020?

1.2 Sistematización del Problema

1. ¿Cómo se cuantifican los requerimientos operacionales?
2. ¿Cuáles son las solicitudes más requeridas en servicio, materiales, mantenimiento y tecnología?
3. ¿Qué personal hace las solicitudes a estos departamentos?
4. ¿Quiénes son los responsables de cada solicitud?
5. ¿Qué solicitudes pueden ser agregadas en el help desk?

2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 Objetivo General:

Analizar cuáles son los factores necesarios para implementar un help desk que cree un medio de comunicación entre la parte académica y administrativa que ayudará a los departamentos de mantenimiento, materiales y tecnología a resolver casos diarios en FCS, en Santo Domingo, año 2020.

2.2 Objetivos Específicos:

Identificar cuáles son los requerimientos que el departamento administrativo y académico solicitan a los de servicios (mantenimiento, materiales y tecnología).

Definir cuáles son los requerimientos que deben ser cuantificados para el departamento de servicio.

Identificar qué tipo de herramienta se necesita para implementar un medio de comunicación entre el departamento académico, administrativo y de servicios.

3- JUSTIFICACIÓN

3.1 Justificación teórica

Cuando se cuantifican los requerimientos en una organización, el equipo de liderazgo puede hacer reajustes cuando la data está presente. Sin embargo, cuando la data no presenta datos específicos, se puede tomar una decisión basada en asunciones. La presente investigación busca, mediante a la aplicación de la teoría y los conceptos básicos de liderazgo y help desk, identificar y determinar los requerimientos necesarios para empoderar a los departamentos involucrados.

Considerando que existen diversos modelos de sistema de gestión de la información, se utilizarán libros, documentación de revistas tecnológicas y modelos existentes. Esta propuesta busca cómo mejorar las actividades diarias de la comunidad educativa FCS. La estructura de la organización afecta a las personas con las que cada individuo interactúa con frecuencia. Al descentralizar estructuras, las empresas a menudo buscan eliminar capas organizativas, por lo tanto, colocando más responsabilidad a cada individuo ayudará a empoderarse y tomar decisiones más rápidas.

3.2 Justificación práctica

Los empleados de las organizaciones deben ser empoderados en sus tareas sin tener que recibir ciertas notificaciones de sus supervisores. Por ejemplo, un empleado puede llegar a su supervisor inmediato para notificar que la conexión la red no está funcionando de forma adecuada. El supervisor inmediato llama al departamento indicado para hacer la notificación. Al utilizar la jerarquía de la organización, puede atrasar el proceso de solución de problemas, por eso, una SGI ayudará a reducir el tiempo que un caso es solicitado y ser resuelto con la mayor brevedad posible.

Debido a esta complejidad de seguimiento, surgen las mesas de ayuda para empoderar a las personas. Las mesas de ayuda reducen el tiempo de respuesta sin tener que notificar que notificar a la jerarquía de mando. Esta propuesta es oportuna para mejorar las operaciones diarias de la comunidad educativa brindando una herramienta disponible en el mercado. Al identificar la mesa de ayuda que se adapte a las actividades de la FCS, fortalecerá no solo incrementará el nivel de confianza entre los departamentos, también incrementará la productividad.

3.3 Justificación metodológica

Esta propuesta propone la SGI mesa de ayuda como herramienta para reducir el tiempo de espera para resolver una actividad, empoderar a los encargados de mantenimiento, materiales, tecnología y servicios para la toma de decisiones. Para lograr los objetivos de esta propuesta, se realizarán entrevistas focales e individuales para identificar las actividades que serán aplicadas en la mesa de ayuda. A la misma vez, se realizará un levantamiento de la información a todo el personal para definir cuáles son los departamentos que la necesitan. Esto ayudará a identificar, definir y fortalecer las operaciones de la comunidad educativa FCS.

4- MARCO REFERENCIAL

4.1 Antecedentes

Para **Gonzalez, Giachetti, Ramirez (2004)** la función de la mesa de ayuda (help desk) ha crecido en importancia a medida que la tecnología de la información ha proliferado en toda la organización. El objetivo principal del help desk es resolver problemas relacionados con TI en la organización. Como tal, los agentes del help desk deben estar muy bien informados sobre los sistemas de información, las aplicaciones y las tecnologías compatibles. La mayoría de los esfuerzos mejorar el rendimiento de la mesa de ayuda ha sido hacer que el sistema actual sea más eficiente mediante la aplicación de información tecnologías. Esta investigación propone un nuevo enfoque,

denominado servicio de asistencia centrado en la gestión del conocimiento. El sistema de gestión de la información se basa en diversas fuentes de conocimiento en la organización, incluidas bases de datos, archivos, expertos, bases de conocimiento y chats grupales. El sistema de gestión del conocimiento está diseñado para incorporarse a la operación diaria del help desk para garantizar una alta utilización y mantenimiento de los sistemas de información. La mesa de ayuda centrada en la gestión se evalúa mediante un estudio de simulación con datos reales de una mesa de ayuda. Los resultados indican que el enfoque centrado en la gestión de la información reduciría significativamente el tiempo para resolver problemas y mejorar el rendimiento de la mesa de ayuda.

El conocimiento contenido en un sistema de soporte de mesa de ayuda basado en casos es un modelo incompleto del dominio en el mundo real. Cada vez que el mundo real cambia, el modelo en el sistema tiene que ser actualizado. La necesidad de cambios en el modelo puede surgir de cambios reales en del mundo o del efecto de aprendizaje asociado con el uso de la mesa de ayuda basada en casos sistema de apoyo. Al aprender, el sistema mejora la cobertura del modelo de lo real mundo. Dado que el modelo está incompleto por definición, con un conocimiento creciente, actualizaciones en el conocimiento serán necesarios los contenedores

De igual importancia, Al-Emrana, Mezhuyeva, Kamaludina & Shaalanb (2018) indican que **l**os procesos de Gestión del Conocimiento (KM) juegan un papel importante en la implementación de información variada los SGI. Se realizaron varios estudios de revisión para permitir una mejor comprensión de la investigación actual de la tendencia de los procesos de KM. Sin embargo, este tema aún necesita ser examinado desde otras perspectivas. Se observa que investigaciones previas descuidan el examen de los estudios de procesos de KM con respecto a los SGI. El estudio actual sistemáticamente revisa y arroja luz sobre los procesos de KM estudios relacionados con los SGI con el

objetivo de proporcionar una solución integral análisis de 41 artículos de investigación publicados en revistas revisadas por pares de 2001 a 2018.

Los principales hallazgos de este estudio indican que el intercambio de conocimiento es el proceso de KM más frecuente estudiado, seguido de la adquisición de conocimiento y aplicación de conocimientos. Además, se encontró que las encuestas por cuestionario eran la investigación más confiable métodos para la recopilación de datos en el contexto de procesos KM. Además, el 78% de los estudios analizados. Resultados positivos de la investigación registrados. En términos de tipo SGI, la mayoría de los estudios analizados se centraron en investigar El impacto de los procesos de KM en los sistemas de comercio electrónico, los sistemas de gestión del conocimiento y la externalización de SGI, respectivamente. Además, en términos de recopilación de datos, la mayoría de los estudios analizados se centraron principalmente en los participantes que son ejecutivos/gerentes de SGI. Además, la mayoría de los estudios analizados que lograron resultados positivos se llevaron a cabo en China. Con ese fin, este estudio de revisión intenta demostrar y detallar el reciente aumento en el interés y el avance realizado en la investigación de procesos de KM considerando los estudios de IS, que forman una referencia esencial para los estudiosos en el campo de KM.

También **Roth-Berghofer (2004)** indica que las mesas de ayuda de Homer, es un ejemplo de aplicación basada en casos razonamiento de los problemas de una organización. Su investigación explica los procesos de gestión del cambio en Chrysler y varias opiniones y posibilidades de aprendizaje que el sistema de soporte de la mesa de ayuda se proporcionó a sí mismo, el personal de la mesa de ayuda, y la infraestructura de TI compatible del departamento de desarrollo de automóviles en Sindelfingen.

El razonamiento basado en casos comúnmente se ve como una tecnología capaz de manejar cambiar fácilmente porque el aprendizaje es parte de su diseño. El soporte de la mesa de ayuda de Homer mostró la utilidad de un 'dispositivo' tan técnico. No solo tuvo efectos positivos en el personal de la mesa de ayuda, pero también fue una plataforma para más aprendizaje organizacional

Antes de instalar Homer en la mesa de ayuda CAD/CAM en Chrysler, la recurrencia de los problemas no se reconoció muy bien. Esto se debió en parte a la carga de trabajo en la mesa de ayuda, pero también debido a la forma en que los problemas y las soluciones se registraron en el sistema de tickets de problemas. Esto hizo un estructural análisis de la infraestructura de TI imposible y síntomas de diferentes problemas no podrían estar relacionados entre sí.

Después de que Homer estaba en funcionamiento, los operadores de la mesa de ayuda podían manejar Más llamadas. Podrían concentrarse en las causas raíz relacionadas con la infraestructura, como controladores incompatibles y conversiones de formato de archivo, y aquellos que estaban relacionados con los ingenieros, así como con el personal y el sistema de la mesa de ayuda administradores Aquí, la capacitación adecuada ayudó a reducir la cantidad de llamadas.

4.2 Bases Teóricas

4.2.1 Sistemas gestión de la Información (SGI)

Los SGI permiten a la compañía unificar sus sistemas que actúan de manera independiente. Es decir, los departamentos no tienen conectadas sus datas, y por ende no pueden acceder de forma inmediata a la data de un cliente o de un proceso. "Los SGI son diseñados para ser conducidos desde la dirección de una empresa para mejorar a cada uno de los departamentos

que la integran” (Norma ISO, 2016). A la misma vez, los sistemas para la gestión integrada de los recursos de la empresa proveen beneficios no solo a diferentes departamentos que intercambian data, pero a la misma vez puede mejorar la calidad del servicio de la compañía.

Cada empresa debe determinar los elementos de información que debe compartir con cada departamento… “ya que la falta de inconsistencia de la data generada por diferentes departamentos puede producir retrasos en los procesos” (Sieber, 2006). Por ejemplo, cuando una un cliente genera una orden y los departamentos no pueden acceder a la data del cliente, la compañía puede duplicar de manera innecesaria la información del cliente. Este tipo de duplicidad puede generar costos a la compañía, ya que por ejemplo, el departamento de compras podría haber generado la información del cliente y el departamento de servicio al cliente puede tener acceso a la información ya generada por compras. Es decir, los SGI ayuda a la compañía a evitar este tipo de duplicidad cuando satisface la necesidad de transferir información entre unidades funcionales. Ahora bien, ¿qué otros beneficios pueden traer un SGI?

Para empezar, Sieber (2006) explica que las SGI tiene varios beneficios, entre ellas es poder entrar un dato una sola vez en el sistema. Cuando se genera esta data, tiene atributos relacionados o pertinentes para otro departamento. Esto permite a las compañías no solo en no duplicar los datos, pero a la misma vez en no producir fallos (Norma ISO, 2019). A pesar de que una persona pueda cometer un error y afectar a las demás secciones, por esta misma causa es relevante que una persona deba ser responsable de la su actualización y mantenimiento. Por lo tanto, esto puede reducir la cantidad de veces que un dato es introducido y las veces que pueda generar un error.

Por otro lado, Siber (2006) explica que ha de existir un sistema de permisos que permita a las personas autorizadas a acceder a los datos no

solo para leerlos, pero también para modificarlos. También debe existir un sistema de respaldo que permita reconstruir la base de datos en caso de un fallo técnico. A veces puede haber casos de un fallo técnico o algo que pueda destruir el programa o un usuario que administre los datos. Esto usualmente es llamado por la EcuRed (2019) un plan de contingencia, ya que este tipo de plan puede ayudar a la compañía a tener un respaldo si existen fallos técnicos. Los planes de contingencia ayudan a la compañía a predecir, prevenir y reaccionar en situaciones de emergencia y minimizar las consecuencias negativas. Por ejemplo, estos planes deben de proporcionar un historial de las personas o programas que han accedido a un dato. De esta manera se puede saber si el error fue humano o del sistema.

Por lo tanto, Sieber (2006) también argumenta que los SGI no solo se centran en apoyar la gestión y optimizar los recursos internos de las compañías, estas comparten la información o recursos con empresas de interés. Por ejemplo, los Enterprise Resource Planning (ERP) amplían sus funciones incluyendo aquéllas más específicas individuales. De esta manera se apoyan de la tecnología que permite su acceso desde diferentes dispositivos o acceso remoto.

Los estudios realizados por Sieber (2006) y Felix (2019) explican que, aunque una ERP sea implementada en una empresa, requiere de la inversión de tiempo, dinero y experiencia. Los ERP empujan a la empresa hacia a la adopción de procesos genéricos, pero a la misma vez resistencia al cambio. Aunque varios usuarios puedan presentar resistencia al cambio, al momento de encontrarse con los beneficios a largo plazo que las ERP traen, entonces ellos mismos son lo que abogan para utilizarlas. Por eso, los autores Staehr, Shanks y Seddon (2012) expresan que las compañías deben tener un plan de implementación de las ERP y a la misma vez después de haber sido implementadas evaluarlas. Esto es un momento para la educación continua de las ERP, entrenamiento, y soporte para motivar tanto a la gestión como a los usuarios en sus nuevos procesos. Al igual que existe resistencia al

cambio, las compañías tienen que lidiar con otras implicaciones que son: a) coordinación de los procesos de acuerdo con la estrategia b) la disyuntiva de invertir o no invertir en equipos de punta. Es decir, analizar qué es adecuado a la solución y las estrategias de la compañía c) análisis de los procesos ¿por qué? Porque es vital que se establezca una implementación tipo fases para evitar rechazo por parte de los usuarios y d) estimación de costos completos del proyecto y control de los mismos durante y después de la implementación e) tener los contactos de expertos tantos internos como externos para solucionar problemas puntuales durante y después de la implementación y finalmente f) la relación de confianza entre la gestión, consultor y proveedor de las ERP es vital para que la colaboración fluya para para acomodar eventuales cambios futuros.

4.2.2 Help desk

Leung y Lau (2007) definen help desk como la plataforma establecida en las organizaciones para proveer información de la misma para los usuarios. Los SGI han sido utilizados en las últimas décadas para reducir costos, mejorar operaciones, mejorar el servicio al cliente, mejorar las comunicaciones organizacionales para sostener una ventaja competitiva contra otras organizaciones. No existe suficiente evidencia para mostrar cuando el help desk fue establecido, sin embargo, puede decirse que fue introducido este SGI alrededor de 26 años. Actualmente muchas organizaciones utilizan los help desk para identificar acciones de rutina para incrementar la productividad. Aunque puede incrementar la productividad de la organización, una desventaja que puede traer consigo los help desk es que puedan sobrecargar algunos usuarios sin el propio entrenamiento adecuado. Por eso, Leung y Lau (2007) sugieren que las personas deben ser entrenadas o tener pautas documentadas en línea para no sobrecargar los usuarios de requerimientos. También, sugieren tener guías, entrenamientos para los usuarios para resolver actividades ellos mismos.

4.2.3 Comunidad Educativa

Education Reform plantea (2019) que la comunidad educativa está formada por un grupo de personas que están unidos en el desarrollo académico e integral del estudiante. La comunidad educativa está formada por los maestros, padres y madres, el personal administrativo, la comunidad que rodea la escuela y por último, los estudiantes. El objetivo de la comunidad educativa es educar a los estudiantes. Para que los estudiantes reciban una educación íntegra es necesario que cada uno de los miembros de la comunidad educativa estén unidos para mejorar la calidad de la educación. En una comunidad educativa existen varios elementos que ayudan a la productividad del mismo. Entre ellos está el seguimiento de casos en las área académica y administrativa.

El área académica se encarga todo lo relacionado con la parte del aprendizaje académico del estudiante, mientras que la parte administrativa se encarga no solo del personal de la comunidad educativa, también se encarga de la matriculación y liderazgo institucional. Cada una de estas partes dentro de la comunidad educativa (académica y administrativa) necesitan llevar varios seguimientos y toman decisiones cada día. Para el Education Reform (2019)

> La comunidad escolar también reconoce implícitamente los vínculos sociales y emocionales que los miembros de la comunidad pueden tener con una escuela, ya sea que esos vínculos sean familiares (los padres y parientes de los estudiantes, por ejemplo), experienciales (alumnos y alumnas), profesionales (aquellos que trabajan en y derivar un ingreso de la escuela), cívico (aquellos que son elegidos para supervisar una escuela o que ofrecen tiempo y servicios como voluntarios) o socioeconómico (contribuyentes interesados y las empresas locales que pueden emplear a graduados y, por lo tanto, desean más educación, capacitación y trabajadores calificados).

Dependiendo del contexto específico en el que se usa el término, la comunidad educativa puede tener connotaciones inclusivas. Education Reform agrega (2019) que el concepto de comunidad educativa está estrechamente relacionado con los conceptos de voz y liderazgo compartido, que generalmente buscan ampliar la participación de más individuos y puntos de vista más diversos, en el gobierno y la programación en una escuela o distrito. La idea de una comunidad educativa también puede cruzarse con los equipos de liderazgo y el desarrollo de declaraciones de misión y visión o planes de mejora escolar, todo lo cual puede involucrar a estudiantes, padres y otras personas que no son empleados de una escuela.

4.2.4 Empoderamiento

De acuerdo con la investigación de Lee, Willis y Tian (2018) publicada en la revista Harvard Business Review (HBR), el empoderamiento es cuando los empleados se adueñan de las actividades de su trabajo, asociándolo con un mejor desempeño, satisfacción y compromiso con la organización. En la misma publicación de la revistan Lee et al. (2018) explica que:

> En la actualidad, muchos líderes tratan de empoderar a sus empleados delegando autoridad, toma de decisiones, compartir información y buscar opiniones de los demás. Pero una investigación reciente encontró que este estilo de liderazgo funciona mejor para motivar ciertos tipos de desempeño y ciertos tipos de empleados. Los líderes de empoderamiento deben saber cuándo pueden ser más efectivos.

En segundo lugar, Lee et al. (2018) menciona que era más probable que los empleados confiaran en los líderes que percibían como más motivadores. Tenían mayor fe en sus líderes y era más probable que se esforzaran sin sentir que serían explotados. Esto no es tan intuitivo como uno podría pensar. Cuando un líder intenta capacitar a los empleados, él o ella les pide que asuman desafíos y responsabilidades adicionales en el trabajo. Es

decir, que los empleados podrían interpretar tal delegación como el intento del líder de evitar hacer el trabajo él mismo. La investigación de Lee, et al. (2018) sugiere que cuando se promueve el liderazgo también se debe de tratar de orientar y apoyar el desarrollo de los empleados. Esto puede crear una relación de confianza entre el empleado y el líder. Al igual que el empoderamiento psicológico, Lee et al. (2018) explica que el sentimiento de confianza ayudó a explicar los efectos del empoderamiento del liderazgo tanto en la creatividad como en la ciudadanía. Esto se debe a que la confianza reduce la incertidumbre en el medio ambiente al inculcar una sensación de seguridad, lo que permite a los empleados lograran asumir más riesgos sin sentirse vulnerables.

Los resultados de la investigación de Lee, et al. (2018) muestra que estos efectos ocurrieron a través de dos procesos psicológicos distintos. Primero, los empleados que pensaban que sus líderes cedían más las responsabilidades tenían más probabilidades de sentirse empoderados en el trabajo: sentían un mayor sentido de autonomía o control en su trabajo, sentían que su trabajo tenía un significado y que estaba alineado con sus valores, que estaban competentes en sus habilidades, y que podrían hacer la diferencia. Estos sentimientos de empoderamiento ayudaron a explicar los efectos de tales líderes tanto en la creatividad de los empleados como en el comportamiento ciudadano. Es más probable que los empleados capacitados sean personas poderosas y seguras, comprometidas con objetivos significativos y que demuestren iniciativa y creatividad para alcanzarlos. Por lo general, tienen la libertad de generar nuevas ideas y la confianza de que estas ideas serán valoradas.

Los datos que revela esta investigación de Lee et al., (2018) revelan que era más probable que los empleados confiaran en los líderes que percibían como más motivadores. Tenían mayor fe en sus líderes y era más probable que se esforzaran sin sentir que serían explotados. Es decir, cuando

un líder intenta capacitar a los empleados, él o ella les pide que asuman desafíos y responsabilidades adicionales en el trabajo. Los empleados podrían interpretar tal delegación como el intento del líder de evitar hacer el trabajo él mismo. Pero en la investigación se pudo apreciar que cuando se promueve el liderazgo también se trata de orientar y apoyar el desarrollo de los empleados, lo cual puede crear una relación de confianza. La investigación sugiere que los efectos del empoderamiento psicológico, tiene efectos en la creatividad y en la toma de decisiones. Esto se debe a que la confianza reduce la incertidumbre en el medio ambiente al inculcar una sensación de seguridad, lo que permite a los empleados asumir más riesgos sin sentirse vulnerables.

4.2.5 Planificación Estratégica

Para Armijo (2011) la planificación estratégica es un instrumento utilizado en la gestión para dar soporte a la toma de decisiones y los objetivos de esta. También explica que:

> La planificación estratégica está alineada con los objetivos de las organizaciones, la cual define los indicadores y metas que deben ser cumplidas para la formulación de un plan de corto o largo plazo. que los elementos que la planificación estratégica debe tener son: identificar objetivos, indicadores y metas que puedan ser evaluadas.

La planificación estratégica requiere de retroalimentación constante de cómo están funcionando las estrategias. Es decir, que el liderazgo debe tener indicadores claros que entregan data del desempeño que le ayude a validarlas o hacer ciertos ajustes. Aunque la planificación estratégica tiene como enfoque la atención del ambiente externo a la institución, la planificación operativa nos ayuda a realizar la programación de las actividades y la estimación que se requiere para llevarlas a cabo. Sus características o elementos son: a) identificación de responsables b) establecimientos de

sistemas de control c) vinculación del presupuesto a cumplimiento de objetivos d) determinación de incentivos, flexibilidad y autonomía de acuerdo con compromisos de desempeño.

5. MARCO CONCEPTUAL

5.1.1 Sistema de Gestión de la Información (SGI):

Los SGI son programas de computadora diseñados para ser conducidos desde la dirección de una empresa para mejorar a cada uno de los departamentos que la integran. A la misma vez, son programas integrados en la gestión y los recursos de la empresa que proveen beneficios no solo a diferentes departamentos que intercambian data, pero a la misma vez puede mejorar la calidad del servicio de la compañía. (Fernandez & Sabherwal, 2015).

5.1.2 Help Desk/Mesa de Ayuda:

Help Desk es la plataforma establecida en las organizaciones para proveer información de la compañía para los usuarios. Son utilizados para reducir costos, mejorar operaciones, mejorar el servicio al cliente, mejorar las comunicaciones organizacionales para sostener una ventaja competitiva contra otras organizaciones. (Leung & Lau 2007)

5.1.3 Operaciones:

Las Operaciones son aquellas actividades que toda organización o empresa tienen relación con las áreas que la generan o el servicio que se ofrece. Estas actividades pueden ser para el cliente interno o externo de la empresa, donde se genera un servicio de input u output. (Gomez, 2016).

5.1.4 Liderazgo:

El liderazgo no es un atributo propio de los dirigentes de las organizaciones para tener el control, comando o poder, más bien es la responsabilidad de dirigir acciones de otros para llevar los propósitos de la organización en diferentes niveles de autoridad. (Speare, 2017)

5.1.5 Empoderamiento:

Empoderamiento es brindar a las personas la habilidad de tomar el control y las decisiones sin la necesidad de una autoridad presente. Cuando las organizaciones remueven las jerarquías y el control de los recursos, ayuda a las personas a tomar decisiones más independientes y tener un mayor impacto en la misma. (Menon, 2001).

5.1.6 Planificación Estratégica:

La planificación estratégica es una herramienta de la administración que ayuda a la toma de decisiones de las instituciones sobre qué camino deben de tomar no solo para adecuarse a los cambios y las demandas del mundo, pero también para mejorar la eficacia de los servicios que provee. (Armijo, 2009).

5.1.7 Comunidad Educativa:

La comunidad educativa es la que está formada por un grupo de personas que están unidos en el desarrollo académico e integral del estudiante. Es la comunidad formada por los maestros, padres, madres, el personal administrativo y servicios y, por último, los estudiantes. (Education Reform, 2019)

5.2 Marco espacial

La propuesta será realizada en la comunidad educativa The Family Christian School (FCS), de la ciudad de Santo Domingo Este, Distrito Nacional.

5.3 Marco temporal

Para desarrollar la presente propuesta de anteproyecto e investigación, se llevará a cabo durante los meses mayo y agosto del año 2020.

6. Hipótesis y variables

Primer Grado. El Family Christian School no cuantifica los requisitos o solicitudes del departamento de servicios que son solicitados del departamento académico y administrativo para solucionar los requerimientos diarios.

Segundo Grado: Al momento de tener un sistema de gestión de la información en el Family Christian School, mejorará la comunicación y toma de decisiones departamentales.

Variables

Independiente

Hipótesis	Variable	Indicadores
FCS no cuantifica los requisitos o solicitudes del departamento de servicios que son solicitados del departamento académico y administrativo para solucionar los requerimientos diarios.	Cuantificación de requisitos.	Departamentos de servicios
		Departamento Académico
		Departamento Administrativo

Dependiente

Hipótesis	Variable	Indicadores
FCS no cuantifica los requisitos o solicitudes del departamento de servicios que son solicitados del departamento académico y administrativo para solucionar los requerimientos diarios.	Solicitudes	Cuanto tiempo se toma en solucionar la solicitud
		Cantidad requerida
		Seguimiento
		Canales de comunicación utilizados de cada solicitud

7- ASPECTOS METODOLOGICOS

7.1 Diseño de la Investigación

Para lograr un mejor entendimiento del impacto que tiene el proceso de enviar una solicitud, se harán entrevistas a las personas que están asignadas actualmente dicha solicitud. De este modo, se utilizará la metodología de un estudio mixto: cualitativo y cuantitativo. En el cualitativo, se utilizará la técnica de investigación crítica etnográfica. Esta técnica de investigación se enfoca en el fenómeno central que son los canales de comunicación utilizados al hacer una solicitud a los diferentes departamentos del FCS. Las preguntas de investigación se enfocarán en el tiempo que se tarda en finalizar una solicitud y qué tipo de requerimientos son solicitados en cada departamento. Se realizarán entrevistas focales con personas encargadas de cada departamento, y también personas que reciben las solicitudes. Además, se analizará el impacto que tiene los requerimientos que cada uno de estos departamentos necesitan al momento de hacer una solicitud. Las entrevistas se harán antes de implementar el help desk y luego de haber sido implementado.

En cuanto al cuantitativo, se hará una encuesta a cada departamento sobre las preguntas encontradas en los grupos focales para obtener mejores resultados de estos.

7.2 Participantes

Esta propuesta entrevistará al departamento académico, administrativo y de servicios (mantenimiento y materiales). Cada departamento tiene necesidades diferentes, aquí podrá identificarse los procedimientos, solicitudes, materiales y requerimientos. Se tomará una muestra significativa de cada departamento para tener una mejor confiabilidad en los resultados.

7.3 Procedimiento

Para hacer un estudio en la comunidad educativa, se debe obtener la aprobación de los líderes. La confidencialidad de los participantes se mantendrá protegida durante el proceso de este estudio. Sus nombres no serán mencionados durante y después de la investigación.

7.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La data que será colectada durante las entrevistas será realizada a través de una semi-estructurada. Las entrevistas serán ejecutadas cara a cara durante el horario de disponibilidad del personal administrativo y académico, y las clases nunca serán interrumpidas. La opción de hacer las entrevistas fuera del horario de trabajo será una opción. Las entrevistas serán realizadas en la misma comunidad educativa para conveniencia de los participantes. Las preguntas serán escritas por el investigador basado en reflexión propia y la literatura. Esta es la primera vez que estas preguntas serán utilizadas. Las entrevistas se realizarán en español o inglés, de acuerdo con la nacionalidad del participante.

Los participantes deberán confirmar de forma verbal su consentimiento de utilizar palabras específicas. Ya que el investigador las utilizará para realizar análisis y sugerencias de la entrevista o encuesta. En cuanto a la encuesta, se utilizará Google forms por la familiaridad que tienen los empleados de la comunidad educativa con esta aplicación.

7.5. Análisis de los temas

Los hallazgos relacionados a la promoción del empoderamiento, toma de decisiones, y requerimientos fueron hechas a través de temas basadas en las preguntas de investigación: 1- ¿cuáles son tus solicitudes en tu diario vivir en la comunidad educativa? 2- ¿qué departamentos usualmente requieres durante una semana en la comunidad educativa? 3- ¿qué tipo materiales requieres en el momento de tu solicitud? 4- ¿qué te gustaría que apareciera en una mesa de ayuda que no se ha mencionado?

7.6 Limitaciones del Estudio

Las preguntas fueron creadas por el investigador, y es la primera vez que van a ser utilizadas. En futuras investigaciones, sería vital identificar otras comunidades educativas que han logrado instalar con satisfacción una mesa de ayuda. Por otro lado, este estudio solo se enfocó en la perspectiva del departamento académico y administrativo. Sería interesante obtener información de otros puntos de vista se podrá explorar las percepciones de toda la comunidad educativa sobre qué se debe de hacer para mejorar la toma de decisiones. Por ejemplo, los padres p tutores de los estudiantes, puedan hacer solicitudes por la mesa de ayuda.

ANEXO II – CARTA DE APROBACION THE FAMILY CHRISTIAN SCHOOL

SOLICITUD Y AUTORIZACIÓN EMPRESARIAL PARA REALIZACIÓN DE TRABAJO FINAL

Yo, Daniel Octavio Méndez Martínez, cédula 001-1410193-4, matrícula de la Universidad APEC 2011-0317, estudiante de término del programa de Maestría en Gerencia y Productividad, cursando la asignatura de trabajo final, solicita la autorización de The Family Christian School para realizar mi trabajo final sobre "PROPUESTA IMPLEMENTACION DE MESA DE AYUDA EN EL COLEGIO THE FAMILY CHRISTIAN SCHOOL, D.N. AÑO 2020" y acceder a las informaciones que precisaré para este fin.
Este trabajo tiene por objetivo aportar en analizar cuáles son los factores necesarios para implementar un help desk que cree un medio de comunicación entre la parte académica y administrativa que ayudará a los departamentos de mantenimiento, materiales y tecnología a resolver casos diarios en FCS, en Santo Domingo, año 2020.

_____ (Firma)

Yo, Rosa Elizabeth Gerardo De Polanco (nombre de quien autoriza) Directora Academica (cargo que ocupa), cédula No. 001-0479548-9, autoriza a realizar el trabajo final arriba señalado y que el mismo podrá:

Utilizar el nombre de la empresa ☑ Utilizar un pseudónimo ☐

☑ Ser expuesto ante compañeros, profesores y personal de la Universidad APEC

☑ Incluido dentro del acervo de la Biblioteca de UNAPEC

☑ Aplicado en el área correspondiente dentro de la empresa si responde a las necesidades diagnosticadas.

D/o Rosa Eli Gerardo (Firma y sello)

Ave. La Trinitaria No.6, Vista Hermosa, Santo Domingo Este. Tel: 809-788-5444.

ANEXO III – MODELO DE LA ENTREVISTA Y CUESTIONARIO

1. ¿Cuál es su nombre?
2. ¿Qué posición ocupa?
3. ¿Qué tiempo tiene en la empresa?
4. En su posición ¿con cuáles departamentos se comunica?
5. ¿Qué tipo de requerimientos solicita al departamento académico?
6. ¿Qué tipo de requerimientos solicita al departamento administrativo?
7. ¿Qué tipo de requerimientos solicita al departamento de servicio (¿mantenimiento, tecnología y materiales?
8. ¿Qué tan accesible son las personas cuando necesita hacer una requisición?
9. ¿Qué medios de comunicación utiliza para solicitar esos requerimientos o solicitudes?
10. ¿Cómo le da seguimiento a su solicitud?
11. ¿Qué tanto tiempo se tardan en realizar su solicitud?
12. ¿Cuándo existe algún problema con su solicitud, con quién usualmente tiene que dirigirse para que pueda solucionarse el problema?
13. ¿Cuáles otras dificultades se pueden encontrar al momento de hacer una solicitud?
14. Si se implementa un sistema de información de la información ¿Qué requerimientos deberían de estar como mandatorios para su área?
15. ¿Tiene alguna otra u otras sugerencias para mejorar el proceso de requerimientos y solicitudes a los departamentos que usted se comunica?

CUESTIONARIO

1- ¿Cuál es su rango de edad?

a) 18-25
b) 26-35
c) 36-45
d) 46 o más

2- ¿Cuál es su género?

a) Hombre
b) Mujer

3- ¿Qué tiempo tiene en la empresa?

a) 0-5 años
b) 6-10 años
c) 11-15 años
d) 16 o más

4- ¿Qué posición ocupa?

5- ¿Qué departamento trabaja?

a) Académico
b) Administrativo
c) Tecnología
d) Mantenimiento
e) Materiales

6- ¿Qué departamentos se comunica?

a) Académico
b) Administrativo
c) Tecnología
d) Mantenimiento
e) Materiales

7- ¿Qué departamentos hace solicitudes o requerimientos?

a) Académico
b) Administrativo
c) Tecnología
d) Mantenimiento
e) Materiales

8- Del departamento académico ¿qué tipo de requerimiento o solicitud realiza?

a) Reunión
b) Libros de la biblioteca
c) Paseos
d) Días libres
e) Otro

9- Del departamento administrativo ¿qué tipo de requerimiento o solicitud realiza?

a) Reunión
b) Días libres
c) Cartas de trabajo
d) Otro

10- Del departamento tecnología ¿qué tipo de requerimiento o solicitud realiza?

a) Proyector externo
b) Bocinas
c) Problemas con el computador
d) Pantalla Digital
e) Otro

11- Del departamento mantenimiento ¿qué tipo de requerimiento o solicitud realiza?

a) Mantenimiento eléctrico en el salón u oficina
b) Mantenimiento de los muebles de oficina
c) Otro

12- Del departamento materiales ¿qué tipo de requerimiento o solicitud realiza?

a) Material Gastable (ex. Papel construcción, cartulina, etc)
b) Material de oficina (grapadora, perforadora)
c) Otro

13- ¿Qué tipo de medio de comunicación utiliza para hacer estos requerimientos?

a) Correo
b) Llamada telefónica

c) Cara a Cara
d) Por medio del supervisor inmediato
e) Secretaria
f) Otro

14-¿Cómo le da seguimiento a su requerimiento?

a) Correo
b) Llamada telefónica
c) Cara a Cara
d) Por medio del supervisor inmediato
e) Secretaria
f) Otro

15-¿Desea que sus solicitudes y seguimientos sean realizadas en una sola plataforma? Sí o no.

16-¿Qué forma o medio sugiere que debe hacerse los requerimientos y seguimientos?

a) Correo
b) Llamada telefónica
c) Cara a Cara
d) Por medio del supervisor inmediato
e) Secretaria
f) Un Sistema de Gestión de la Información o Help Desk
g) Otro

17-¿Hay alguna otra sugerencia para los requerimientos o solicitudes?