



**FACULTAD DE POSTGRADO  
TESIS DE POSTGRADO**

**CAMBIO DE PERCEPCIÓN DE LOS COLABORADORES EN  
LA ATENCIÓN DE TICKETS DE TI DE BAC CREDOMATIC.**

**SUSTENTADO POR:  
LISSY YALENY CASTRO MARTÍNEZ  
NELSON ENRIQUE GÓMEZ HERNÁNDEZ**

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE  
MÁSTER EN DIRECCIÓN EMPRESARIAL**

**TEGUCIGALPA, F.M, HONDURAS, C.A.**

**DICIEMBRE 2018**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA  
UNITEC**

**FACULTAD DE POSTGRADO**

**AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

**RECTOR**

**MARLON ANTONIO BREVÉ REYES**

**SECRETARIO GENERAL**

**ROGER MARTÍNEZ MIRALDA**

**VICERRECTOR ACADÉMICO**

**DESIREE TEJADA CALVO**

**DECANO DE LA FACULTAD DE POSTGRADO**

**CLAUDIA MARÍA CASTRO VALLE**

**TRABAJO PRESENTADO EN CUMPLIMIENTO DE LOS  
REQUISITOS EXIGIDOS PARA OPTAR AL TÍTULO DE**

**MÁSTER EN:**

**DIRECCIÓN EMPRESARIAL**

**ASESOR METODOLÓGICO**

**ELOÍSA RODRÍGUEZ**

**ASESOR TEMÁTICO**

**JUAN ARTURO SAGASTUMES BULNES**

**MIEMBROS DE LA TERNA**

**JAVIER DEL CID**

**FRANCISCO MONDINO**



## **FACULTAD DE POSGRADO**

# **CAMBIO DE PERCEPCIÓN DE LOS COLABORADORES EN LA ATENCIÓN DE TICKETS DE TI DE BAC CREDOMATIC.**

**NOMBRE DEL MAESTRANTE:  
LISSY YALENY CASTRO MARTÍNEZ  
NELSON ENRIQUE GÓMEZ HERNANDEZ**

## **RESUMEN**

Bac Credomatic es una institución financiera que cuenta con distintas herramientas de hardware y software manejados por la Gerencia de TI a fin de poder brindarle las mejores soluciones a las distintas áreas de negocios que están de cara con el cliente final. Para poder brindar el adecuado servicio a los usuarios del banco tienen a disposición la herramienta Service Desk, siendo esta la mesa de servicio que cumple con la función de proveer soluciones a los diferentes problemas que presentan los usuarios a través de la apertura de tickets que son atendidos por los especialistas de TI. Actualmente, se presentó por parte de las Gerencias de negocio cierta inconformidad respecto al servicio que brinda TI al resolver las solicitudes de los usuarios internos del banco, esto ha llevado a que se puede generar una mala percepción de la Gerencia de TI, por lo tanto, se dio inicio a realizar un estudio mixto en donde se pueda medir la percepción y el nivel de satisfacción de los usuarios a fin de poder obtener la información necesaria para presentar propuestas que mejoren la percepción de la Gerencia TI.

**Palabras Claves: (ITIL – Mesa de Servicio – Propuestas – Servicio)**



## **GRADUATE SCHOOL**

# **CHANGE OF PERCEPTION FROM EMPLOYEES OF BAC CREDOMATIC REGARDING CUSTOMER SERVICE OF IT DEPARTMENT.**

**NAME OF MASTER TO BE:  
LISSY YALENY CASTRO MARTÍNEZ  
NELSON ENRINQUE GÓMEZ HERNANDEZ**

## **ABSTRACT**

Bac Credomatic is a financial institution, which holds different tools of hardware and software handle by the IT Management which sole purpose is to provide the best solutions to the different business areas that are face to our final customer. To be able to provide the correct service to the bank users they have a tool called Service Desk, which fulfill with the duty of providing troubleshooting for all incidents requested by the users through the ticket opening, which are resolve by the IT specialists. Nowadays, was present from the Business Managements a sort of discontent due to the service provided from the IT Management, because at the moment of solving requests from employees of the bank, this may give birth to a bad perception of the IT Management. It has already begun to develop for future release a mixt study in which the bad perception and customer satisfaction level of the users to be able of obtaining the needed information to present proposals to improve positively the perception of IT Management.

**Palabras Claves: (ITIL – Proposals – Services Desk - Services)**

## **DEDICATORIA**

A Dios que supo guiarnos por el buen camino, darnos fuerza para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se nos presentaron, enseñándonos a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A nuestras familias y amistades, por sus consejos, comprensión, amor, apoyo en los momentos difíciles y por su ayuda con los recursos necesarios para poder culminar este estudio. Gracias a ustedes somos personas con valores, principios, carácter y llenos de empeño, perseverancia y coraje para conseguir nuestras metas y objetivos.

A nuestro asesor temático y metodológico que gracias a sus consejos pudimos culminar con éxito el estudio presentado.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por permitirnos tener y disfrutar de nuestras familias, a nuestras familias por apoyarnos y comprendernos en cada decisión y proyecto que emprendemos, a la vida misma, por enseñarnos que a pesar de las adversidades vale la pena vivirla y lo hermosa que puede llegar a ser, a UNITEC y sus maestros quien durante estos dos largos años compartieron su conocimiento y a todos por creer en nosotros y darnos ánimos para poder culminar esta tesis con excelencia diciendo adiós a otra etapa de nuestras vidas y poder recordar que lo mejor está por venir.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>1</b>
1.1 INTRODUCCIÓN .....	1
1.2 ANTECEDENTES .....	3
1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA .....	4
1.3.1 Enunciado del Problema .....	4
1.3.2 Formulación del Problema.....	5
1.3.3 Preguntas de Investigación. ....	6
1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO.....	6
1.4.1 General.....	6
1.4.2 Especifico.....	6
1.5 JUSTIFICACIÓN.....	7
1.6 DECLARACIÓN DE VARIABLES.....	7
1.7 HIPÓTESIS.....	8
1.7.1 Hipótesis de Investigación .....	8
1.7.2 Hipótesis Nula.....	8
1.7.3 Hipótesis Alternativa .....	8
1.8 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	8
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>9</b>
2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL .....	9
2.2 TEORÍAS .....	10
2.2.1 Análisis de desempeño.....	10
2.2.2 Indicadores de Desempeño .....	11
2.2.3 Mesas de Servicio .....	12
2.3 CONCEPTUALIZACIÓN .....	15

2.3.1	Atención al cliente .....	15
2.3.2	Desempeño y calidad del servicio.....	16
2.3.3	Calidad .....	17
2.3.4	Educación al Usuario .....	18
2.3.5	Análisis Procesos .....	19
2.4	MEJORA CONTINUA. ....	20
2.4.1	Método Kaizen.....	20
2.5	INSTRUMENTOS UTILIZADOS .....	21
2.5.1	Cuestionario: .....	21
2.5.2	Criterio Experto.....	22
2.5.3	Grupo Focal: .....	22
2.6	MARCO LEGAL .....	23
2.6.1	CNBS .....	23
2.6.2	ITIL .....	23
2.6.3	COBIT.....	24
2.6.4	Normas Internacionales.....	25
2.6.5	SOX.....	25
2.6.6	PCI DSS .....	26
<b>CAPÍTULO III. METODOLOGÍA .....</b>		<b>27</b>
3.1	DEFINICIÓN OPERACIONAL DE VARIABLES .....	27
3.2	ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN.....	28
3.3	ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN .....	28
3.4	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	29
3.4.1	Población.....	29
3.4.2	Marco Muestra .....	30
3.4.3	Unidad De Análisis .....	32

3.4.4	Unidad De Respuesta.....	32
3.5	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS .....	32
3.5.1	Instrumentos.....	32
3.5.2	Cuestionario .....	32
3.5.3	Grupo Focal .....	33
3.6	FUENTES DE INFORMACIÓN .....	33
3.6.1	Primarias .....	33
3.6.2	Secundarias .....	34
3.7	LIMITACIÓN DE INVESTIGACIÓN.....	34
<b>CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS.....</b>		<b>35</b>
4.1	DESARROLLO.....	35
4.2	PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS .....	35
4.2.1	Desempeño en la atención de tickets .....	35
4.2.2	Apreciación sobre el servicio de Atención de Tickets de TI.....	36
4.2.3	Calificación de Satisfacción para el Especialista del Departamento de TI. ....	37
4.3	ATENCIÓN DE TICKETS.....	37
4.3.1	Tiempo de Respuesta de la Solicitud es Satisfactorio.....	37
4.3.2	Conocimiento del SLA pactado para cada Solicitud al Departamento de TI.....	38
4.3.3	Mejora en la Atención de solicitudes .....	38
4.4	CONOCIMIENTO Y CAPACITACIÓN.....	39
4.4.1	Nivel de Escalamiento de las Solicitudes dentro de Departamento de TI.....	39
4.4.2	Encargado de la Asignación de Tickets al Departamento de TI. ....	40
4.4.3	Atención de Tickets y Conocimiento.....	40
4.4.4	Percepción de la Atención de Tickets de TI.....	41
4.4.5	Educación al Usuario .....	41
4.5	RESUMEN GRUPO FOCAL.....	42

4.5.1	Percepción de Usuarios .....	42
4.5.2	Percepción de Especialistas .....	43
4.5.3	Atención de Tickets .....	44
4.5.4	Conocimiento y Capacitación .....	45
4.6	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	46
4.7	CRUCE DE VARIABLES .....	47
4.7.1	Satisfacción en tiempo de Respuesta Atención de Tickets .....	47
4.7.2	Conciencia en la Necesidad de Capacitación .....	48
4.7.3	Especialistas TI contra la Falta de Escalamiento .....	49
4.7.4	Atención de Tickets Relacionado con el conocimiento .....	50
4.8	ANÁLISIS FINAL .....	51
<b>CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>		<b>52</b>
5.1	CONCLUSIONES .....	52
5.2	RECOMENDACIONES .....	53
5.3	PROPUESTA I .....	53
5.4	PLAN DE MEJORA .....	54
5.5	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES A IMPLEMENTAR .....	55
5.6	PROPUESTA II .....	56
5.7	PLAN DE ACCIÓN .....	56
5.8	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES A IMPLEMENTAR .....	57
5.9	PROPUESTA III .....	58
5.10	PLAN DE ACCIÓN .....	58
5.11	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES A IMPLEMENTAR .....	59
<b>REFERENCIAS .....</b>		<b>59</b>

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Desempeño en la atención de tickets de la Gerencia de TI .....	¡Error! Marcador no definido.
Figura 2: Apreciación sobre el Servicio de Atención de Tickets de TI .....	36
Figura 3: Calificación de Satisfacción para el Especialista del Departamento de TI.....	37
Figura 4: Tiempo de Respuesta de la Solicitud es Satisfactorio .....	38
Figura 5: Conocimiento del SLA Pactado para cada Solicitud al Departamento de TI.....	38
Figura 6: Mejora en la Atención de Solicitudes.....	39
Figura 7: Proceso de Escalamiento de Solicitudes dentro de la Gerencia de TI.....	40
Figura 8: Encargado de la Asignación de Tickets al Departamento de TI.....	40
Figura 9: Recursos para la Atención de Tickets del Departamento de TI.....	41
Figura 10: Educación del Usuario.....	42

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Definición de Variables .....	27
Tabla 2: Cálculo de la Muestra .....	31
Tabla 3: Operacionalización de variables para realizar el cruce previo al Análisis de Resultados .....	46
Tabla 4: Cronograma de Propuesta I.....	55
Tabla 5: Cronograma Propuesta II.....	57
Tabla 6: Cronograma Propuesta III.....	59

# **CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN**

## **1.1 Introducción**

La presente tesis es desarrollada en una estructura de 5 capítulos los cuales han sido establecidos con mente en detalle para el cumplimiento de obtención de resultados y objetivos claros que sean de fácil apreciación como consecuente introducir el marco referencial que ha sido sustento en cada uno de ellos.

En su primera parte se indican desde sus antecedentes detallando en orden cronológico los inicios de BAC Credomatic y el posterior posicionamiento dentro del mercado hondureño, se procede luego con la definición que aporta significado a nuestro planteamiento del problema del cual obtenemos los objetivos generales y específicos, ambos considerados en amplia meditación para poder considerar el rumbo correcto a seguir para el desarrollo de la investigación misma.

El marco teórico en si en marca nuestros fundamentos los cuales siendo anclados con los objetivos fueron cimientos esenciales por donde se obtuvieron las herramientas que aportaron a la construcción y elaboración de la tesis desde las teorías y los conceptos enmarcados se logra obtener esa visualización amplia del conocimiento indagado para posteriormente considerar las propuestas de aplicabilidad que luego se mencionan al final.

Para el capítulo de metodología se obtuvo gran información de parte del autor Hernández Sampieri para poder crear una metodología donde la información que obtuviéramos fuese fiable y los pasos a seguir para la obtención de resultados resultara con datos de información no solo competentes sino veraces, una metodología mixta abarcando ambas vías de tanto cuantitativas con un instrumento para cuestionamientos en gran escala como un método de apreciación grupal en donde viéndose enfocados en un tema fueron excelentes fuentes de investigación dejando limites bastante estrechos para usos a futuro de investigadores con interés en el tema.

El capítulo de resultados toma de sorpresa la percepción nuestra al obtener datos que al no haber investigado no hubiese sido posible su obtención. Los datos con el ánimo de profundizar en su mayor despliegue fueron expuestos en temas separados por su variable de operación, luego fueron ensamblado un resumen obtenido del grupo focal y finalizando con un cruce pertinente entre las variables y sus temas sin discriminar la información obtenida de los participantes del grupo focal se logró obtener una precisión de información casi infalible cuyos datos obtenidos adjudican una problemática sin consideración previa la cuales brindan que posteriormente se desarrollen propuestas para solventar dicha problemática.

Enmarcamos por separado las conclusiones para la facilidad de contemplación, brindamos las recomendaciones como investigadores ahora conocedores del tema y finalizamos con la aplicabilidad. Esta aplicabilidad es desarrollada en tres diferentes propuestas para solventar situaciones que sin previa consideración están creando descontento, y no permite el desarrollo del desempeño a su totalidad del personal. Tres propuestas con su plan de acción marcando los pasos a seguir como también el cronograma que brindan la información del responsable, las actividades a realizar y el tiempo para ellas.

Por ultimo invitamos a la verificación de las referencias bibliográficas con el fin de poder obtener mayor información sobre la información en esta investigación brindada.

En su primera parte se indican desde sus antecedentes detallando parte por parte la importancia de donde surge la razón del desarrollo de la investigación.

## 1.2 Antecedentes

Conforme los avances tecnológicos que se van dando en las empresas e industrias hoy en día existe la necesidad de crear un departamento dedicado a la tecnología con el propósito de brindar soluciones ágiles a los colaboradores y clientes de la empresa.

Los inicios del Grupo BAC Credomatic se remontan a más de medio siglo atrás, cuando en 1952 se fundó el Banco de América, en Nicaragua. Sin embargo, no fue sino hasta los años setenta cuando se incursionó en el negocio de tarjetas de crédito mediante las empresas Credomatic. (Credomatic, 2018)

Cabe resaltar que BAC Credomatic es un banco en donde su estrategia de negocios se mantiene hasta hoy en día, ofreciendo productos de mayor valor agregado y distinguiéndose por el mejoramiento continuo, la excelencia, creatividad e innovación gracias a su excelente manejo en tecnología.

La estrategia de la tecnología informática surge del departamento de TI y se consolida con la estrategia del negocio, por lo que termina teniendo dos dueños: el departamento de TI y el rector del área de negocio donde impacta la estrategia y se vuelve indispensable en la toma de decisiones. (Camilo, 2007)

A partir de la destacada participación e innovación en cada de uno de sus productos tecnológicos ofrecidos a sus clientes, surgió la necesidad de la adquisición de nuevas herramientas para asegurar la información de los clientes por parte de la Gerencia de TI, lo cual provocaría un cambio en su estructura y en la forma en atender las demandas de los usuarios, por lo tanto, a inicios del 2010 se creó la plataforma web para el manejo de solicitudes e incidentes llamada Service Desk, traducido como mesa de servicio.

El uso de esta plataforma serviría para que los usuarios de las distintas herramientas y productos de TI tuvieran una forma de comunicar al departamento los errores, incidentes o problemas que afectarán la realización adecuada de su trabajo, teniendo en cuenta los tiempos, así como la respuesta de la solución del incidente.

Actualmente la herramienta se sigue usando a nivel regional, sin embargo, conforme se ha ido implementando soluciones con el propósito de que los usuarios puedan desempeñarse con eficacia y agilidad en su jornada laboral se ha puesto en evidencia que luego de la implementación de protocolos de escalamiento de solicitudes el tiempo de respuesta se encuentra por debajo de la expectativa del usuario, lo cual ha gestado una percepción negativa por parte de los usuarios al respecto de la atención de tickets por parte de los especialistas de la Gerencia de TI.

Debido a la carencia encontrada surge la necesidad de realizar una investigación a fin de comprender los procesos actuales y proporcionar una posible solución que de ser implementada tendría un efecto positivo sobre la perspectiva de la experiencia que actualmente tienen los usuarios.

### 1.3 Definición del Problema

Investigar la Percepción de los usuarios de los tickets de TI para implementar mejoras en el proceso de atención de solicitudes de la Gerencia TI.

#### 1.3.1 Enunciado del Problema

BAC Credomatic se ha mantenido en constantes cambios innovadores para mantenerse actualizado en un mundo más tecnológico prominentemente el banco ha tomado la responsabilidad de ejecutar procesos cada vez más avanzados en el área de la tecnología, siendo esto una ventaja competitiva que ha logrado posicionarlo como uno de los bancos más innovadores de la región específicamente en Honduras.

Una de las soluciones que ha ideado BAC ha sido la implementación de procesos adecuados a los servicios que ofrece la empresa de las distintas áreas de negocios, tomando como guía COBIT 4.5 “Control Objectives for Information and related Technology” el cual al español se traduce como “Objetivos de Control para Información y Tecnologías Relacionadas” en adelante COBIT para su elaboración rigiéndose bajo norma de calidad estándar y certificado en ISO 9001 lo cual asegura la competencia y calidad de sus procesos.

### 1.3.2 Formulación del Problema

El departamento de TI de BAC Credomatic Honduras esta delegado en 4 diferentes niveles los cuales funcionan de la siguiente manera:

Nivel 1 de Atención: Soporte básico para los problemas que comprenden el marco referencial respecto a la Instalación de software, mapeos de carpetas, cableado, problemas con bloqueos.

Nivel 2 de Atención: Soporte Técnico para problemas propios de las herramientas o programas incluyendo incidentes correspondientes a las PC´s o distintos aparatos electrónicos.

Nivel 3 de Atención: Especialistas y/o dueños de las herramientas implementadas para procurar agilizar la solución ante un problema que requiera del uso de herramientas de programación, mejoras de sistemas, accesos lógicos a los sistemas, protección de la red y demás que correspondan a temas de esta índole.

Nivel 4 de Atención: Proveedor y Dueño de la herramienta comprada por la empresa que proporciona soporte especializado en caso de fallas que no pueden ser resueltas por los especialistas nivel 3 y/o sus herramientas.

Los usuarios durante la jornada de trabajo han presentado quejas sobre un malestar en la forma de manejar los protocolos de atención de solicitudes, esto y más deja expuesto que los

tiempos establecidos para la resolución de tickets son demasiado altos, adicional se presenta el factor de que los tickets ingresados no presentan la información adecuada para que el especialista pueda brindarle una solución poniendo en evidencia la falta de conocimiento por parte del usuario, teniendo como consecuencia una negativa percepción sobre toda la Gerencia de TI lo que nos conduce a la siguiente interrogante.

¿Un cambio o implementación de un proceso de formación a los usuarios tendrá un impacto positivo en la percepción de los colaboradores del banco?

### 1.3.3 Preguntas de Investigación.

1. ¿Cuál es el desempeño de TI en relación a la distribución y atención de tickets?
2. ¿Cuál es la percepción imperante de los usuarios sobre los especialistas de TI?
3. ¿Cuál es el proceso de atención de tickets según la mesa de ayuda de TI?

## 1.4 Objetivos del Proyecto.

### 1.4.1 General

Determinar la perspectiva de los usuarios sobre la atención y resolución de Tickets de TI.

### 1.4.2 Especifico.

1. Analizar el desempeño en el proceso de distribución y atención de tickets del área de TI.
2. Comprender la percepción de los usuarios respecto a la atención de solicitudes realizadas al área de TI.
3. Implementar mejoras en el proceso de atención de tickets.

## 1.5 Justificación

El propósito del proyecto es optimizar recursos de una manera controlada, que permitan la ejecución de estrategias que lleven al mejoramiento continuo de los procesos de la organización, con miras a desarrollar una cultura organizacional que redunde en la prestación de servicios de calidad para usuarios y clientes de la empresa. (Ariza Zambrano, 2018)

La investigación planteada contribuirá en gran medida al mejoramiento del proceso de atención de solicitudes del área de TI beneficiando a los usuarios de BAC Credomatic y su vez a los clientes finales del banco, contribuyendo a una mejora continua que vendrá por parte del especialista para trabajar en equipo de manera más óptima en la Gerencia de TI, reduciendo el tiempo de trabajo y favoreciendo a la Gerencia con una mejora en la perspectiva de los usuarios.

## 1.6 Declaración de Variables

Percepción de los usuarios: punto de vista de los colaboradores que no poseen conocimientos técnicos.

Percepción de los especialistas de TI: punto de vista de los especialistas cuyo conocimiento están arraigados al área de TI.

Atención de los Tickets: atender solicitudes realizadas por usuarios con objeto de proveer soluciones.

Conocimiento y Capacitación: capacidad de los usuarios para el eficaz uso de herramientas y recursos.

## 1.7 Hipótesis

Según (Sampieri R. H., Formulación de Hipótesis, 2019) las hipótesis se definen como “Explicaciones tentativas del fenómeno investigado que se formulan como proposiciones” .

### 1.7.1 Hipótesis de Investigación

H<sub>I</sub>: La tendencia en la percepción de los usuarios de BAC con respecto a la atención de solicitudes e incidentes por parte del área de TI tiende a la idea de un servicio negativo e ineficiente.

### 1.7.2 Hipótesis Nula

H<sub>N</sub>: La tendencia en la percepción de los usuarios de BAC con respecto a la atención de solicitudes e incidentes por parte del área de TI tiende a la idea de un servicio eficiente y eficaz.

### 1.7.3 Hipótesis Alternativa

H<sub>A</sub>: Los usuarios de BAC con respecto a la atención de solicitudes e incidentes por parte del área de TI le es indiferente la atención recibida por sus solicitudes.

## 1.8 Delimitación de la Investigación

La presente investigación se delimita a BAC Credomatic, sucursales ubicadas geográficamente en la ciudad de Tegucigalpa, municipio del Distrito Central de Honduras. Se realizará durante las fechas comprendidas desde el 13 de octubre del 2018 hasta la fecha del 15 de diciembre del 2018.

## CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

### 2.1 Análisis de la Situación Actual

BAC Credomatic es una empresa de índole financiero, dentro del cual una de sus principales funciones es mantener segura la información y las diferentes transacciones que se hacen a través de los programas, servicios y/o plataformas que ofrece el departamento de TI. Para lograr mantener el equilibrio entre el área de negocio y el área de TI es necesario que se haga un análisis del negocio para poder proveer las herramientas tecnológicas adecuadas para el desempeño de funciones de los usuarios finales que brindan distintos servicios a los clientes de la empresa.

BAC Credomatic se centra en la atención de tickets según el SLA establecido por el especialista de acuerdo a los servicios que este brinda, esto forma parte de un indicador que lleva la estadística de cada uno de los especialistas tomando en cuenta los tickets que se atienden dentro o fuera de tiempo durante el mes vigente, para obtener al final un indicador consolidado de la Gerencia de TI.

Actualmente la única evidencia que se mantiene para conocer la percepción sobre el nivel de satisfacción de los usuarios se debe al indicador antes mencionado basado en el SLA, lo cual no genera la información adecuada para medir el nivel de satisfacción del usuario ya que atender un ticket en tiempo no necesariamente implica que la solución brindada fue la adecuada para el problema plasmado por el usuario.

## 2.2 Teorías

Las teorías que brindan sustento a esta investigación son desarrolladas no solo de acuerdo al objeto de investigación, sino también en cuanto a la proporción de incluir soluciones ágiles en los procesos donde la investigación implica la necesidad de mejoras y que han sido pasadas por alto sobre los colaboradores de las distintas Gerencias, proponiendo acciones que agilicen procesos que definen mejoras en el desempeño de los colaboradores.

### 2.2.1 Análisis de desempeño

Para hacer un completo análisis del desempeño es meritorio iniciar desde la planeación estratégica de la empresa, esto con el propósito de comprender la misión, visión y objetivos de la misma ya que estos son la razón fundamental en toda organización.

(Chiavenato, 1999, p. 357), considera que la evaluación del personal es “un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia y cualidades de alguna persona”

Teniendo comprensión de esto, prepara el camino para elaboración de políticas que desean utilizar para comprender, medir y evaluar el desempeño de sus colaboradores. Establecer los lineamientos de procesos de evaluación del desempeño los cuales presenten los criterios para el análisis y las normativas para brindar seguimiento con los colaboradores cuyos niveles estén por debajo de las métricas o indicadores que se mencionan a priori.

Este análisis debe ser realizado por aquellos colaboradores cuya competencia radica en la comprensión de los indicadores claves de desempeño y aquellos cuya experiencia comprenda la totalidad de las tareas o deberes asignados según la descripción del puesto, su aplicabilidad se desarrollará para medir indicadores claves del desempeño de los colaboradores. El análisis basa sus lineamientos en la estrategia y los objetivos corporativos y así lograr el cumplimiento de tareas

con estándares empresariales y detectar las áreas de mejora como también las áreas de fortalezas de los colaboradores.

### 2.2.2 Indicadores de Desempeño

A lo largo de los años las empresas han ido incorporando la medición del rendimiento de sus colaboradores a través de indicadores de desempeño, estos indicadores han sido trascendentales para el mejoramiento de la calidad en los productos o servicios que ofrecen las distintas empresas u organizaciones.

(Bain, 1985, p. 156)) mencionan : “Las metas u objetivos medibles se requieren para encauzar a todos los recursos hacia los resultados específicos, cuya realización contribuirá en el cumplimiento de las metas globales de la organización” (p.156)

Por ello los indicadores de desempeño en la Gerencia de TI son clave para el cumplimiento de las metas organizacionales como un banco precursor en el área tecnológica es irrenunciable el deber de medirse y frecuentar mejoras cuantas sean posibles para el cumplir las metas que han sido establecidas a nivel de gerencias.

(Alles, 2002), considera que los establecimientos de los objetivos deben ser: “Estratégicos, los objetivos individuales deben encontrarse dentro de los objetivos estratégicos de la organización, o ser parte de ellos. Específicos, describir muy claramente cuál es el resultado final del objetivo planteado. Medibles, que se puedan cuantificar los logros sin dificultad. Alcanzables, deben establecerse objetivos realistas que motiven al empleado a su logro pero que no sean imposibles de lograr. Delimitados en tiempo, deben establecerse a corto plazo para un periodo determinado”

Cabe destacar que esta Gerencia sirve de apoyo al banco general sin excluir ninguna otra gerencia, por lo que el mantener una relación estrecha y fructífera apoya sin lugar a dudas el

cumplimiento de las metas de los departamentos ya que se encargan del buen funcionamiento de las herramientas que los usuarios y clientes del banco utilizan.

### 2.2.3 Mesas de Servicio

En un mundo de cambios disruptivos la promesa de ser o mantenerse con una ventaja competitiva es una labor del día a día. Gracias a la interconectividad de los sistemas que existen hoy en día que certifiquen las buenas prácticas laborales, sin embargo, en el campo de la informática o sistemas computacionales esto conviene un actuar recurrente en la búsqueda de buenas prácticas y mejoras continúa abriendo paso para el nacimiento de la Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de la información (ahora en delante ITIL).

Los autores, (Carlos Alberto Campos, 2009) indica que la metodología ITIL está basada en la administración de servicios desde el punto de vista del negocio, y ha crecido en popularidad en la medida que los negocios dependen de la tecnología y buscan la mejor forma de aprovechar sus recursos humanos y tecnológicos.

Esta implementación de una solución integral permite implementar mecanismos que faciliten la atención de solicitudes provenientes del área de negocio, por lo tanto, nace en el banco la mesa de servicio de TI conocida como Service Desk.

La mesa de ayuda y soporte es un equipo de trabajo, punto de contacto entre los usuarios del banco y las tecnologías estándares adoptadas por las misma, y cuyo objetivo principal será responder de una manera oportuna, eficiente y con una alta calidad a las peticiones que dichos usuarios realicen, en relación a los diversos aspectos de la Tecnologías de la información. (Arandasoft, 2018)

Para ITIL la mesa de ayuda debe de tener conocimientos de software, hardware, telecomunicaciones y principalmente conocimientos generales del negocio, a su vez debe poseer

la habilidad de escuchar y comprender la información o las solicitudes expuestas en forma oral con el fin de lograr respuestas coherentes a las solicitudes.

En BAC Credomatic la mesa de ayuda está conformado por el Nivel 1, dicho servicio es brindado a través de la empresa conocida como ITCA que se encargan de la atención principal del cliente y en caso de no poder atender dicha solicitud deben escalarlo a los niveles superiores para su solución.

Posteriormente el banco cuenta con una mesa de servicio basada en ITIL que apoya a la gestión de solicitudes y como poder escalarlas de una mejor manera a través de los distintos niveles, como se mencionó en el párrafo anterior, para La institución financiera la mesa de ayuda sería el nivel 1, luego la mesa de servicios se conforma por los niveles 2 al 4, procurando que las solicitudes sean atendidas en el SLA correspondiente.

La mesa del servicio ofrece grandes beneficios a las organizaciones como ser:

- Proveer un único contacto donde los usuarios pueden filtrar las solicitudes o incidentes relacionados con los servicios que brindan las herramientas tecnológicas del área de TI.
- Ofrece una disponibilidad constante por el equipo de soporte.
- Aumenta la productividad de los usuarios, evitando los tiempos improductivos y resolviendo de una manera más ágil, las solicitudes.
- Provee información para la toma de acciones de mejoramiento continuo.

“Service Desk Es una función de ITIL ubicada en la fase de operación de servicio. Service Desk es "el principal punto de contacto cuando los usuarios se enfrentan a una interrupción del servicio, cuando hay una solicitud, o incluso cuando se requieren algunos cambios.” (Hermenegildo Gil-Gómez, Raúl Oltra-Badenes, & Wilson Adarme-Jaimes, 2014).

Esto nos aclara la ubicación de la plataforma como también el uso correcto entre esta y la importancia. El uso de esta debe ser monitoreado para lograr un buen desempeño de las labores tanto de las Gerencias como el de la Gerencia de TI, por lo cual su buen funcionamiento es indispensable para el desempeño de los especialistas quienes acuden a la solicitud en son de apoyo y solucionadores de problema.

La plataforma como tal basa sus operaciones de acuerdo a estándares ya establecidos para su cumplimiento y buen desempeño. Dichas operaciones son estipuladas en el Acuerdo de Nivel de Operaciones (OLA) por sus siglas en inglés (Operation Level Agreement) cual solo propósito es definir los servicios prestados por una de sus Gerencias a las demás, en este caso siendo la Gerencia de TI que presta los servicios a más de 17 gerencias de BAC Credomatic, este acuerdo puede incluir también los bienes que pueda proveer la gerencia como tal.

Las responsabilidades de Gerencia de TI son descritas y así como también sus limitantes, estas con el fin de reconocer el alcance del servicio provisto, es decir, comprender en cabalidad los procesos que conlleva la Gerencia como tal. Este acuerdo es suscrito por cada Gerencia de acuerdo a las herramientas que se utilizan contiguo al hardware que pueda ser requerido.

El OLA es de suma importancia ya que este como se menciona anteriormente se presenta en las operaciones de la empresa, siguiendo esta premisa es importante recalcar que los procesos operacionales pueden ser razones de costos o ingresos dentro de la empresa, por lo que la implementación de un OLA genera la reducción de costos y optimización de ingresos.

Se debe comprender que el establecer un OLA no hace referencia a la eliminación del SLA sin embargo, este viene a ser complementario con dicho acuerdo.

## 2.3 Conceptualización

### 2.3.1 Atención al cliente

(Kenneth, Jane, 2018, p. 523) “Aparte del propósito de aumentar la eficiencia organizacional, las compañías también están cambiando sus procesos de negocio con el fin de mejorar la calidad de sus productos, servicios y operaciones” (p. 523).

Otra definición es la de (Cowel, 1991) “Un servicio es cualquier actividad o beneficio que una de las partes puede ofrecer a otra, que es esencialmente intangible y no produce la propiedad de algo. Sus producciones pueden o no estar ligadas a un producto físico”.

La mejora de los procesos es pertinente para el buen funcionamiento de una empresa ya que la experiencia que se le brinda al usuario es fundamental para lograr mantener la fidelidad de los clientes, enfocando este tema para los departamentos de informática de las empresas es de suma importancia que los usuarios se sientan bien atendidos y no solo eso, sino que también se cumpla con suplir las necesidades que les surge a partir de las herramientas que utilizan, a fin de mejorar su experiencia y con esta la atención que le brindarán al cliente final de la organización.

BAC Credomatic al ser un banco certificado en procesos de calidad cuenta con la experiencia necesaria para la mejora de los mismos, esto es de gran beneficio para la compañía ya que supone una forma más eficiente para la atención de solicitudes de la Gerencia de TI al poder capacitar a sus especialistas para brindar un servicio grato y eficiente apoyando a una agradable experiencia del usuario.

Implementar una solución de atención al cliente efectiva e intuitiva en un entorno de servicio al cliente permite que tanto el personal de soporte técnico como personal no especializado detecte y solucione problemas básicos que pudieran estar afectando al cliente. (Empirix, 2016)

Esta integración ha brindado la apertura a poder atender una mayor cantidad de tickets en menor tiempo, brindar una solución efectiva logra disminuir el porcentaje de reclamos con los que pueden tratar los especialistas, lo que hace que el usuario perciba una mejora en el servicio.

Credomatic para brindar atención a sus usuarios ha implementado en la Gerencia de TI un servicio web implementado por la directriz de Regional conocido como Service Desk para detección y resolución de tickets.

### 2.3.2 Desempeño y calidad del servicio

Parte del objetivo de mejorar las prácticas en las labores de la Gerencia de TI es comprender que estas deben ser medidas a través de indicadores de desempeño.

(Terry, 2018, p. 25) Define:

en su estudio concluyo que los equipos de TI que son capacitados invierten más tiempo en actividades de alto valor, lo que permite a las organizaciones controlar mejor los riesgos de TI como seguridad, disponibilidad, desempeño y cumplimiento de políticas. Realizando un análisis de este estudio comprendemos que es necesario primero capacitar al personal de TI para luego así poder hablar de Indicadores de desempeño.

Cabe mencionar que aun con capacitación el conocimiento de los especialistas de TI no logra provocar un cambio en la percepción de los usuarios del banco, por lo que es necesario incluir la educación del usuario sobre el conocimiento de los procesos en la Atención de tickets y como este funciona en pos de los usuarios.

Creando consciencia sobre dichos indicadores que son expresados en el SLA, lo cual comprende sus medidas de puntuaciones normativas que brindan clara visibilidad sobre los estándares de calidad que son requeridos para brindar un óptimo servicio y ejecutar mejor sus prácticas.

### 2.3.3 Calidad

Alexander, (2005) indica que el sistema ISO 9000 es una guía para el manejo de la calidad en la cual comprende varias series de reglas que especifican la normas a seguir en temas de calidad del sistema que genera un producto.

Por lo que puntualizar las en temas de calidad es fundamental al estudio, ya que estos son parte del sistema global que entra el tema de “Service Desk” o mesa de ayuda como la llaman en BAC Credomatic, siendo esto parte de los cimientos de su operación.

Respecto a la calidad, en este estudio abordamos en el uso de distintos estándares, haciendo mención en esta ocasión a ISO 9001, donde (Vavra, 2018) menciona que la norma requiere una documentación de todos procesos de negocio y que la compañía actué efectivamente según dichos procesos.

Para implementar una ISO 9001 supone un coste para las empresas. Al gasto que supone la auditoria de certificación más la contratación de las empresas de consultoría especializada -si se desea contar con ellas-, se debe sumar el tiempo y esfuerzo de toda la organización en su conjunto con el equipo directivo al frente de todo el proyecto. (López, 2016, p. 50)

Para el banco es expresado como una inversión más que un costo debido a la implicación que conlleva de mantenerse como un banco que se posiciona en la región como banco tecnológico y con procesos actualizados, por lo que, aunque para otras este genere un coste el banco utiliza esto a su favor.

Con respecto a la satisfacción del cliente, es preciso entender que es una respuesta emocional ante su evaluación de la discrepancia percibida entre su experiencia previa/expectativa de nuestro producto y organización y el verdadero rendimiento experimentado una vez establecido el contacto con nuestra organización, una vez que ha probado nuestro producto. La satisfacción del cliente influirá en sus futuras relaciones con nuestra organización. (Terry, 2018, p. 25)

#### 2.3.4 Educación al Usuario

Es importante tomar en cuenta la educación del usuario para una buena atención de las solicitudes o incidentes que se generan en la Gerencia de TI, por lo tanto, se decide incluir dentro de la presente investigación aquellos métodos y técnicas que ayuden a la mejora continúa beneficiando tanto al área de negocio como al área de TI.

El mercado laboral se ha vuelto más exigente en la solicitud de perfiles al momento del reclutamiento donde es requerido un perfil cuya educación compruebe los conocimientos científicos-tecnológicos y con apertura de desarrollar una mayor capacidad intelectual del tema.

(Jiménez, 2013) afirma:

Aunque no existen modelos compartidos por la comunidad de negocios sobre los procesos de gestión de las personas en la organización, podríamos considerar que éstos se agrupan en los siguientes grandes capítulos: incorporación, asignación y trayectoria, compensación, formación, desarrollo y autodesarrollo, evaluación, comunicación y desvinculación, junto con los procesos de gestión de intenciones y de gestión de las competencias como procesos nucleares de dicho modelo de agrupación. (p. 175)

Esto nos dicta que el conocimiento de los procesos, capacitación del personal en el tema de TI debería ser un proceso natural en donde todos en conjunto colaboren y ejecuten en función de cumplir las metas globales del banco.

(Martínez, 2004) Explica que con las tecnologías de la información y la comunicación la sociedad, que ya se denomina de la información y que deberá evolucionar a ser de la formación, deberá apoyarse más en la inteligencia, y ser consiente que esta nueva etapa generará nuevas formas de alfabetismo, por lo tanto, la relación formación-tecnologías puede analizarse desde tres perspectivas distintas:

Desde la formación de base necesaria para acercarse a su comprensión y uso, dada su implantación y su incidencia en la conformación de la cultura y en el establecimiento de nuevas formas o nuevos sistemas de relación.

Desde la adquisición de nuevos conocimientos necesarios para incorporarse en un mercado laboral cada vez más proclive para su utilización.

Desde su utilización como herramientas al servicio de la formación.

### 2.3.5 Análisis Procesos

(Tomas José, 2005, p. 70) Define:

El proceso como el conjunto de la combinación de personas, información, máquinas, y materiales a través de una serie de actividades conjuntas para producir bienes y servicios que satisfagan la necesidad del cliente. Esto nos permite apoyar, diseñar y operacionalizar los procesos requeridos para la implementación de un sistema de gestión de la calidad con base a la norma ISO 9001. (p.70)

Como podemos entender, los procesos no solo son normas escritas en papel o de manera electrónica, sino más bien el conjunto de personas y las herramientas de las cuales hacen uso para poder llevar a cabo el proceso y la manera en la que se va a atender a los usuarios, enfocando el estudio en la atención de solicitudes de TI.

El Análisis de Procesos de Negocio (BPA) es una metodología que respalda el análisis de un negocio con el objetivo de entender sus procesos y mejorar la eficacia y efectividad de sus operaciones. Describe los procesos que involucra, los participantes, el intercambio de información y las normas que regulan este intercambio. (tfig.unece.org, 2012)

“Las mejoras en la calidad generan costos más bajos porque producen menos revisiones, escasos errores y pocas demoras e inconvenientes, así como un mejor aprovechamiento del tiempo y los materiales” (James R, 2015, p. 50).

Por lo tanto, en esta investigación se busca realizar una revisión del proceso de atención de solicitudes a fin de encontrar las posibles pautas para mejorar la atención a los usuarios.

## 2.4 Mejora continua.

La mejora continua como fundamento básico de BAC Credomatic resulta ser un proceso de característica cíclica, puesto que debe practicarse paulatinamente en todos sus procesos, así como lo menciona según la premisa del círculo de Deming.

(Bernal J. J., 2013) “El círculo de Deming lo componen 4 etapas cíclicas, de forma que una vez acabada la etapa final se debe volver a la primera y repetir el ciclo de nuevo, de forma que las actividades son reevaluadas periódicamente para incorporar nuevas mejoras.

Este proceso a ser considerado como ejemplo BAC Credomatic utiliza un proceso de mejora nombrado BAC + Simple, que hace referencia a la agilización de los procesos del banco los cuales son a través de seis principios que son los siguientes:

- Ser un agente de cambio.
- Desafiar el estatus quo
- Buscar el como si
- Ponerse en el lugar del cliente
- Innovación
- Compromiso

Estos principios resultan determinantes para realizar las mejoras continuas por lo que cada uno de sus colaboradores indiferente de cualquier gerencia es mandatorio la realización de seguir cada uno de ellos.

### 2.4.1 Método Kaizen

Es un método de origen japonés utilizado en empresas para mejorar sus procesos de manera constante en sentido de cumplir con los estándares de desempeño y los niveles de calidad

requeridos dentro de sus áreas de operación o en el caso de BAC Credomatic, en sus gerencias y áreas.

Entre los objetivos de Kaizen encontramos la eliminación de desperdicios o mudas como suelen llamársele a estos procesos en este tipo de metodología. Entre los factores comprendidos como desperdicios se consideran aquellos como ser el desperdicio por tiempos de espera, la eliminación categorizada por excesos de procedimientos, incluso aquellas que tienen referencia a las fallas o reparaciones.

Existen varios principios que suelen integrarse en proceso de organizacionales, pero entre ellos cabe destacar el principio del empoderamiento como lo destaca el texto:

“Fomentar el desarrollo de los empleados En este punto el empowerment es la definición de este principio, pues el entrenar a los integrantes de una compañía para que adquieran habilidades, estimularlos y sobretodo otorgarles responsabilidad en la toma de decisiones permite que las personas se desarrollen y así sean más eficientes en su trabajo (Alcaraz, 2014)”.

## 2.5 Instrumentos Utilizados

### 2.5.1 Cuestionario:

Cuestionario Tal vez sea el instrumento más utilizado para recolectar los datos, consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. (Sampieri R. H., Instrumentos de Medición, 2010)

Se elaboró un cuestionario con preguntas abiertas como cerradas, estas con el fin de obtener información sobre las variables que se consideran pertinentes para la investigación. Estas preguntas se dividieron en un cuestionario que consta de diez preguntas cuyo objetivo era cuantificar y conocer opiniones de segunda mano sobre la percepción global de la atención en el manejo de los tickets.

### 2.5.2 Criterio Experto

Como investigación es un proceso sistemático, formal y profundo para obtener y probar las hipótesis sobre el tema en cuestión.

Para resolver este problema podemos utilizar el Criterio de Expertos. Este método nos permite consultar un conjunto de expertos para validar nuestra propuesta sustentado en sus conocimientos, investigaciones, experiencia, estudios bibliográficos, etc. (Prats, 2012)

### 2.5.3 Grupo Focal:

Las entrevistas implican que una persona calificada (entrevistador) aplica el cuestionario a los participantes; el primero hace las preguntas a cada entrevistado y anota las respuestas. Su papel es crucial, es una especie de filtro. (Sampieri R. H., Instrumentos de Medición, 2010)

Esta técnica resulta idónea por la obtención de opiniones personales de sujetos directamente relacionados en el proceso, estos son necesarios para que funjan como evidencia de lo obtenido en el cuestionario a aplicar.

(Sampieri H. , 2010) afirma:

“Algunos autores los consideran como una especie de entrevistas grupales, las cuales consisten en reuniones de grupos pequeños o medianos (tres a 10 personas), en las cuales los participantes conversan en torno a uno o varios temas en un ambiente relajado e informal, bajo la conducción de un especialista en dinámicas grupales.” (p.425)

Partiendo de esta premisa obtenemos que resulta coincidentemente positivo, ya que al ser más de una gerencia en cuestión efectivamente la ejecución de un grupo focal brinda los resultados esperados aprovechando el tiempo disponible en cada proceso realizado.

Importante recalcar que con esta técnica se abarcan los temas en donde cada participante presenta una única percepción sobre los temas presentados, lo que a su vez procura la ampliación del conocimiento de los temas designados.

## 2.6 Marco Legal

### 2.6.1 CNBS

Dentro de la normativa legal correspondiente al sistema financiero que regula la actividad bancaria ejecutándose a través de la Comisión Nacional de Banca y Seguros.

Mediante decreto del Poder Legislativo 129-2004 publicado en el Diario Oficial La Gaceta número 30,502 el 24 de septiembre del 2004 entro en vigencia la Ley Del Sistema Financiero.

BAC Credomatic como institución financiera se acopla al Régimen Legal del Artículo 4 del Poder Legislativo, el cual menciona que las instituciones del sistema financiero se regirán por los preceptos de esta Ley y en lo que les fueren aplicables por la Ley de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, Ley del Banco Central, Ley de Seguro de Depósitos en Instituciones del Sistema Financiero, Ley Monetaria, y por los reglamentos y resoluciones emitidos por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, en adelante denominada "la Comisión" y por el Banco Central de Honduras, en adelante denominado "Banco Central". (CNBS, 2004)

### 2.6.2 ITIL

Durante muchos años la tecnología ha ido avanzando y con ello las empresas, BAC al destacar en el mercado como el banco más innovador e ir mejorando en cada uno de sus servicios fue incorporando nueva tecnología creando cada día nuevas oportunidades de negocio, sin embargo, para seguir destacando en un mundo tan competitivo es necesario es necesario que los procesos que se desarrollen sean eficientes, dando paso a la metodología ITIL.

(Pía Ramírez Bravo, 2006) nos explica que ITIL (Information Technology Infrastructure Library) es una metodología que se basa en la calidad de servicio y el desarrollo eficaz y

eficiente de los procesos que cubren las actividades más importantes de las organizaciones en sus Sistemas de Información y Tecnologías de Información.

ITIL es un conjunto de mejores prácticas y estándares en procesos para hacer más eficientes los servicios de TI en una organización, es por eso que BAC Credomatic se basa en el para hacer más eficiente el diseño y administración de la infraestructura de los datos.

### 2.6.3 COBIT

Durante décadas han existido innumerables riesgos que afectan las compañías, ya sean estos operativos, tecnológicos o reputacionales, es necesario contar con un mecanismo para mitigarlos o prevenirlos en su totalidad, esto para poder mantener la continuidad del negocio y evitando así las posibles pérdidas que afectarían considerablemente no solo a la empresa, sino también a los colaboradores que laboran en ella.

COBIT (Control Objectives for Information and Related Technology / Objetivos de Control para la Información y Tecnologías Relacionadas) es una metodología publicada en 1996 por el Instituto de Control de TI y la ISACA (Asociación de Auditoría y Control de Sistemas de la Información) que se usa para evaluar el departamento de informática de una compañía.

Para poder remediar esta situación hoy en día las empresas utilizan una guía de mejores prácticas, conocido como COBIT, esta sirve en especial no solo para el negocio, sino que también para el área TI, ya que busca mantener una buena práctica para el control de la información y los riesgos que conlleva.

En el banco se hace uso de COBIT 4.1 ayudando a la organización a incrementar el valor de TI y apoyando el alineamiento con las áreas de negocio. Esta guía contiene objetivos de control,

directivas de aseguramiento, medidas de desempeño y resultados, al igual un modelo de madurez alineado a la organización.

A criterio experto, la gestión de riesgos en el banco se lleva a través de un sistema impuesto por regional, dentro del cual los riesgos se miden de acuerdo al nivel de impacto y la probabilidad que este ocurra basado en datos de años anteriores, de igual manera, esto siempre arraigado a COBIT manteniendo los procesos y siguiendo cada uno de ellos para mitigar los riesgos o prevenirlos en su totalidad.

Para conocer un poco más sobre COBIT, los autores (Ricardo Gómez, 2010) nos mencionan que como entidad financiera en el cumplimiento de la circular externa 052 de la Superfinanciera, la cual hace referencia a la seguridad de la información bajo criterios de confidencialidad, integridad, disponibilidad, eficiencia, confiabilidad y cumplimiento bajo el estándar ISO 27000 y los 4 dominios de COBIT, enfatizando en 16 de sus procesos, ha llevado a que la seguridad de la información sea un tema central de las juntas directivas o partes interesadas, ya que la salud del sistema financiero depende de la gestión de TI y en particular de los riesgos.

#### 2.6.4 Normas Internacionales

Bac Credomatic al ser un banco multinacional y trabajar con las distintas marcas de la industria de tarjetas, se ve obligado a acatar las directrices que provienen de normas internacionales como ser SOX, PCI DSS, a continuación, explicaremos cada una de ellas:

#### 2.6.5 SOX

El autor (Centrify, 2018) nos explica que La Ley Sarbanes-Oxley conocida como SOX estableció estándares financieros donde exige la evaluación anual por parte de un auditor independiente sobre la efectividad de los procedimientos de control de las empresas.

En esta ley la Gerencia de TI por lo general es el encargado de gestionar estas auditorías, ya que necesita garantizar que solo pueden acceder a los sistemas que contienen datos financieros aquellas personas cuyas funciones laborales lo requieren, siempre manteniendo un registro de todas las actividades.

La Gerencia de TI entiende la importancia de asegurar los estados financieros del banco, por ello, lleva una serie de controles donde su ejecución se centra en mitigar o eliminar por completo los riesgos de la matriz SOX definidos por la región, en cumplimiento de las leyes y certificaciones necesarias para no perder el negocio y continuar operando de acuerdo lo establecido anteriormente, descartando así las posibles multas que afecten al banco de manera financiera y reputacional.

#### 2.6.6 PCI DSS

Para el autor (Isec Auditors, 2018) PCI Data Security Standard (PCI DSS), es un estándar de seguridad que define el conjunto de requerimientos para gestionar la seguridad, definir políticas y procedimientos de seguridad, arquitectura de red, diseño de software y todo tipo de medidas de protección que intervienen en el tratamiento, procesado o almacenamiento de información de tarjetas de crédito. Su finalidad, la reducción del fraude relacionado con las tarjetas de crédito e incrementar la seguridad de estos datos.

Mantener la seguridad de la información de pago de todos los tarjeta habientes es de suma importancia para las instituciones financieras, ya que a través de ellas se almacenan, procesan o transmiten datos que contienen información delicada para los dueños de las tarjetas, por ello, BAC Credomatic se preocupa por mantener la certificación de PCI DSS a fin de garantizar a las marcas la seguridad de la información, confidencialidad e integridad acatando cada uno de los requisitos

mandatorios de la normativa, logrando así evitar posibles fraudes que pueda afectar a los clientes y por ende la reputación de las marcas y la institución financiera.

## CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

En el presente capítulo se hará énfasis en tema de la metodología empleada en la investigación lo cual a concepto de detalle se definirá y explicará el enfoque de investigación la metodología, el alcance su diseño

### 3.1 Definición Operacional de Variables

**Tabla 1: Definición de Variables**

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Ítem
Percepción de los usuarios	Punto de vista de los colaboradores que no poseen conocimientos técnicos	Punto de vista de los usuarios del banco sobre la atención que reciben al respecto de sus solicitudes	Afectivo	Desempeño en la Atención de Tickets que brinda TI. Tiempo de Respuesta de la solicitud. Percepción sobre la atención de tickets de TI. Solución de Tickets	Cuestionario: 1,6 y 7. Tema 1, Grupo Focal.
Percepción de los especialistas de TI	Punto de vista de los especialistas cuyo conocimiento están arraigados al área de TI	Perspectiva de los especialistas sobre las solicitudes y comportamiento de los usuarios al realizar envíos de ticket.	Afectivo	Manejo de Herramientas o Recursos	Tema 2, Grupo Focal.
Atención de los Tickets	Atender solicitudes realizadas por usuarios con objeto de proveer soluciones.	El proceso de atención de las solicitudes emitidas por los usuarios.	Metodológico o de proceso	Escalamientos de Solicitudes. Herramientas Amigables	Cuestionario: 4,5 y 10. Tema 3, Grupo Focal.
Conocimiento o Capacitación	Capacidad de los usuarios para el eficaz uso de herramientas y recursos	Cursos, seminarios, capacitaciones e inversión en el capital intelectual	Cognitivo	Conocimientos y capacitación	Cuestionario: 2,3,8 y 9. Tema 4, Grupo Focal

### 3.2 Enfoque de Investigación.

Siguiendo los conocimientos de Sampieri, en esta investigación se hace alusión al enfoque mixto, ya que en este enfoque encapsula las ventajas que los enfoques cuantitativos y cualitativos permitiendo mayor amplitud de investigación que da paso a un conocimiento más profundo y aprovechamiento mayor de los recursos que se tienen al alcance. En este sentido, es importante recordar que aquellos problemas que necesitan establecer tendencias, se “acomodan” mejor a un diseño cuantitativo; y los que requieren ser explorados para obtener un entendimiento profundo, “empatan” más con un diseño cualitativo. (Sampieri H. , Metodología de la Investigación, 2010)

Debido al objeto de investigación y la aplicabilidad que se desea implementar a consecuencia se concluye en un enfoque mixto en donde se pueden alcanzar mejores resultados de los que podría alcanzar la investigación siguiendo un tan solo enfoque.

### 3.3 Alcance De La Investigación

El alcance de esta investigación se centra en el exploratorio – descriptivo, debido a que el presente tema toma sus cimientos en un departamento donde la investigación de la percepción de los colaboradores es casi inexistente por lo cual se explora sin antecedentes que propongan una información previa del tema en cuestión, es necesario explorar a cerca de las diferentes percepciones que existe en los colaboradores de BAC Credomatic, tanto usuarios como especialistas en la atención de solicitudes y descriptivo con el deseo de proveer una descripción clara de los hallazgos y de esa manera tener mayor libertad de opinión sobre el tema. debido a la necesidad de conocer el por qué nacen estas percepciones positivas o negativas en los usuarios o especialistas.

Los estudios exploratorios se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes. (Sampieri H. , Metodología de la Investigación, 2010)

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. (Sampieri H. , Metodología de la Investigación, 2010)

Adicional, al ser un estudio mixto es necesario incurrir en la parte cualitativa, tomando como referencia el diseño narrativo que recolecta datos sobre las experiencias de las personas para describirlas.

(Carlos Fernandez, 2010)“Creswell (2005) señala que el diseño narrativo en diversas ocasiones es un esquema de investigación, pero también una forma de intervención, ya que el contar una historia ayuda a procesar cuestiones que no estaban claras o conscientes” (Pág. 504).

Por lo tanto, recolectar datos sobre las historias o experiencias de vida de las personas resulta de gran interés para poder describir y analizar a los individuos, se usa frecuentemente cuando se busca evaluar una sucesión de acontecimientos.

### 3.4 Diseño de la Investigación

#### 3.4.1 Población

BAC Credomatic es una entidad financiera que cuenta aproximadamente con un total de 4,264 usuarios divididos en las ciudades de Tegucigalpa, San Pedro Sula y La Ceiba, nuestra población se delimita con lo que respecta a la ciudad capital, en la misma se conoce que existe alrededor de 2,576 usuarios de los cuales esta investigación a petición de la Gerencia de TI se centra en 583 usuarios de la ciudad de Tegucigalpa divididos de las distintas gerencias que más ingresaron solicitudes a los especialistas de TI en el mes de octubre del año 2018.

Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones (Selltiz et al., 1980). Es decir, todas esas unidades que cumplen bajo los criterios de la unidad de análisis expresada a posteriori.

#### 3.4.2 Marco Muestra

Éste constituye un marco de referencia que nos permita identificar físicamente los elementos de la población, la posibilidad de enumerarlos y, por ende, de proceder a la selección de los elementos muestrales. (Sampieri H. , Metodología de la Investigación, 2010)

Por consecuencia el marco muestral se encuentra segmentado en los usuarios de BAC Credomatic en la ciudad de Tegucigalpa, en las gerencias de: Canales de Servicio, Mercadeo, Operaciones, Cobros, Operaciones de Tarjeta, Ventas, Comercios Afiliados, Créditos COHM, Recursos Humanos, Gestión de la Calidad y Riesgos, Cumplimiento, Banca de Empresas, Finanzas, Internacional y Banca Privada, Inteligencia de Negocio y Planeación, Créditos de Empresas y Banca de Personas que se encuentran distribuidos en diferentes edificios de la ciudad como ser, Edificio principal de BAC Credomatic ubicado en el Boulevard Suyapa, BAC Torre Metrópolis, Edificio Interamericana y Torre COMH con dirección en el Boulevard Morazán finalizando con el Edificio Molinón localizado contiguo a Ferco calle del anillo periférico en dirección a Boulevard Los Próceres.

#### Muestra

Se define como muestra la No Probabilística debido a que nuestro estudio intenta obtener una parte representativa de la población siendo viable para estudios cuantitativos como cualitativos, favoreciendo en gran medida este estudio mixto.

Desde la visión cuantitativa es su utilidad para determinado diseño de estudio que requiere no tanto una “representatividad” de elementos de una población, sino una cuidadosa y controlada

elección de casos con ciertas características especificadas previamente en el planteamiento del problema. (Investigación, 2010)

Para el enfoque cualitativo, al no interesar tanto la posibilidad de generalizar los resultados, las muestras no probabilísticas o dirigidas son de gran valor, pues logran obtener los casos (personas, contextos, situaciones) que interesan al investigador y que llegan a ofrecer una gran riqueza para la recolección y el análisis de los datos.

Utilizaremos la muestra no probabilística por conveniencia debido a que cumple con los intereses de la investigación por la escasez de factor tiempo y alentar la consecución de los objetivos de la misma, a lo cual también se adecua a el enfoque, y al estudio por cuanto posee distintos grupos de población, donde es necesario estimar el tamaño de la muestra con la siguiente

formula: 
$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

**Tabla 2. Calculo de la Muestra**

Titulo	Referencia
Población	583 Usuarios
Gerencias	18
Fórmula utilizada por referencia	$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$
Nivel de Confianza	1.28
Probabilidad de que Ocurra el Evento	50%
Probabilidad de que no Ocurra el evento estudiado	50%
Error de Estimación máximo aceptado	5%
Tamaño de la Muestra	128.07

Para el cálculo de la muestra se tomó una población de 583 usuarios, con un nivel de confianza del 50% y la probabilidad de que ocurra o no un evento del 80%, a su vez el margen de error estimado de esta investigación fue del 5% dando como resultado una muestra de 128.07, es decir, 129 personas. Debido a la limitante del tiempo se tomó la decisión en compañía del Gerente de TI en calcular nuevamente el tamaño de la muestra acomodando la formula al total de 98 colaboradores que participaron en la recolección de datos a través de los instrumentos utilizados.

### 3.4.3 Unidad De Análisis

Esta muestra representativa tomara en consideración un determinado grupo de colaboradores internos de BAC Credomatic quienes son los usuarios que más han ingresado tickets a los especialistas de TI para el mes de octubre del año 2018. Estos colaboradores conforman las distintas gerencias de las áreas de negocio, así como el área de TI y dicho grupo está integrado por mujeres y hombres, incluso en sujetos mayores de 21 años, en la ciudad de Tegucigalpa.

### 3.4.4 Unidad De Respuesta

Los datos son obtenidos a través de un enfoque mixto, por lo cual son un recuento estimado de los distintos grupos en los que se realizó el levantamiento del cuestionario a los usuarios de BAC Credomatic

## 3.5 Técnicas E Instrumentos

### 3.5.1 Instrumentos

En este estudio para la recolección de datos se utilizó y aplico un cuestionario web enviado a las distintas gerencias de BAC Credomatic en la que se enfoca la investigación de acuerdo a la estimación de la muestra, donde se busca obtener información relevante sobre la percepción que tienen los usuarios respecto a la atención de solicitudes del área de TI.

### 3.5.2 Cuestionario

Tal vez sea el instrumento más utilizado para recolectar los datos, consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. (Sampieri H. , Metodología de la Investigación, 2010), Aprovechando los beneficios de ambos tipos de preguntas ya que en cuanto a las preguntas cerradas su codificación es más simple y permite precisar en temas de análisis y

por otro lado las preguntas abiertas proporcionan una información de mayor amplitud y conviene su uso en esta tesis por la competencia en ampliar los conceptos de o percepciones de los usuarios.

### 3.5.3 Grupo Focal

Según lo encontrado en la literatura el autor expone lo siguiente: En los grupos de enfoque Existe un interés por parte del investigador por cómo los individuos forman un esquema o perspectiva de un problema, a través de la interacción. (Sampieri H. , Metodología de la Investigación, 2010)

Lo cual será utilizado paralelamente con el cuestionario, para la obtención de perspectivas diferentes, personales y cuya experiencia sea de primer nivel, debido a que los participantes serán individuos que forman parte de la unidad de análisis, todo esto con el propósito de presentar en detalle un resumen el cual exponga tanto la situación actual de la empresa como la opinión personalizada de los sujetos.

## 3.6 Fuentes De Información

### 3.6.1 Primarias

Las referencias o fuentes primarias proporcionan datos de primera mano, pues se trata de documentos que incluyen los resultados de los estudios correspondientes. (Sampieri H. , Metodología de la Investigación, 2010).

Lo expuesto anteriormente deja a exposición lo importante que estas son para iniciar la revisión de la literatura pertinente a la investigación. Esta revisión de fuentes primarias radico en el conocimiento del Gerente del Departamento de TI, así como también la apreciación de los colaboradores de BAC Credomatic, puesto que son los que están directamente relacionados con el tema de investigación.

### 3.6.2 Secundarias

Son todas aquellas que ofrecen información sobre el tema que se va a investigar, pero que no son la fuente original de los hechos o las situaciones, sino que sólo los referencian. (Bernal C. A., 2010)

Las fuentes secundarias en la presente fueron aquellos motores de búsqueda aprobados por las Universidad Tecnológica Centroamericana en el Centro de Recursos de Análisis e Investigación (CRAI);

- Proquest
- Google Académico
- Biblioteca Virtual
- E-Libros.
- Biblioteca CRAI.

### 3.7 Limitación De Investigación

Durante el progreso de esta investigación una de las mayores limitantes fue el tiempo establecido para su desarrollo, considerando que para poder realizar un estudio mixto a profundidad; la complejidad en la implementación de los distintos instrumentos y el desarrollo de la investigación se vio afectado por el poco tiempo implementado para esta, a su vez, se contó con la limitante de que no se tiene registro histórico de la Gerencia de TI, fundamentado nada más con el criterio experto de los colaboradores que laboran para la institución financiera.

## CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS

### 4.1 Desarrollo

De acuerdo al cálculo de la muestra se aplicó la encuesta a 17 Gerencias a un total de 129 usuarios, agregado en la Gerencia de TI se realizó un grupo focal para evitar sesgos y obtener un mejor panorama en este estudio de índole mixta, ambas actividades se dividieron en los siguientes temas:

1. Percepción de los usuarios
2. Percepción de los especialistas TI
3. Atención de Tickets
4. Conocimiento y Capacitación

Para esta investigación se llegó a un acuerdo con la Gerencia de TI en aplicar las encuestas a aquellos usuarios que ingresaron más solicitudes, tomando a 129 personas para el estudio con el fin de prevenir que no se llegará al total de la muestra.

Por lo tanto, en este estudio, la probabilidad de que ocurra un evento (P) es del 50%, la probabilidad de que no ocurra un evento ( $P-1 = Q$ ) es del 50%, añadiendo el nivel de confianza para esta investigación es del 50% debido a que la posibilidad de que existe de que no se obtenga las suficientes respuestas por parte de los colaboradores de BAC Credomatic.

### 4.2 Percepción de los usuarios

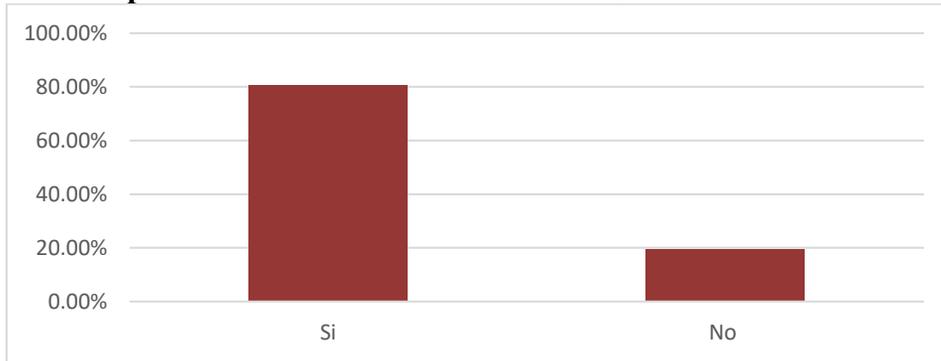
#### 4.2.1 Desempeño en la atención de tickets

El objetivo se centra en medir si el desempeño del departamento de TI cumple con las expectativas del usuario.

De acuerdo a la encuesta, el desempeño que brindan los especialistas en la atención de tickets del departamento de TI cumple en un 80% con sus expectativas, sin embargo, el 20% que

dice que no presenta malestares como: tardanza en el tiempo de respuesta de la solicitud, la respuesta al ticket no es lo que solicitaba el usuario, los procesos internos en la obtención de vistos buenos es muy tardado y ciertas áreas se tardan demasiado en la atención de solicitudes.

**Figura 1: Desempeño en la atención de tickets de la Gerencia de TI**

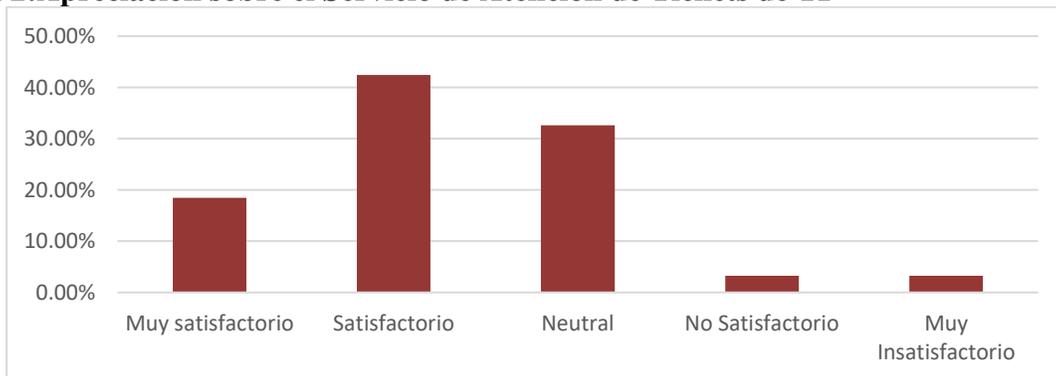


#### 4.2.2 Apreciación sobre el servicio de Atención de Tickets de TI

El objetivo del sub-tema es conocer cuál es la percepción que tienen los usuarios sobre el servicio de atención de tickets del departamento de TI.

De acuerdo a la encuesta, el 3.33% considera que no es satisfactorio, el 3.33% considera que es muy insatisfactorio, el 32.22% se encuentra en una posición neutral, el 17.78% considera que es muy satisfactorio y el 43.33% considera que es satisfactorio.

**Figura 2: Apreciación sobre el Servicio de Atención de Tickets de TI**

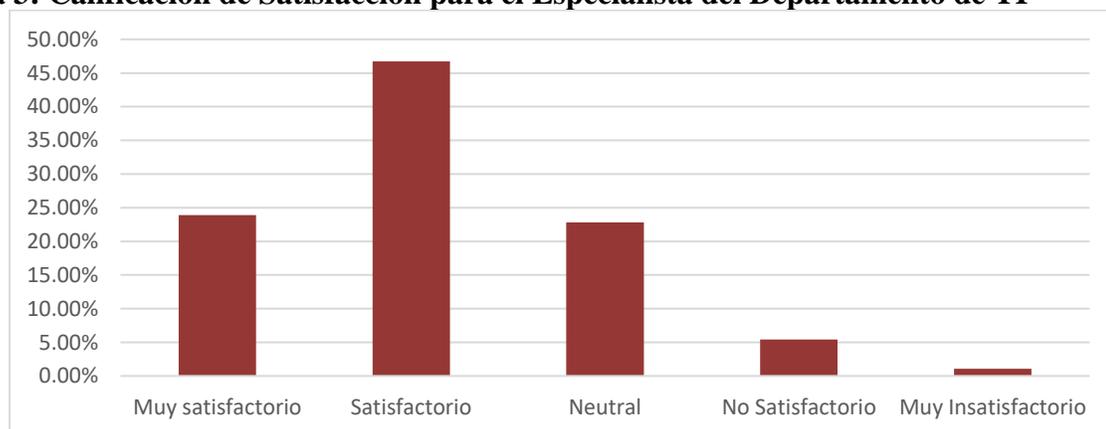


### 4.2.3 Calificación de Satisfacción para el Especialista del Departamento de TI.

El objetivo del sub-tema es medir la satisfacción del usuario de acuerdo al servicio brindado por el especialista.

De acuerdo a la encuesta, el 5.56% de los usuarios considera que no es satisfactorio, el 1.11% considera que es muy insatisfactorio, el 47.78% considera que es satisfactorio, el 22.22% de los usuarios se encuentra en una posición neutral y el 23.33% de los usuarios considera que el servicio brindado por el especialista es muy satisfactorio.

**Figura 3: Calificación de Satisfacción para el Especialista del Departamento de TI**



## 4.3 Atención de Tickets

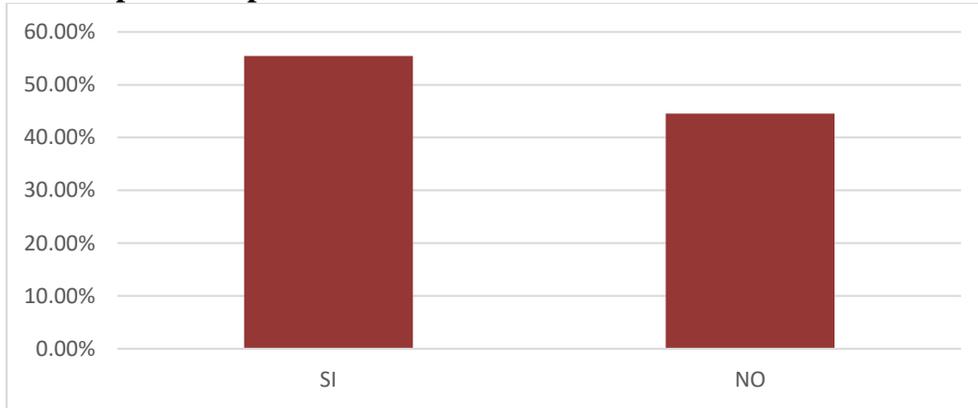
### 4.3.1 Tiempo de Respuesta de la Solicitud es Satisfactorio

El objetivo del sub-tema es medir si el tiempo de respuesta que brinda el especialista es satisfactorio para el usuario atendido.

De acuerdo a la encuesta, el 55.56% de los usuarios consideran que el tiempo de respuesta del ticket es satisfactorio, mientras que el 44.44% de los usuarios consideran que el tiempo en la atención del ticket no es satisfactorio, sin embargo, se destacan comentarios como: Casos fáciles de resolver en donde el especialista se tarda más de 3 días, consideran que hace falta personal, es

necesario la automatización de más servicios para el usuario, necesidad de priorizar los servicios críticos como por ejemplo Cajas y atrasan los procedimientos para los departamentos atendidos.

**Figura 4: Tiempo de Respuesta de la Solicitud es Satisfactorio**

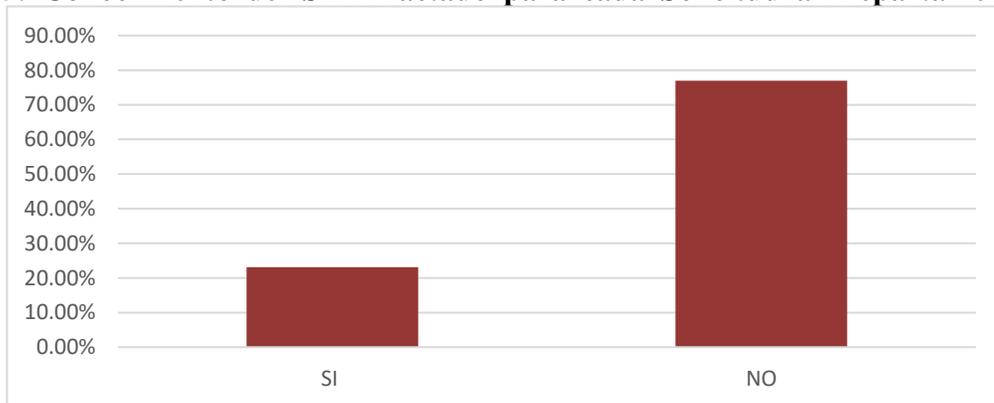


#### 4.3.2 Conocimiento del SLA pactado para cada Solicitud al Departamento de TI.

El objetivo del sub-tema es investigar si el usuario conoce el SLA que se le asigna a cada solicitud de acuerdo a lo plasmado en el ticket.

De acuerdo a la encuesta, el 23.60% de los usuarios conoce el SLA pactado para cada solicitud, mientras que el 76.40% desconoce cuál es el SLA pactado para cada solicitud.

**Figura 5: Conocimiento del SLA Pactado para cada Solicitud al Departamento de TI.**

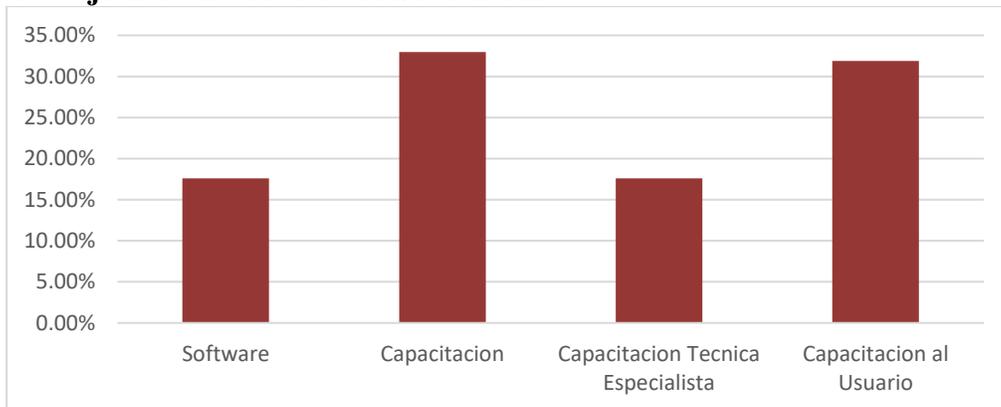


#### 4.3.3 Mejora en la Atención de solicitudes

El objetivo del sub-tema es conocer la debilidad que se tiene en la atención de tickets del Departamento de TI para mejorar el proceso y la experiencia de usuario.

De acuerdo a la encuesta, el 16.85% de los usuarios considera que se debe mejorar en software, el 17.98% considera que se debe de capacitar al especialista de TI, el 31.46% considera que es necesario una capacitación al usuario y el 33.71% considera que es necesario una capacitación de atención al cliente para el especialista de TI.

**Figura 6: Mejora en la Atención de Solicitudes**



#### 4.4 Conocimiento y Capacitación

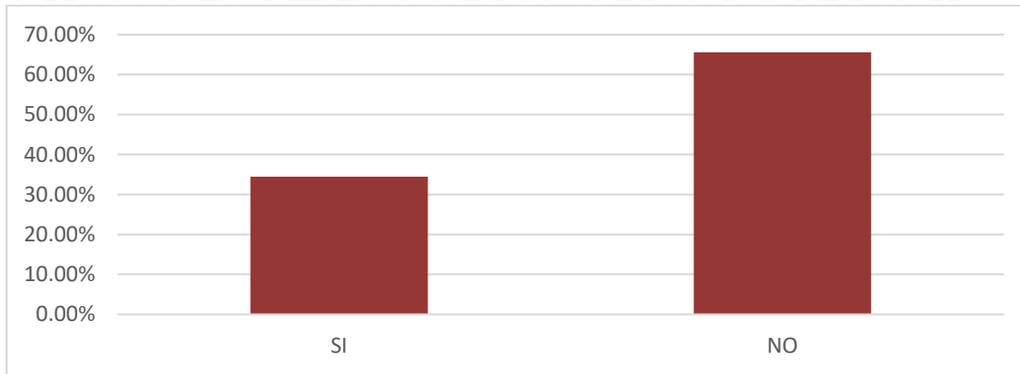
Realizar un análisis de los datos obtenidos a través de las distintas preguntas de la encuesta aplicada a los usuarios seleccionados de las diferentes gerencias que forman parte de BAC Credomatic.

##### 4.4.1 Nivel de Escalamiento de las Solicitudes dentro de Departamento de TI.

El objetivo del sub-tema se centra en investigar si el usuario conoce cuál es el proceso de escalamiento de solicitudes en el departamento de TI.

Solo el 35.23% de los usuarios conocen el proceso, mientras que el 64.77% desconoce el proceso que se lleva para escalar solicitudes dentro del departamento de TI.

**Figura 7: Proceso de Escalamiento de Solicitudes dentro de la Gerencia de TI**

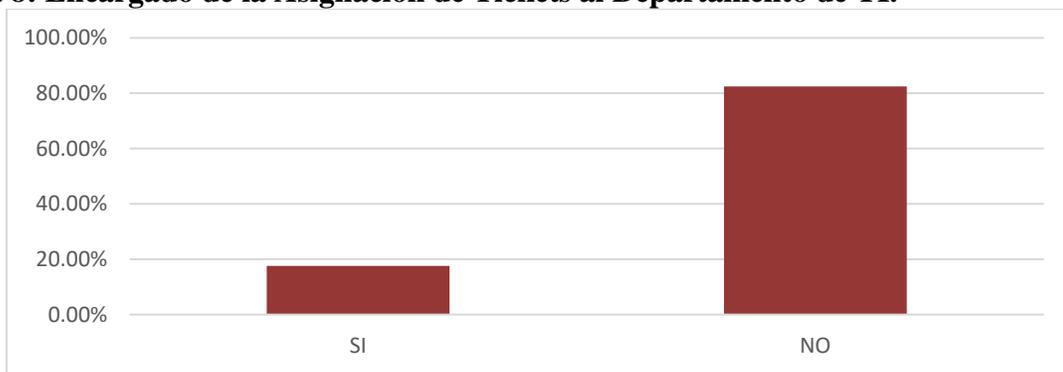


#### 4.4.2 Encargado de la Asignación de Tickets al Departamento de TI.

El objetivo del sub-tema se centra en investigar si los usuarios conocen quien escala los tickets a las distintas áreas del departamento de TI.

De acuerdo con la encuesta, el 17.98% de los usuarios conocen quien escala los tickets al departamento de TI, mientras que el 82.02% desconoce quién escala las solicitudes al departamento de TI. En el caso de BAC Credomatic los colaboradores de Nivel 1 en la mesa de ayuda son los encargados de primera mano en atender al usuario y trasladar el ticket a las distintas áreas del departamento de TI en caso de que él no le pueda dar solución.

**Figura 8: Encargado de la Asignación de Tickets al Departamento de TI.**



#### 4.4.3 Atención de Tickets y Conocimiento

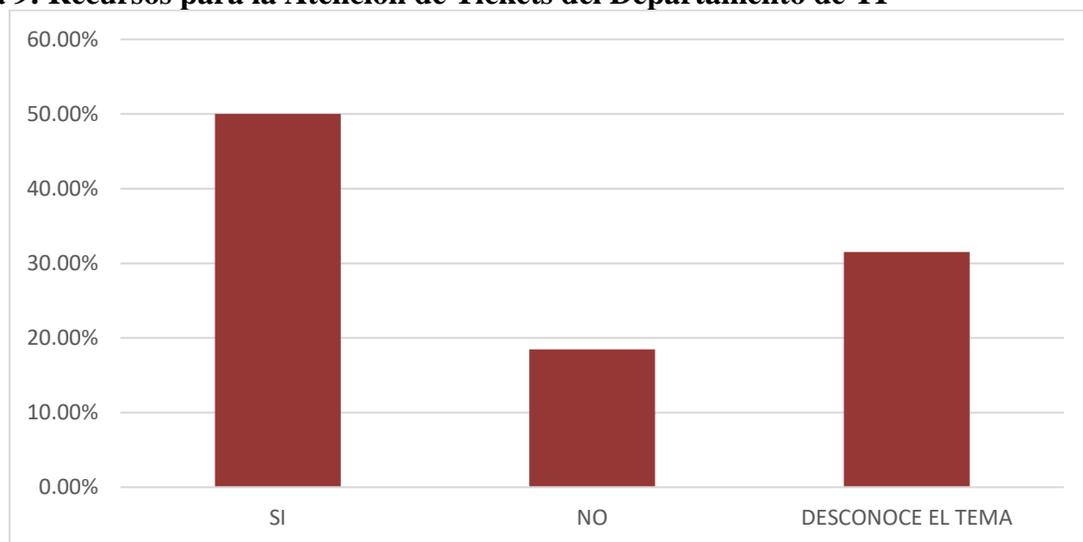
Para este tema se busca medir la satisfacción que tiene el usuario respecto a la atención que brinda el especialista de la Gerencia de TI.

#### 4.4.4 Percepción de la Atención de Tickets de TI

El objetivo de esta pregunta es investigar si el usuario considera que el Departamento de TI cuenta con los servicios necesarios para la atención de tickets de acuerdo a la complejidad de la solicitud.

De acuerdo a la encuesta el 31.11% desconoce el tema, el 18.89% considera que TI no cuenta con los recursos necesarios para la atención de tickets y el 50.00% de los usuarios considera que si cuenta con los recursos necesarios para solucionar los tickets.

**Figura 9: Recursos para la Atención de Tickets del Departamento de TI**

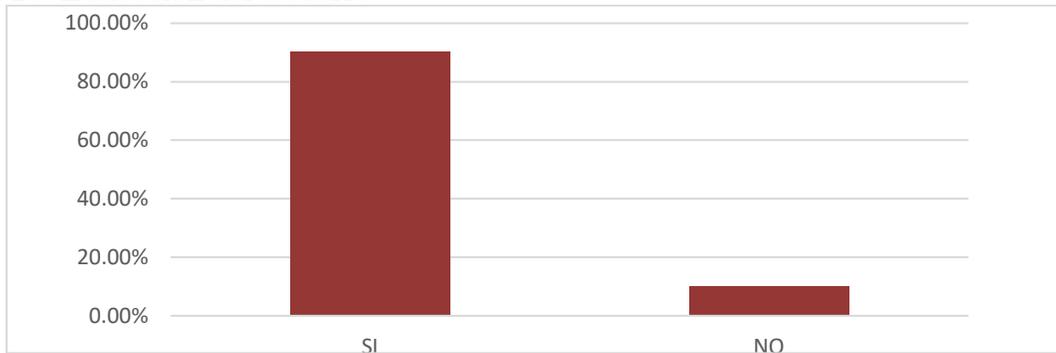


#### 4.4.5 Educación al Usuario

El objetivo del sub-tema es conocer si el usuario considera la necesidad de poseer conocimientos informáticos básicos para mejorar la apreciación que se tiene de la Gerencia de TI.

De acuerdo a la encuesta el 10.11% considera que no es necesaria la educación de usuario, mientras que el 89.89% considera que es necesaria la educación de conocimientos básicos de TI, teniendo en cuenta que existe rotación de personal en ciertas áreas y educar sobre conceptos técnicos puede ayudar a mejorar la atención del usuario.

**Figura 10: Educación del Usuario**



#### 4.5 Resumen Grupo Focal

Para efectos investigativos se realizó en la Gerencia de TI un grupo focal con 5 colaboradores seleccionados aleatoriamente por el Gerente de TI, dichos participantes son:

Ada Pineda del área de Servidores

Omar Mejía del área de Telemática

Erwin Carías del área de Soporte Técnico

Jossel Santos del área de Seguridad de Sistemas

Félix Domínguez del área de Incidentes de TI

##### 4.5.1 Percepción de Usuarios

Esta sección se realizó con la intención de que los especialistas de las distintas áreas del área de TI tomaran el rol de usuario, esto debido que entre las distintas áreas se resuelven solicitudes para poder apoyar la operativa del día a día y poder resolver de igual manera a los usuarios de la Gerencia de Negocio.

En resumen, los colaboradores están consiente de la gran responsabilidad que conlleva el trabajo que se atiende en la Gerencia de TI, sin embargo, todos los involucrados en el grupo focal estuvieron de acuerdo en que el tiempo o SLA estipulado en algunos servicios están demasiado

elevados y hay una enorme falta de conocimiento dentro de las mismas áreas de la Gerencia de TI provocando retrasos cuando se espera una solución rápida para sus tickets.

A su vez, Los colaboradores piensan que realizar reuniones con las distintas áreas de TI y las Gerencias de Negocio servirá para llegar a un acuerdo y estipular el tiempo idóneo para la atención de los tickets, llegando a ganar todas las partes interesadas.

#### 4.5.2 Percepción de Especialistas

Luego de ubicarse en el papel de usuarios, los colaboradores deben pasar al papel que desempeñan como especialistas para conocer la percepción que se tiene actualmente, ellos reflexionan sobre lo siguiente:

Dentro de la Gerencia de TI ellos consideran que dependiendo de la temporada existe una mayor o menor demanda de solicitudes o tickets, por lo tanto, el aprovechamiento de sus recursos está en manos de ellos y de la manera en que manejan su tiempo.

Consideran que existe demasiada burocracia al momento de atender solicitudes, es decir, que los requerimientos que se deben de cumplir para poder ser atendido por la Gerencia de TI conllevan demasiado tiempo atrasando la manera en que se resuelve a los usuarios.

A sí mismo, consideran que en ocasiones llegan solicitudes en donde ellos dependen de otras áreas de TI para poder resolverlas, sin embargo, debido a todas las actividades que maneja cada uno como especialistas en ocasiones retrasan la forma de poder resolver en tiempo al usuario, por lo que se debe de aplicar una metodología que permita la simplicidad en los procesos internos que se manejan a nivel de la Gerencia TI dentro de las distintas áreas.

En su sentir como especialistas consideran que debido a la gran cantidad de usuarios que existe en el banco se debe contar con un mayor número de personal, de igual manera se debe manejar una mejor colaboración entre las mismas áreas.

Surge la necesidad de que los colaboradores de la mesa de ayuda (Service Desk) conozcan quien es el especialista idóneo para escalarle el ticket y que este pueda ser resuelto de una manera más ágil, mejorando el proceso y sus tiempos de atención.

Con respecto a las herramientas administrativas de cada especialista, consideran que es de suma importancia tener más herramientas de autoservicio y/o autoayuda que sirvan de apoyo para que el usuario al momento de presentar un problema no dependa de la creación de una solicitud sino más bien puede resolverse el mismo de una manera más rápida.

Las herramientas apoyan, pero tienden a confundir al usuario, por ello es necesario impartir al especialista una capacitación adecuada por cada herramienta existente, que, aunque parece ser las mismas, cada una cumple diferentes funciones que apoyan las tareas cotidianas.

#### 4.5.3 Atención de Tickets

Los colaboradores llegaron al acuerdo de que el proceso de atención de tickets a pesar de no haber sido publicado para los usuarios es bastante intuitivo, sin embargo, se presentan algunas anomalías como ser:

Fallo en la manera en que la mesa de ayuda escala los tickets a las distintas áreas de TI.

Falta de conocimiento sobre el proceso de escalamiento en la atención de solicitudes por parte del usuario.

Mala distribución del tiempo debido a la sobrecarga de trabajo que tienen los especialistas de TI, llevándolos a atender las solicitudes el ultimo día u horas antes de vencerse el ticket, desfavoreciendo al usuario final por no ser atendido de una manera más rápida.

Falta de conocimiento por parte de los colaboradores de la mesa de ayuda donde no se realizó el filtro adecuado para poder escalar las solicitudes al especialista o colaborador oportuno quien debería atender el ticket.

Luego, expusieron ciertas ideas para poder mejorar la atención de solicitudes de la Gerencia de TI, las cuales mencionamos a continuación:

Implementar un control que se maneje en el primer filtro, es decir, en la mesa de ayuda o Soporte Nivel 1, esto con el objetivo de que el ticket sea revisado a tiempo y trasladado al área oportuna para su solución.

Mayor disciplina de cada persona y mejora en los hábitos personales.

#### 4.5.4 Conocimiento y Capacitación

Los participantes del grupo focal estuvieron de acuerdo en que es de suma importancia capacitar a los usuarios, ya que esto permitirá solucionar de una manera más oportuna al contar con la suficiente información al momento de resolver el ticket.

Consideran que al momento de cerrar el ticket se puede proporcionar retroalimentación a los usuarios, ya que en ocasiones debido a la falta de conocimiento de ellos es más complicado resolver las solicitudes al faltar requerimientos necesitados por el especialista.

Capacitar a los usuarios les permitirá ahorrar tiempo al resolver inconvenientes por ellos mismos, de igual manera en caso de que no puedan resolver el problema serán capaces de dar un diagnóstico presentando en la solicitud lo que realmente necesitan que se resuelva en el ticket.

Consideran que es necesario hacer uso de la herramienta Gente BAC o la plataforma Docebo para obligar a los usuarios a capacitarse periódicamente, a su vez, es necesario que dentro de la inducción se incorporen temas de básicos sobre informática y se vayan reforzando de manera periódica a través de las herramientas antes mencionadas. Por otro lado, como parte de una mejora continua se debe de dar seguimiento a las capacitaciones a través de distintas evaluaciones. Expresan que la colaboración entre áreas es lo principal que se debe de mejorar, eliminando las

emociones y enfocándose en optimizar las atenciones para resolver de manera eficiente las solicitudes que llegan a la Gerencia de TI.

Consideran que el conocimiento que se tiene hasta los momentos es el adecuado para atender las solicitudes de acuerdo a los puestos, pero es necesario mantener capacitaciones constantes en las áreas, adicional debe existir una adecuada segregación de funciones y la debida transferencia del conocimiento evitando así la dependencia que se pueda tener sobre algún especialista. Como especialistas hacen énfasis en que se deben de mantener actualizados en todas las mejoras tanto de hardware como de software debido a los constantes cambios que van surgiendo en la tecnología.

Para terminar, expresan que debe de existir mayor socialización de los productos que se tienen en TI, por ejemplo, hay productos regionales o locales que no se socializan, y al momento de presentar un problema los especialistas de TI desconocen como poder brindar la solución adecuada al usuario.

#### 4.6 Operacionalización de variables

**Tabla 3: Operacionalización de variables para realizar el cruce previo al Análisis de Resultados**

<b>Variables</b>	<b>Implicación de Cruce</b>
Percepción de los usuarios Atención de los Tickets	Satisfacción en tiempo de respuesta atención de tickets.
Percepción de los usuarios Conocimiento y Capacitación	Usuarios desarrollan consciencia de necesidades de capacitación.
Percepción de los usuarios Percepción de los especialistas de TI	Usuarios satisfechos con especialistas de TI pero desconocen el proceso de escalamiento de solicitudes.
Percepción de los especialistas de TI Atención de los Tickets	Especialista expresa que el usuario no especifica a detalle la solicitud enviada
Percepción de los especialistas de TI Conocimiento y Capacitación	El usuario no se encuentra capacitado adecuadamente y requiere herramientas de autoayuda.
Atención de los Tickets Conocimiento y Capacitación	La percepción de atención de tickets está directamente relacionada con el conocimiento actual del usuario.

## 4.7 Cruce de variables

### 4.7.1 Satisfacción en tiempo de Respuesta Atención de Tickets

A continuación, se presenta la prueba de Chi Cuadrado para el análisis del cruce:

**Tabla 4 Frecuencias Observadas**

Satisfacción en el Tiempo de Respuesta	SI	NO	Total
P1: Desempeño de TI cumple con las expectativas	74	18	92
P4: Tiempo de Respuesta Satisfactorio	51	41	92
Total	125	59	184

**Tabla 5 Frecuencias Observadas**

Satisfacción en el Tiempo de Respuesta	SI	NO	Total
P1: Desempeño de TI cumple con las expectativas	62.5	29.5	92
P4: Tiempo de Respuesta Satisfactorio	62.5	29.5	92
Total	125	59	184

Resultado P: 0.00028023; Prueba X2: 1.2335

Al ver los datos de la prueba se observa que si existe una relación entre el desempeño que cumple el especialista de TI y el tiempo de respuesta, por lo tanto, de los datos obtenidos de los usuarios observamos en que el desempeño que realizan los especialistas de la Gerencia TI en la atención de tickets cumple con las expectativas del usuario en un 80.43%, de igual manera; al medir la satisfacción del tiempo de respuesta en la atención del ticket, desde él envió hasta su solicitud este es satisfactorio en un 55.43%, sin embargo, al evaluar el 44.57% de los usuarios que presenta inconformidades con el tiempo de respuesta descubrimos cierta tendencia como ser que el tiempo estipulado para la solución del ticket y la agilidad en que se le resuelve al usuario es demasiado elevado afectando en gran medida las áreas de negocio que tienen que estar de cara con el cliente final del banco, por lo tanto, de seguir manteniéndose una inconformidad presente en los usuarios puede provocar que se inviertan los papeles superando a aquellos usuarios que si están satisfechos con el nivel de servicio y el tiempo que es realizado por los especialistas de TI afectando la percepción que se tiene de la Gerencia TI.

#### 4.7.2 Conciencia en la Necesidad de Capacitación

A continuación, se presenta la prueba de Chi Cuadrado para el análisis del cruce:

**Tabla 6 Frecuencias Observadas**

Conciencia en la Necesidad de Capacitación	SI	NO	Total
P3: Conocimiento de escalamiento entre las áreas de TI	16	77	93
P9: Educación y Capacitación al usuario	82	9	91
Total	98	86	184

**Tabla 7 Frecuencias Observadas**

Conciencia en la Necesidad de Capacitación	SI	NO	Total
P3: Conocimiento de escalamiento entre las áreas de TI	49.5326087	43.4673913	93
P9: Educación y Capacitación al usuario	48.4673913	42.5326087	91
Total	98	86	184

Resultado P: 3.76992; Prueba X2: 2.2324

Al ver los datos de la prueba se observa que no existe una relación entre el conocimiento que poseen los usuarios en la manera que se deben de escalar los tickets y la educación del usuario; por lo tanto, al medir el nivel de percepción del usuario observamos que el 42.39% de los usuarios muestran un alto grado de satisfacción respecto a la atención de tickets, adicional se evidencio que más del 90% de los usuarios creen que educar sobre conocimientos informáticos ayudaría a mejorar la percepción que se tiene sobre la Gerencia de TI, sin embargo, notamos que el 32.61% de los usuarios se encuentran de manera neutral respecto a la percepción que tienen de la Gerencia TI, llamando la atención ya que en caso de no mejorar la atención y el tiempo plasmado en los cruces anteriores se puede reversar la situación provocando usuarios más inconformes e insatisfechos.

Por otro lado, esto evidencia que los usuarios pueden estar más satisfechos si contarán con los conocimientos necesarios para poder resolver los problemas que se les presenta durante su jornada de trabajo, agregado esto podría provocar una disminución de la dependencia que existe actualmente sobre la Gerencia de TI al no estar completamente capacitados, por lo tanto, al capacitar al usuario los mismos podrán servirse y/o realmente plasmar en el ticket que es lo que

necesitan que se resuelva en la solicitud por parte de los especialistas, agilizando así la manera en que se escalan las solicitudes y el tiempo de respuesta que serán atendidos favoreciendo a un crecimiento satisfactorio sobre la percepción que se tiene de la Gerencia de TI.

#### 4.7.3 Especialistas TI y la Percepción del Servicio Brindado

A continuación, se presenta la prueba de Chi Cuadrado para el análisis del cruce:

**Tabla 8 Frecuencias Observadas**

Percepción Sobre el Servicio TI	MS	S	N	NS	MI	Total
P6: Apreciación sobre el servicio de Tickets	17	39	30	3	4	93
P7: Calificación del encargado en solicitudes atendidas	22	43	21	5	1	92
Total	39	82	51	8	5	185

**Tabla 9 Frecuencias Observadas**

Percepción Sobre el Servicio TI	MS	S	N	NS	MI	Total
P6: Apreciación sobre el servicio de Tickets	19.605405 41	41.22162 16	25.63783 78	4.021621 62	2.513513 51	93
P7: Calificación del encargado en solicitudes atendidas	19.394594 59	40.77837 84	25.36216 22	3.978378 38	2.486486 49	92
Total	39	82	51	8	5	185

Resultado P: 0.317350525; X2: 0.1671

Al ver los datos de la prueba se observa que no existe una relación entre la apreciación que tienen los usuarios sobre el servicio de atención de tickets y la calificación del encargado en solicitudes atendidas; por lo tanto, en este cruce logramos conocer que los usuarios califican de manera satisfactoria al especialista que atiende sus tickets con un 46.74% de usuarios satisfechos, de igual manera, observamos que el 22.83% de los usuarios se encuentra de manera neutral, esto implica que los usuarios puedan tomar otra percepción respecto al servicio brindado por el especialista ya sea de una manera satisfactoria o insatisfactoria, por ello, se debe prestar importancia en tratar de mejorar la atención a este pequeño porcentaje de usuarios a fin de aumentar la satisfacción que tienen los usuarios respecto a su percepción.

en parte el proceso de salida de los tickets que pueden ser resueltos en menor tiempo.

Al final descubrimos que es de suma importancia mantener la satisfacción de los usuarios brindándoles la información necesaria a fin de estar en sintonía ambas partes, es decir, las Gerencias de Negocio con la Gerencia de TI.

#### 4.7.4 Atención de Tickets Relacionado con el conocimiento

A continuación, se presenta la prueba de Chi Cuadrado para el análisis del cruce:

**Tabla 10 Frecuencias Observadas**

<b>Atención de Tickets y Conocimiento</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>Total</b>
P1: Desempeño de TI cumple con las expectativas	74	18	92
P9: Educación y Capacitación de Usuario	82	9	91
Total	156	27	183

**Tabla 11 Frecuencias Observadas**

<b>Atención de Tickets y Conocimiento</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>Total</b>
P1: Desempeño de TI cumple con las expectativas	78.42	13.57	92
P9: Educación y Capacitación de Usuario	77.57	13.42	91
Total	156	27	183

5. Resultado P: 0.065; Prueba X2: 0.0065

Al ver los datos de la prueba se observa que si existe una relación entre el desempeño en la atención de tickets y el conocimiento del usuario; por lo tanto, la falta de conocimiento respecto a la manera en la que se escalan los tickets a la Gerencia de TI contempla que el 65.56% de los usuarios desconocen el tema, esto implica que ellos desde que ingresa el ticket desconoce cómo se escala y se desconecta del seguimiento del mismo, lo que podría generar un problema debido a que el especialista de necesitar más información por parte del usuario tardará más tiempo en obtener la misma y su solución se vuelve más lenta; por otra parte, el usuario desconoce el SLA que se determina para cada nivel de servicio de TI, esto causa cierta particularidad, ya que nos damos cuenta que el tiempo no es acuerdo previo hablado por las partes interesadas o los usuarios no se capacitaron para conocer el SLA de sus solicitudes.

Por ultimo tenemos que el 90% de los usuarios necesitan tener conocimientos básicos en informática, esto favorece enormemente ya que implica que el mismo usuario podría resolver

ciertos problemas que son de cualidad más amigable a la hora de resolverlos, por lo tanto, se eliminaría cierto porcentaje de dependencia que se tiene hacía la Gerencia de TI.

Al final, brindar al usuario la información pertinente respecto a la manera en que se escala el ticket y los tiempos de SLA apoyaría a la Gerencia de TI a brindar una mejor atención, por otro lado, los usuarios están conscientes de la necesidad de ser capacitados en temas informáticos, jugando un importante papel ya que al brindar este apoyo las Gerencias quedarán más satisfechas respecto a las solicitudes que ingresan a la Gerencia de TI.

## 5.1 Análisis Final

Parte de nuestra investigación se centra en la percepción que tiene el usuario respecto a la atención de solicitudes por parte de la Gerencia de TI, para lograr obtener estos datos se aplicaron dos instrumentos que son útiles para nuestra investigación de índole mixto, estos instrumentos fueron un cuestionario y un grupo focal aplicados a un total de 98 usuarios o colaboradores de BAC Credomatic pertenecientes a distintas Gerencias.

Para este análisis vamos a dar inicio a partir de la información recolectada del grupo focal del cual fueron participes los especialistas de la Gerencia TI, se entiende que el proceso de atención de solicitudes hasta los momentos es el apropiado, sin embargo, ellos consideran pertinente que cambien ciertas situaciones, como ser la necesidad de socializar con las distintas Gerencias de Negocio los tiempos adecuados o idóneos para la atención de solicitudes que involucre las partes interesadas.

Por otro lado, es de suma importancia brindar el conocimiento y/o información necesaria al usuario y especialista para mejorar la forma en que se atiende solicitudes, de igual manera, debe de existir una mayor colaboración dentro de las áreas de la Gerencia de TI y un mayor número de herramientas de autoservicio o la posible contratación de personal que apoyen a resolver las

solicitudes de manera más rápida y eficiente, con el fin de mejorar la percepción que se tiene de la Gerencia de TI.

Luego procedemos con la información recolectada a partir del cuestionario, del cual se sacaron cuatro temas para realizar un cruce de variables necesario para poder entender la situación actual de la institución.

Centralizando la información de los cuatro temas, logramos percibir que más del 50% de usuarios se siente satisfecho y mantiene una buena percepción respecto al proceso de solicitud de tickets, sin embargo, logramos percibir que el porcentaje restante se encuentra insatisfecho o en una posición neutral, convirtiéndose en una amenaza para la Gerencia de TI ya que al no mejorar en el tiempo, capacitaciones o herramientas tal y como lo mencionaron los usuarios que se encuentran inconforme puede provocar un aumento en la cantidad de personas insatisfechos y por lo tanto, la percepción que se tendrá sobre la Gerencia de TI será negativa afectando la calidad del proceso.

Para concluir, luego del análisis de las variables podemos decir que para este estudio se cumple la hipótesis nula, en donde los usuarios de BAC Credomatic con respecto a la atención de solicitudes e incidentes por parte del área de TI tiende a la idea de un servicio eficiente y eficaz.

## **CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **6.1 Conclusiones**

1. Durante el análisis de los instrumentos se detectó que el proceso que se conoce actualmente para el escalamiento de tickets es satisfactorio, por lo tanto, se concluye que se debe de mantener el mismo para la atención de solicitudes.
2. El usuario presenta quejas de acuerdo al tiempo (SLA) pactado en las solicitudes ingresadas en los distintos servicios de TI, por lo tanto, aunque el servicio que

brindan los especialistas de TI es satisfactorio, crea cierta incomodidad en el usuario final al no resolver una solicitud lo más pronto posible, generando una percepción negativa hacia la Gerencia de TI.

3. Entendiendo que para el usuario es de suma importancia poder ser atendidos en el menor tiempo posible, es necesario realizar capacitaciones a los usuarios y especialistas a fin de mejorar el tiempo de solución de los tickets implementado en el proceso que se sigue actualmente.

## 6.2 Recomendaciones

1. Implementar dentro de las herramientas de capacitación un programa de capacitación para que sea de conocimiento general de los colaboradores el proceso que se debe de seguir para la atención de solicitudes de la Gerencia de TI.
2. Implementar reuniones periódicas con las distintas gerencias de BAC Credomatic para llegar a un acuerdo y decidir el tiempo adecuado para la atención de las distintas solicitudes de que llegan a la Gerencia de TI.
3. Desarrollar planes de capacitación para el especialista de TI y el usuario final, adicional implementar nuevas herramientas de autoayuda para brindar un mejor servicio y generar mejoras en el proceso de atención de solicitudes.

## 6.3 Propuesta I

El desarrollo de competencias en TI a los usuarios es una respuesta válida a la problemática encontrada ya que muchos de los encuestados denotan que a mayor desconocimiento del área mayor es la perspectiva negativa de los usuarios.

Se fundamenta como un programa de capacitaciones desarrollado en todas las Gerencias del banco con el fin de mejorar no solo la perspectiva de la Gerencia de TI sino también la rapidez con la que resuelven las solicitudes.

#### 6.4 Plan de acción

Como paso angular para que el programa se desarrolle incluye la participación de los gerentes y personal especializado del área de TI, cuyo rol sea la puesta en evidencia de los datos obtenidos en la presente investigación, presentación de la propuesta para mejorar los procesos y aumentar el desempeño de los colaboradores de TI. Posteriormente conlleva a desarrollar el contenido del programa de desarrollo de competencias de TI con la actividades que competen y sean de gran relevancia para cada una de las gerencias. Generar reuniones para presentar evidencia de la necesidad y los temas a desarrollar en cuanto a las herramientas que manejan en cada una de las Gerencias para finalizar con una aceptación por parte del gerente a cargo y fecha para el desarrollo del programa de capacitación en competencias de TI a los colaboradores. Desarrollar programas específicos por cada una de las Gerencias de acuerdo a las necesidades encontradas en las solicitudes de cada una de ellas y que sean de acuerdo a las herramientas que utilizan. Las ejecuciones de los talleres de capacitación de TI se realizan con previa aprobación y de acuerdo a la agenda programada. Cada capacitación lleva un proceso en donde se levantan evaluaciones de conocimientos adquiridos para determinar la comprensión de los colaboradores y retroalimentación. Se desarrollan informes y se brinda seguimiento de acuerdo a desempeño y los resultados obtenidos en los cuales se pueda recomendar los pasos a seguir para mejorar en cada una de las Gerencias.

Finalmente se debe realizar un proceso de evaluación sobre la percepción de los usuarios en cuanto a la atención de las solicitudes ingresadas para medir la mejora obtenida del programa de capacitación de TI.

#### 6.5 Cronograma de actividades a implementar

**Tabla 10 Cronograma de Propuesta I**

Actividad	M1	M2	M3	M4	M5	M6	Observaciones
Reunión para presentación							Como paso angular para que el programa se desarrolle incluye la participación de los gerentes y personal especializado del área de TI.
Elaboración del programa							Desarrollar el contenido del programa de desarrollo de competencias
Presentar programa y establecer el cronograma							Generar reuniones para presentar evidencia de la necesidad y un cronograma para el desarrollo.
Programación de capacitaciones							La elaboración de los talleres de capacitación de TI se ejecutan de acuerdo a la agenda programada.
Ejecución de programa							Se levantan evaluaciones de conocimientos adquiridos.
Evaluación de los talleres							Se levantan evaluaciones de conocimientos adquiridos.
Presentación de Informes y Seguimiento							Se desarrollan informes y se brinda seguimiento de acuerdo a desempeño.
Evaluar la percepción del Departamento de TI							Desarrollo de cuestionario para reconocer la percepción global de TI

Costo: 36,000 HNL dedicando solo 2 horas diarias bajo un salario de 24 mil lempiras del especialista de TI.

## 6.6 Propuesta II

Tiene cabida en la problemática también encontrada, donde los especialistas de nivel uno no ha recibido completa capacitación en sus deberes o tareas, por lo que la distribución de las solicitudes a los diferentes niveles de atención son baja calidad haciendo los tiempos de respuesta incluso prolongarse más de lo esperado. Esta propuesta incluye la integración de la Gerencia de Recursos Humanos donde entablara una participación más activa con los especialistas al ingreso de ellos en BAC Credomatic.

## 6.7 Plan de acción

Se reconoce que incluido en el proceso de inducción a los colaboradores incluye el proceso en donde se le proveen las asignaciones o deberes que deben de cumplir. El plan de mejora encubre una participación más activa incluyéndose en un programa de capacitación definido en un plazo de tiempo oportuno recomendado de dos semanas.

El proceso inicia con una programación de actividades tipo assessment en donde evalué la competencia para realizar cada una de las asignaciones, donde este sea supervisado por un experto e incluya en carácter de prioridad aquellas que son de tipo diario y pueda realizar una retroalimentación oportuna.

Realizar evaluación final para confirmar la capacidad de los colaboradores para ejecutar las tareas y evaluar su conocimiento adquirido, incluir la elaboración de un informe para conocer los resultados, así como también incluir en el proceso una evaluación posterior que permita reconocer el desempeño de los colaboradores.

Realizar actividades de seguimiento seguido con assessment para aquellos colaboradores no estén cumpliendo los estándares de desempeño esperados y así mejorar la productividad de ellos.

6.8 Cronograma de actividades a implementar

**Tabla 11 Cronograma Propuesta II**

Actividad	M1	M2	M3	M4	M5	M6	Observaciones	Responsable
Preparar las capacitaciones de los usuarios							Preparar manuales y material didáctico	RRHH/ Designado de TI
Capacitación descripción de puesto							Presentar responsabilidades del puesto	RRHH
Actividades del / Assessment							Presentar actividades prioridad tipo 1	Designado de TI
Actividades del / Assessment							Presentar actividades prioridad tipo 1	Designado de TI
Actividades del / Assessment							Presentar actividades prioridad tipo 2	Designado de TI
Actividades del / Assessment							Presentar actividades prioridad tipo 3	Designado de TI
Evaluación de puesto							Evaluación final del puesto.	RRHH
Seguimiento							Evaluación del desempeño	RRHH

Asumiendo que tanto el de RRHH gana un salario de 20 mil, y propone alrededor de 4 horas en ambos meses que se les solicita su colaboración, más la aportación del designado de TI que arrojaría un alrededor de dos horas diarias cada mes que se le solicita su colaboración lo que haría un total de 30 mil.

## 6.9 Propuesta III

La propuesta final incluye la implementación de una plataforma para el control y disponibilidad del conocimiento que incluya información de los procesos, formularios y cursos que incluya información básica para ejecución de las actividades de los procesos de la empresa BAC Credomatic.

## 6.10 Plan de acción

Presentar la necesidad de la disponibilidad de información a la alta gerencia para crear consciencia sobre el tema. Adquirir la información pertinente sobre los procesos fundamentales de la empresa tomando en prioridad los procedimientos de TI para que las solicitudes sean enviadas con la información necesaria y los documentos requeridos para cada solicitud. Incluir cursos sobre la utilización de la plataforma y definir herramientas que complementen su buen uso y desempeño. Incluir la capacitación de la nueva plataforma a las Gerencias de BAC Credomatic para su socialización y su uso.

6.11 Cronograma de actividades a implementar

**Tabla 12 Cronograma Propuesta III**

Actividad	M1	M2	M3	M4	M5	MX6	Observaciones	Responsable
Reunión con Gerencia							Presentar evidencia de la necesidad de disponibilidad de información.	Designado de TI
Recopilar la información en paquetes para creación de la plataforma.							Solicitar a las diferentes Gerencias información de sus procesos.	RRHH
Revisión de paquetes de información.							Revisión de la información	Designado de TI
Subida de información a plataforma.							Realizar la carga de información en cursos de acuerdo a cada gerencia	Designado de TI
Socializar la plataforma con los colaboradores							Elaborar talleres de socialización de la plataforma.	RRHH
Seguimiento							Verificar el buen uso de la misma	Designado de TI

36 mil considerandos que el especialista entregue dos horas de trabajo mínimo por los meses que solicita su colaboración más la participación de RRHH la cual aumenta 40 mil dando un costo total de 36 mil lempiras en salarios.

## REFERENCIAS

Alcaraz, M. O. (2014). Sistema Nodal Sinaloa. Obtenido de [http://www.sistemanodalsinaloa.gob.mx/archivoscomprobatorios/\\_10\\_articulosrevistasarbitraje/8585.pdf](http://www.sistemanodalsinaloa.gob.mx/archivoscomprobatorios/_10_articulosrevistasarbitraje/8585.pdf)

Alles, M. (2002). Desempeño por Competencia Evaluación de 360 Grados. Uruguay: Ediciones Granicas.

Arandasoft. (2 de 11 de 2018). Obtenido de <https://arandasoft.com/la-funcion-de-una-mesa-de-ayuda-dentro-de-la-organizacion/>

Ariza Zambrano, R. C. (28 de 10 de 2018). Universidad EAN. Obtenido de <https://repository.universidadean.edu.co/handle/10882/1603>

Bernal, C. A. (2010). Metodología de la Investigación. Colombia: Pearson Educación.

Bernal, J. J. (23 de agosto de 2013). PDCA HOME. Obtenido de <https://www.pdcahome.com/5202/ciclo-pdca/>

Camilo, J. (07 de 08 de 2007). Proquest. Obtenido de <https://search.proquest.com/docview/467225603?accountid=35325>

Carlos Alberto Campos, R. M. (Mayo de 2009). Redalyc. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/849/84916680038.pdf>

Carlos Fernandez, R. S. (2010). Metodología de la Investigación 5ta Edición. México D.F: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

CNBS. (24 de 09 de 2004). CNBS GOB. Obtenido de [https://www.cnbs.gob.hn/files/leyes/Ley\\_Sistema\\_Financiero.pdf](https://www.cnbs.gob.hn/files/leyes/Ley_Sistema_Financiero.pdf)

Cowel, D. (1991). Mercadeo de Servicios. Bogotá: Legis Serie Empresarial.

Credomatic, B. (25 de 10 de 2018). BAC Credomatic. Obtenido de <https://www.baccredomatic.com/es-hn/nuestra-empresa/historia>

Empirix. (29 de 06 de 2016). search.proquest.com. Obtenido de <https://search.proquest.com/docview/1799975937?accountid=35325>

Formichella, M. M. (2013). proquest. Obtenido de <https://search.proquest.com/docview/1510255174?accountid=35325>

Investigación, M. d. (2010). Formulacion de Hipótesis. Mexico: McGraw-Hill.

Pía Ramírez Bravo, F. D. (07 de 2006). Repositorio U Chile. Obtenido de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/108405/donosof.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Prats, J. (2012). ub.edu. Obtenido de [http://www.ub.edu/histodidactica/index.php?option=com\\_content&view=article&id=21:criterio-de-expertos-su-procesamiento-a-traves-del-metodo-delphy&catid=11&Itemid=103](http://www.ub.edu/histodidactica/index.php?option=com_content&view=article&id=21:criterio-de-expertos-su-procesamiento-a-traves-del-metodo-delphy&catid=11&Itemid=103)

Ricardo Gómez, D. P. (23 de 08 de 2010). Scielo.org.co. Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-49932010000100012&lng=pt&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-49932010000100012&lng=pt&nrm=iso&tlng=es)

Sampieri, R. H. (2010). Instrumentos de Medición. En Metodología de la Investigación (pág. 217). Mexico: McGraw-Hill.

Sampieri, R. H. (2019). Formulación de Hipótesis. En Metodología de Investigación (pág. 92). Mexico: McGraw-Hill.

Serna, M. M. (2017). Indicadores de desempeño para empresas del sector logístico: un enfoque desde el transporte de carga terrestre. Ingeniare: Revista Chilena de Ingeniería, 25.

Sixtina, C. G. (02 de 11 de 2018). Gestipolis. Obtenido de [www.gestipolis.com/teoria-ejemplos-kpi-key-performance-indicators/](http://www.gestipolis.com/teoria-ejemplos-kpi-key-performance-indicators/)

tfig.unece.org. (2012). Obtenido de <http://tfig.unece.org/SP/contents/business-process-analysis.htm>

Vavra, T. G. (02 de 11 de 2018). Books Google. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=HGy1eJxZVJkC&oi=fnd&pg=PA14&dq=iso+9001&ots=6eGZKR6Tnl&sig=YgPpogJKgPMeLQ-MWZSHTddBIF0#v=onepage&q=iso%209001&f=false>

Correa, D. (2007, Jul 01). Capacitación en las empresas de equipos de TI reduce riesgos; source: El financiero]. NoticiasFinancieras Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/467252802?accountid=35325>

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=HGy1eJxZVJkC&oi=fnd&pg=PA14&dq=iso+9001&ots=6eGZKR6Tnl&sig=YgPpogJKgPMeLQ-MWZSHTddBIF0#v=onepage&q=iso%209001&f=false>

Empirix optimiza las áreas de atención al cliente con funcionalidades de estudio analítico dedicado y detección y solución de problemas. (2016, Jun 29). Business Wire En Español Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1799975937?accountid=35325>

Gómez, L. S. (2012). Una revisión de los modelos de mejoramiento de procesos con enfoque en el rediseño. *Estudios Gerenciales*, 28(125), 13-22. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1400151851?accountid=35325>

Abdul, Z. M., Gómez Montoya, R., A., & Fernández Henao, S., A. (2014). Indicadores logísticos en la cadena de suministro como apoyo al modelo scor. *Clio América*, 8(15), 90-110. doi:<http://dx.doi.org/10.21676/23897848.832>

Almeida, R., Lourinho, R., Mira, d. S., & Pereira, R. (2018). A model for assessing COBIT 5 and ISO 27001 simultaneously. Paper presented at the, 01 60-69. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/2099625461?accountid=35325>

Chung, C. H. (2018). The kaizen wheel – an integrated philosophical foundation for total continuous improvement. *TQM Journal*, 30(4), 409-424. doi:<http://dx.doi.org/10.1108/TQM-03-2018-0029>

Canet Giner, M. T. (2001). El proceso de formación de la estrategia: Su relación con la complejidad organizativa y los resultados. análisis aplicado al caso español (Order No. U602963). Available from ProQuest Dissertations & Theses A&I. (1510627948). Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1510627948?accountid=35325>

Formichella, M. M., & London, S. (2013). Empleabilidad, educación y equidad social\*/Employability, education, and social Equality/Empregabilidade, educação e equidade social. *Revista De Estudios Sociales*, (47), 79-91. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1510255174?accountid=35325>

Una revisión constructiva de la gestión por competencias. (2011). *Anales De Psicología*, 27(2), 473. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1316721825?accountid=35325>

Bethelmy, L., & Guarino, L. (2008). ESTRÉS LABORAL, AFRONTAMIENTO, SENSIBILIDAD EMOCIONAL Y SÍNTOMAS FÍSICOS Y PSICOLÓGICOS EN MÉDICOS VENEZOLANOS. *Revista Colombiana De Psicología*, 17, 43-58. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1677639050?accountid=35325>

Rodríguez, R. G. (2010). Alternativas e inferencias escalares: Las construcciones del tipo de como mucho\*. *Dicenda*, 28, 73-97. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/853643073?accountid=35325>

Suárez-Tirado, J. (2013). Control de gestión en la cadena de valor y los aportes de la contabilidad de gestión: Estudio de caso de una compañía colombiana. *Cuadernos De Contabilidad*, 14(34) Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1771597474?accountid=35325>

Álvarez, R. G. (2015). EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PERCIBIDA EN ENTIDADES BANCARIAS A TRAVÉS DE LA ESCALA SERVQUAL/EVALUATION OF PERCEIVED SERVICE QUALITY IN BANKS USING THE SERVQUAL SCALE. *Ciencia e Ingeniería Neogranadina*, 25(1), 113-135. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1692251039?accountid=35325>

Ariza, S. P. & Ramírez, H. (2012). Plan de acción para la implementación de una mesa de servicio, para la administración de Incidentes y solicitudes de cambio, soportado en el modelo de ITIL. Caso aplicado a la Empresa Soluciones y Servicios informáticos Empresariales. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10882/1603>.

Consulting Group Sixtina. (2008, marzo 13). Teoría y ejemplos de KPI Key Performance Indicators. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/teoria-ejemplos-kpi-key-performance-indicators/>

(Serna, M. D. A., Moreno, S. R., Vásquez, L.,Fernanda Ortiz, & Cortes, J. A. Z. (2017). Indicadores de desempeño para empresas del sector logístico: Un enfoque desde el transporte de carga terrestre. *Ingeniare : Revista Chilena De Ingenieria*, 25(4), 707-720. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/2001045676?accountid=35325>)

## ANEXO 1

1. ¿Cree usted que el desempeño de la atención de tickets que brinda TI cumple sus expectativas? SI\_\_ NO \_\_

En caso de ser no, por favor explique\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2. ¿Conoce usted la forma en que se escalan las solicitudes dentro del departamento de TI? SI\_\_ NO\_\_

En caso de ser no, por favor explique\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

3. ¿Conoce quien está a cargo de la asignación de tickets de acuerdo a las distintas áreas de TI que atienden solicitudes? SI\_\_ No\_\_

En caso de ser si, por favor explique\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

4. ¿Usted considera que el tiempo de respuesta desde el envío del Ticket hasta su resolución es satisfactorio? SI\_\_ No\_\_

En caso de ser no, por favor explique \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

5. ¿Conoce cuál es el SLA (acuerdo de nivel de servicio) pactado para atender la solicitud que está reportando en el ticket? Sí\_\_\_ No\_\_\_

En caso de ser si, por favor explique \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Investigar SLA y OLA.

Nota: La suma de los OLA debe ser el SLA.

6. ¿Cuál es su apreciación sobre el servicio de atención de tickets de TI? Muy satisfactorio\_\_\_, satisfactorio\_\_\_, neutral\_\_\_, no satisfactorio\_\_\_ y muy insatisfactorio\_\_\_.
7. ¿Cómo calificaría usted al encargado de solucionar el ticket en sus solicitudes atendidas? Muy satisfactorio\_\_\_, satisfactorio\_\_\_, neutral\_\_\_, no satisfactorio\_\_\_ y muy insatisfactorio\_\_\_.
8. ¿Cree que el departamento de TI cuenta con la capacitación, equipo y recursos necesarios para solucionar los diferentes Tickets que reciben según su nivel de complejidad? SI\_\_\_ NO\_\_\_ Desconoce el Tema\_\_\_
9. ¿Creería usted que educar sobre conocimientos informáticos básicos al usuario, ayudaría a mejorar la apreciación que se tiene del departamento de TI? SI\_\_\_ NO\_\_\_

En caso de ser no, por favor explique \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

10. ¿Qué cree usted que debe mejorarse, en la atención de solicitudes para mejorar su experiencia de usuario? Software\_\_ Capacitación de atención al cliente\_\_ Capacitación técnica\_\_ Métricas\_\_ Capacitación al usuario cliente\_\_