



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y NEGOCIOS**

**CARRERA DE INGENIERÍA DE EMPRESAS Y NEGOCIOS**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
INGENIERO DE EMPRESAS Y NEGOCIOS**

**MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN EN LA EMPRESA TATA  
CONSULTANCY SERVICES S.A. MESA DE AYUDA INFORMÁTICA UBICADA AL  
NORTE DE QUITO**

**AUTOR**

**SANTIAGO JAVIER MONTUFAR MOROCHO**

**DIRECTOR:**

**LUCY ROSERO**

**Agosto 2016**

**DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN**

Yo, Montufar Morocho Santiago Javier, CI 1716827884 autor del proyecto titulado: “Mejoramiento de los procesos de gestión en la empresa Tata consultancy services s.a. mesa de ayuda informática ubicada al norte de Quito”, previo a la obtención del título de Ingeniero de Empresas en la Universidad Tecnológica Equinoccial.

1. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las Instituciones de Educación Superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.
2. Autorizo a la BIBLIOTECA de la Universidad Tecnológica Equinoccial a tener una copia del referido trabajo de graduación con el propósito de generar un Repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

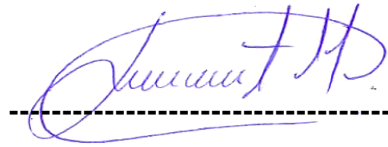
Quito, 24 agosto 2016

f:   
Montufar Morocho Santiago Javier

1716827884

## **DECLARACIÓN JURAMENTADA DE AUTOR**

**Del contenido de la presente tesis se responsabiliza el autor**



**SANTIAGO JAVIER MONTUFAR MOROCHO**

**C.I. No: 1716827884**

MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN EN LA EMPRESA TATA CONSULTANCY SERVICES  
MESA DE AYUDA INFORMÁTICA UBICADA AL NORTE DE QUITO

**DECLARACIÓN FIRMADA MIEMBROS TRIBUNAL**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo está dedicado principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mi madre, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones. A la Universidad Tecnológica Equinoccial que permitió educarme y pertenecer a unas de las mejores universidades del país.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a la empresa TATA consultancy services por brindarme todo el apoyo necesario para el cumplimiento y culminación de la presente tesis y a todas aquellas personas que sin interés alguno apoyaron con un granito de arena para este logro uno de los más importantes de mi vida, en especial a Dra. Lucy Rosero Peña quien fue la impulsadora en realizar una excelente tesis.

Y gracias a todos los que nos brindaron su ayuda en este proyecto.

MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN EN LA EMPRESA TATA CONSULTANCY SERVICES  
MESA DE AYUDA INFORMÁTICA UBICADA AL NORTE DE QUITO

## CERTIFICACIÓN

**Certifico que bajo mi dirección la presente tesis ha sido realizada en su totalidad por el**

**señor Santiago Javier Montufar Morocho**

  
Dra. Gloria Lucy Rosero Peña  
**Directora de Tesis**

Quito, 24 agosto 2016

**CARTA DE AUTORIZACIÓN**

Yo, Freddy Manuel Aguirre Gangotena con cédula de identidad N.- 1703209633 en calidad de Gerente General de Call Center Tata consultancy services autorizo a Montufar Morocho Santiago Javier, realizar la investigación para la elaboración de su proyecto de titulación “Mejoramiento de los procesos de gestión en la empresa Tata consultancy services s.a. mesa de ayuda informática ubicada al norte de Quito.”, basada en la información proporcionada por la compañía.

f: \_\_\_\_\_

AGUIRRE GANGOTENA FREDDY MANUEL



# UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA



## FORMULARIO DE REGISTRO BIBLIOGRÁFICO

### PROYECTO DE TITULACIÓN

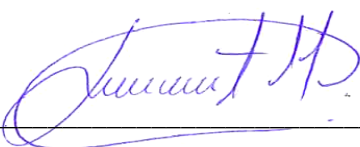
DATOS DE CONTACTO	
CÉDULA DE IDENTIDAD:	1716827884
APELLIDO Y NOMBRES:	Montufar Morocho Santiago Javier
DIRECCIÓN:	Carapungo tercera Etapa C5 N 22 Oe12 4 Leonidas Plaza y Chimborazo
EMAIL:	<a href="mailto:santy.javier@hotmail.com">santy.javier@hotmail.com</a>
TELÉFONO FIJO:	02 2 429818
TELÉFONO MOVIL:	0982217511

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN EN LA EMPRESA TATA CONSULTANCY SERVICES S.A. MESA DE AYUDA INFORMÁTICA UBICADA AL NORTE DE QUITO
AUTOR O AUTORES:	Santiago Javier Montufar Morocho
FECHA DE ENTREGA DEL PROYECTO DE TITULACIÓN:	29/07/2016
DIRECTOR DEL PROYECTO DE TITULACIÓN:	Dra. Lucy Rosero
PROGRAMA	PREGRADO <input checked="" type="checkbox"/> POSGRADO <input type="checkbox"/>
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Ingeniero Empresas y Negocios
RESUMEN: Mínimo 250 palabras	El presente proyecto incluye una síntesis de los procesos actuales de gestión que lleva la empresa TATA Consultancy Services en su departamento de Mesa de Ayuda Informática; ya que la misma incluye un portafolio de servicios extenso, entre ellos la entrega de tecnologías de la información que incluyen la aplicación de software, ambiente de

	<p>operaciones, datos, entre otros servicios, que requieren de la aplicación de altos estándares de calidad, además se realiza una comparación de dichos procesos con las teorías existentes y aceptadas en la implementación de procesos, que permiten optimizar y agilizar los procesos, a la vez que los ayuda a ser más productivos; y por ende lleva al aprovechamiento de todos los recursos financieros, técnicos, procesos y talento humano de la organización. A su vez que se propone una mejora de dichos procesos amparados en las herramientas descritas y en ciertos niveles o matrices de medición, que permitirán diagnosticar la situación actual de la empresa y proponer un proceso integral y lógico acomodado con las necesidades de la misma y de sus clientes; a su vez se presenta la información detallada de los principales procesos y estructura organizacional, siempre con miras a innovación y la aplicación de normativas y estándares nacionales e internacionales como el caso de las normas ISO 9000.</p>
<b>PALABRAS CLAVES:</b>	<p>Gestión de procesos Tecnologías de la Información Proceso integral Estructura organizacional</p>
<b>ABSTRACT:</b>	<p>This project includes a synthesis of current management processes leading company Tata Consultancy Services in the Department of Computer Help Desk; since it includes a portfolio of extensive services, including the delivery of information technology including software application, operating environment, data, and other services that require the</p>

	<p>application of high quality standards, further performs a comparison of these processes with existing theories and accepted in implementing processes to optimize and expedite processes, while helping them be more productive; and thus it leads to the use of all financial, technical, and human talent processes of the organization. In turn, an improvement of these processes covered in the tools described and at certain levels or measurement matrices, which allow to diagnose the current situation of the company and propose a comprehensive and logical process accommodated the needs of the same aims and Your clients; turn the detailed information of the main processes and organizational structure, always with a view to innovation and application of regulations and national and international standards such as the case of ISO 9000 standards is presented.</p>
<b>KEYWORDS</b>	<p>Process management Information technology Integrated Process Organizational structure</p>

Se autoriza la publicación de este Proyecto de Titulación en el Repositorio Digital de la Institución.

f: 

Montufar Morocho Santiago Javier

1716827884

## ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

<b>DECLARACIÓN JURAMENTADA DE AUTOR .....</b>	<b>II</b>
<b>DECLARACIÓN FIRMADA MIEMBROS TRIBUNAL .....</b>	<b>III</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>IV</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>V</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>IX</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS.....</b>	<b>IX</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>XI</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>XII</b>
<b>CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
1.1.1 PROBLEMA A INVESTIGAR.....	1
1.1.2 OBJETO DE ESTUDIO TEÓRICO.....	1
1.1.3 OBJETIVO DE ESTUDIO PRÁCTICO .....	1
1.1.4 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	2
1.1.5 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	2
1.1.6 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA .....	2
1.1.7 OBJETIVO GENERAL .....	2
1.1.8 OBJETIVOS ESPECÍFICOS: .....	2
1.1.9 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DEL TEMA.....	3
<b>1.2 MARCO REFERENCIAL .....</b>	<b>4</b>
1.2.1 MARCO TEÓRICO .....	4
1.2.1.1 INFORMACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA.....	4
1.2.1.2 SERVICIOS QUE OFRECE.....	4
1.2.1.3 VENTAJAS COMPETITIVAS .....	5
1.2.1.4 MESA DE AYUDA.....	5
1.2.1.5 TIPOS DE MESA DE AYUDA .....	6
1.2.1.6 MESA DE AYUDA ATM .....	6
1.2.1.7 MESA DE AYUDA ADMINISTRATIVA .....	6

MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN EN LA EMPRESA TATA CONSULTANCY SERVICES  
MESA DE AYUDA INFORMÁTICA UBICADA AL NORTE DE QUITO

1.2.1.8 MESA DE AYUDA OPERATIVA .....	6
1.2.1.9 MESA DE AYUDA INFORMÁTICA .....	6
1.2.1.10 MODELO DE LAS CINCO FUERZAS DE PORTER .....	6
1.2.1.11 TEORÍA DE PROCESOS .....	7
1.2.1.12 MAPA DE PROCESOS .....	7
1.2.1.13 SELECCIÓN DEL PROCESO .....	8
1.2.1.13 CÓMO MEDIR LOS PROCESOS .....	8
1.2.1.14 MEJORAMIENTO CONTINUO.....	9
1.2.1.15 INFORMACIÓN BÁSICA DE LA EMPRESA .....	9
1.2.1.16 BASE LEGAL .....	9
1.2.1.17 CLIENTES .....	12
1.2.1.18 COMPETENCIA.....	12
1.2.1.19 MISIÓN DE TATA CONSULTANCY SERVICES .....	12
1.2.1.20 VISIÓN TATA CONSULTANCY SERVICES .....	12
1.2.1.21 VALORES.....	13
1.2.1.22 POLÍTICA CORPORATIVA.....	14
1.2.2 MARCO CONCEPTUAL.....	14
<b>CAPÍTULO 2: MÉTODO.....</b>	<b>16</b>
2.1.1 NIVEL DE ESTUDIO.....	16
2.1.2 MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN .....	16
2.1.3 MÉTODO .....	16
2.1.4 POBLACIÓN Y MUESTRA .....	16
2.1.5 SELECCIÓN INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
2.1.6 PROCESAMIENTO DE DATOS .....	18
2.2 METODOLOGÍA ESPECÍFICA .....	20
2.2.1 METODOLOGÍA DE MERCADEO.- .....	20
2.2.2 METODOLOGÍA FINANCIERA.- .....	22
2.2.3 METODOLOGÍA DE RECURSOS HUMANOS.- .....	23
2.2.4 METODOLOGÍA LEGAL.- .....	23
2.2.5 METODOLOGÍA DE PRODUCCIÓN.- .....	23
<b>CAPÍTULO 3: RESULTADOS.....</b>	<b>28</b>
3.1 RECOLECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS .....	28

MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN EN LA EMPRESA TATA CONSULTANCY SERVICES  
MESA DE AYUDA INFORMÁTICA UBICADA AL NORTE DE QUITO

3.2 PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	39
3.3 PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS .....	47
<b>CAPÍTULO 4: DISCUSIÓN .....</b>	<b>68</b>
4.1 CONCLUSIONES: .....	68
4.2 RECOMENDACIONES: .....	69
BIBLIOGRAFIA .....	71
<b>ANEXOS .....</b>	<b>72</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: TABLA DE ENCUESTA PREGUNTA NÚMERO 1 .....	28
TABLA 2: TABLA DE ENCUESTA PREGUNTA NÚMERO 2 .....	29
TABLA 3: TABLA DE ENCUESTA PREGUNTA NÚMERO 3 .....	30
TABLA 4: TABLA DE ENCUESTA PREGUNTA NÚMERO 4 .....	31
TABLA 5: TABLA DE ENCUESTA PREGUNTA NÚMERO 5 .....	32
TABLA 6: TABLA DE ENCUESTA PREGUNTA NÚMERO 6 .....	33
TABLA 7: TABLA DE ENCUESTA PREGUNTA NÚMERO 7 .....	34
TABLA 8: TABLA DE ENCUESTA PREGUNTA NÚMERO 8 .....	35
TABLA 9: TABLA DE ENCUESTA PREGUNTA NÚMERO 9 .....	36
TABLA 10: TABLA DE ENCUESTA PREGUNTA NÚMERO 10 .....	37
TABLA 11: MATRIZ EFE DE TATA CONSULTANCY SERVICES .....	43
TABLA 12. MATRIZ EFI DE TATA CONSULTANCY SERVICES .....	44
TABLA 13: TABLA DE LOS TICKETS .....	58

## ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1: CATEGORIZACIÓN .....	22
FIGURA 2: FLUJOGRAMA DE PROCESOS TATA CONSULTANCY SERVICE .....	25
FIGURA 3: MAPA DE PROCESOS DE MESA DE AYUDA INFORMÁTICA .....	26
FIGURA 4: ISHIKAWA APLICADO A MESA DE AYUDA INFORMÁTICA .....	27
FIGURA 5: GRÁFICO DE ENCUESTA PREGUNTA 1 .....	28
FIGURA 6: GRÁFICO DE ENCUESTA PREGUNTA 2 .....	29

MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN EN LA EMPRESA TATA CONSULTANCY SERVICES  
MESA DE AYUDA INFORMÁTICA UBICADA AL NORTE DE QUITO

FIGURA 7: GRÁFICO DE ENCUESTA PREGUNTA NÚMERO 3 .....	30
FIGURA 8: GRÁFICO DE ENCUESTA PREGUNTA 4 .....	31
FIGURA 9: FIGURA DE ENCUESTA PREGUNTA NÚMERO 6.....	32
FIGURA 10: FIGURA DE ENCUESTA PREGUNTA NÚMERO 6.....	34
FIGURA 11: FIGURA DE ENCUESTA PREGUNTA NÚMERO 7.....	34
FIGURA 12: FIGURA DE ENCUESTA PREGUNTA NÚMERO 8.....	35
FIGURA 13: FIGURA DE ENCUESTA PREGUNTA NÚMERO 9.....	37
FIGURA 14: FIGURA DE ENCUESTA PREGUNTA NÚMERO 10.....	37
FIGURA 15: REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LA MESA DE AYUDA INFORMÁTICA	46
FIGURA 16: FLUJO ACTUAL DEL PROCESO DE ATENCIÓN DE LA MESA DE AYUDA INFORMÁTICA.....	49
FIGURA 17: FLUJO PROPUESTO.....	50
FIGURA 18: DIAGRAMA DE FLUJO DE INCIDENTES .....	51
FIGURA 19: FLUJO DE SOLICITUDES .....	54
FIGURA 20: PROCEDIMIENTO ACTUAL Y PROPUESTO.....	63
FIGURA 21: MODELO DE GESTIÓN PARA EL ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE PUNTOS CRÍTICOS .....	66
FIGURA 22: ESTIMACIÓN DE LA REDUCCIÓN EN TICKETS DEVUELTOS.....	67



## RESUMEN

El presente proyecto incluye una síntesis de los procesos actuales de gestión que lleva la empresa TATA Consultancy Services en su departamento de Mesa de Ayuda Informática; ya que la misma incluye un portafolio de servicios extenso, entre ellos la entrega de tecnologías de la información que incluyen la aplicación de software, ambiente de operaciones, datos, entre otros servicios, que requieren de la aplicación de altos estándares de calidad, además se realiza una comparación de dichos procesos con las teorías existentes y aceptadas en la implementación de procesos, que permiten optimizar y agilizar los procesos, a la vez que los ayuda a ser más productivos; y por ende lleva al aprovechamiento de todos los recursos financieros, técnicos, procesos y talento humano de la organización. A su vez que se propone una mejora de dichos procesos amparados en las herramientas descritas y en ciertos niveles o matrices de medición, que permitirán diagnosticar la situación actual de la empresa y proponer un proceso integral y lógico acomodado con las necesidades de la misma y de sus clientes; a su vez se presenta la información detallada de los principales procesos y estructura organizacional, siempre con miras a innovación y la aplicación de normativas y estándares nacionales e internacionales como el caso de las normas ISO 9000.

### PALABRAS CLAVE:

- Gestión de procesos
- Tecnologías de la Información
- Proceso integral
- Estructura organizacional

## **ABSTRACT**

This project includes a synthesis of current management processes leading company Tata Consultancy Services in the Department of Computer Help Desk; since it includes a portfolio of extensive services, including the delivery of information technology including software application, operating environment, data, and other services that require the application of high quality standards, further performs a comparison of these processes with existing theories and accepted in implementing processes to optimize and expedite processes, while helping them be more productive; and thus it leads to the use of all financial, technical, and human talent processes of the organization. In turn, an improvement of these processes covered in the tools described and at certain levels or measurement matrices, which allow to diagnose the current situation of the company and propose a comprehensive and logical process accommodated the needs of the same aims and Your clients; turn the detailed information of the main processes and organizational structure, always with a view to innovation and application of regulations and national and international standards such as the case of ISO 9000 standards is presented.

### **KEYWORDS:**

- Process management
- Information technology
- Integrated Process
- Organizational structure

## **CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN**

### **1.1 El Problema de Investigación**

#### **1.1.1 Problema a Investigar**

TATA consultancy services Ecuador representa a la tecnología y la empresa de Outsourcing Business process más importante en el país, con un modelo de extremo a extremo, que incluye las capacidades de la tecnología, procesos empresariales de servicios de Outsourcing Business process y consultoría de negocios. Inició sus operaciones en 2007 con el Banco Pichincha, el mayor banco del país, como su primer cliente.

TATA consultancy services operaciones en Ecuador, incluye la automatización y mejora de los procesos operativos y de negocio basadas en plataformas tecnológicas y la administración global de los servicios. Su centro de subcontratación de procesos de negocios servicio también incluye las unidades de negocio de Mesas de ayuda y Call Center, que son uno de los más grandes del país. El principal problema es una estructuración inadecuada de los procesos de gestión por parte del departamento de Mesa de ayuda informática.

#### **1.1.2 Objeto de estudio teórico**

El objeto del estudio teórico es dar a conocer las principales teorías con respecto a la gestión de procesos del departamento de Mesa de ayuda informática que permita considerar las mejores alternativas conceptuales a ser implementadas como parte de la propuesta para la mejora hacia la atención al cliente y los procesos que presta la Empresa TATA Consultancy Group.

#### **1.1.3 Objetivo de estudio práctico**

El objetivo práctico es brindar una alternativa de implementación de nuevos procesos de gestión que permitan optimizar la atención al cliente, considerando la situación actual y las posibles acciones de mejora para el departamento de Mesa de ayuda informática de la empresa TATA Consultancy Service Ecuador.

#### **1.1.4 Planteamiento del Problema**

Aunque TATA Consultancy Service Ecuador, ha generado un conjunto de procesos tecnológicos, conforme el crecimiento administrativo, financiero, de servicios y procedimientos técnicos con los que cuenta la empresa; y con esto la generación de nuevos clientes que requieren los servicios de la empresa de manera integral; se ha dado la problemática de que aún se siguen utilizando procesos no acordes con los requerimientos tanto internos como en cuanto a servicio al cliente, quienes cada vez requieren de satisfacción de nuevas y continuas necesidades de servicios; por lo que es necesario implementar una propuesta de gestión de nuevos procesos que contribuyan a mejorar la productividad de la empresa, para ofrecer el servicio de manera integral y llegando a cada vez nuevos nichos de mercado; en el departamento de Mesa de ayuda informática.

#### **1.1.5 Formulación del Problema**

¿Cuáles son los conceptos de gestión de atención al cliente actuales que maneja el departamento de Mesa de ayuda informática y cuál sería la propuesta de aplicación de un nuevo proceso de gestión de atención al cliente?

#### **1.1.6 Sistematización del Problema**

- ¿La gestión de procesos actuales en el departamento de Mesa de ayuda informática en la empresa TATA Consultancy Service es la correcta?
- ¿Existen procesos que se podrían mejorar en la gestión actual de la empresa?
- ¿Cuáles son los procesos de gestión que mejor se podrían acomodar a las necesidades del cliente?

#### **1.1.7 Objetivo general**

Definir los procesos actuales de atención al cliente y proponer el mejoramiento de los procesos de gestión del departamento de Mesa de ayuda informática de la empresa TATA consultancy services, ubicada en el sector norte de la ciudad de Quito.

#### **1.1.8 Objetivos específicos:**

- 1) Realizar el diagnóstico de los procesos de gestión actual del departamento de Mesa de ayuda informática.

- 2) Estructurar la mejora continua a los procesos de acuerdo a las necesidades de la empresa, en el departamento de Mesa de ayuda informática.
- 3) Desarrollar un modelo de gestión que permita el análisis y seguimiento de los procesos críticos que posee la Consultora de servicios tecnológicos dentro de su Mesa de ayuda informática; lo cual facilitará la obtención de los indicadores en el departamento que se interviene.
- 4) Desarrollar alternativas de medición y evaluación de los procesos que intervienen en la toma de decisiones gerenciales mediante la implementación del nuevo modelo de gestión de procesos.

### **1.1.9 Justificación e importancia del tema**

Este tema fue escogido porque la estructura organizacional y la estructura por procesos en el departamento de Mesa de ayuda informática presentan falencias que pueden ser corregidas con la propuesta de mejoramiento de procesos de gestión que se genera en el tema. Con este mejoramiento se fortalecerá los conceptos para la gestión de los procesos operativos, y su aplicación en casos reales confirmará su beneficio y permitirá una adecuada atención en el departamento anteriormente mencionado.

Se considera que con el manejo adecuado y conocimiento de los procesos operativos del departamento se podría adquirir una mejor atención, evitando la dilatación en tiempos de espera, además reducir el número de reprocesos generados.

Es importante direccionar de manera correcta el departamento y plantear objetivos claros a diferentes plazos; se puede estructurar de manera diferente el manejo y el funcionamiento de la misma para evitar problemas futuros; optimizando sus recursos, lo cual aportará en beneficio de la misma compañía.

Lo que se busca es introducir en el departamento un mejoramiento en el funcionamiento y en el control, aplicando procesos que permitan optimizar los recursos que se posee y aumentar la rentabilidad; así mismo disminuir en lo posible errores y problemas que puedan existir dentro de los procesos de gestión ya existentes y evitar en lo posible reprocesos.

## **1.2 Marco Referencial**

### **1.2.1 Marco Teórico**

#### **1.2.1.1 Información General de la Empresa**

TATA consultancy services Ecuador es parte fundamental de TATA consultancy services Latinoamérica, como un brazo de negocios de TATA consultancy services que opera a lo largo de toda la región, con sus Centros de Entrega Global (GDC), en Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, Perú y Uruguay en el nivel 5 de CMMi, el estándar de calidad más alto de la industria. Adicionalmente se cuenta con centros de servicios de Externalización de Procesos de Negocios en Chile y Uruguay.

#### **1.2.1.2 Servicios que Ofrece**

- Servicios de Tecnología de la información. Incluye, entre otras cosas:
- Aplicaciones de software que se necesita para funcionar.
- Ambiente de operación.
- Datos.
- Procesos de Gestión del Servicio (ej. Gestión Incidentes).
- Acuerdos de Nivel de Servicio.
- Servicios de infraestructura de Tecnología de la información.
- Soluciones empresariales.
- Consultoría.
- Tercerización de Procesos Comerciales.
- Soluciones de subcontratación de procesos de negocios de plataforma.
- Inteligencia empresarial y gestión de rendimiento.

- Servicios industriales y de ingeniería.
- Pequeñas y medianas empresas.

### **1.2.1.3 Ventajas Competitivas**

- Clientes actuales

TATA consultancy services tiene como sus más grandes clientes a entidades financieras, así como, presta servicios por separado a otras empresas gubernamentales. Todo servicio ofrecido por TATA consultancy services tiene como punto de contacto a la Mesa de ayuda informática.

### **1.2.1.4 Mesa de ayuda**

Es un conjunto de recursos tecnológicos y humanos, para prestar servicios con la posibilidad de gestionar y solucionar todas las posibles incidencias de manera integral, junto con la atención de requerimientos relacionados a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).

El personal o recurso humano encargado de Mesa de ayuda debe proporcionar respuestas y soluciones a los usuarios finales, clientes o beneficiarios (destinatarios del servicio), y también puede otorgar asesoramiento en relación con una organización o institución, productos y servicios. Generalmente, el propósito de Mesa de ayuda es solucionar problemas o para orientar acerca de computadoras, equipos electrónicos o software.

Las organizaciones suelen proporcionar soporte de Mesa de ayuda a sus usuarios a través de varios canales, como números de teléfono gratuitos, sitios web, mensajería instantánea o correo electrónico. También, pueden brindar asistencia con miras a los usuarios o empleados, dentro de la organización. Por lo tanto, los usuarios finales pueden ser internos o ajenos a la organización donde se encuentre la Mesa de ayuda.

Para TATA consultancy services la Mesa de ayuda es un pilar fundamental ya que es el vínculo directo con sus clientes para la entrega del servicio, la definición de la mesa de ayuda es importante, en razón de que, no es solo la función, sino su razón de ser este concepto, se lo

utilizará para indicar durante el desarrollo de este trabajo las diferentes funciones y procesos que debe seguir.

#### **1.2.1.5 Tipos de Mesa de ayuda**

Todos los clientes internos de TATA consultancy services requieren en algún momento de un soporte. El requerimiento solicitado por los usuarios obedece a diferentes ámbitos: equipos tecnológicos instalados, modificación o guía en los procesos dentro de los sistemas actuales, instalación o modificación física de los accesorios o muebles.

#### **1.2.1.6 Mesa de ayuda Atm**

Mesa encargada de revisar y solventar requerimientos acerca de cajeros automáticos de los diferentes clientes.

#### **1.2.1.7 Mesa de ayuda Administrativa**

Consiste en atender requerimientos de carácter físico, sea de construcción mantenimiento o modificación de la estructura instalada.

#### **1.2.1.8 Mesa de ayuda Operativa**

Los sistemas ya instalados requieren de una guía adicional para los clientes, ya que en muchos casos el proceso debe tener aclaraciones de su funcionamiento, adicional se valida información y se gestiona cambios de información de clientes externos.

#### **1.2.1.9 Mesa de ayuda informática**

Los clientes de la empresa normalmente se comunican con Mesa de ayuda informática con la finalidad de solicitar soluciones o asesoramiento a sus requerimientos tecnológicos.

Con el actual procedimiento implementado en cada una de las mesas TATA consultancy services coloca un guión básico que se debe seguir para dar un servicio de calidad a quien lo requiera.

#### **1.2.1.10 Modelo de las Cinco Fuerzas de Porter**

El presente trabajo utiliza la herramienta de Michael Porter para poder identificar en TATA consultancy services y su departamento analizado algunas de sus ventajas, así como,



posibles falencias a las cuales se debe prestar atención, todo encaminado a sobresalir en el mercado actual.

En el año de 1980 Michael Porter presenta su libro denominado “Competitive Strategy: Techniques for Analyzing Industries and Competitors.”, en el cual plantea su punto de vista respecto a la existencia de cinco fuerzas que determinan las consecuencias de rentabilidad a largo plazo de un mercado o de algún segmento de éste. (Porter, 1980, p )

#### **1.2.1.11 Teoría de Procesos**

Un proceso es un conjunto de acciones o eventos integrados, dirigidos y direccionados hacia un fin determinado.

Es una actividad que se realiza en una serie de pasos para lograr un objetivo específico.

“Conjunto de pasos que se realizan de forma sucesiva en distintas dependencias, con el objeto de transformar una serie de entradas específicas en una salidas (bienes o servicios) deseadas, añadiendo valor.” (Brin, 1998)

“Un proceso (del latín processus) es un conjunto de actividades o eventos que se realizan o suceden (alternativa o simultáneamente) con un fin determinado. Este término tiene significados diferentes según la rama de la ciencia o la técnica en que se utilice”.

#### **1.2.1.12 Mapa de procesos**

En el presente estudio de investigación se tomará en cuenta el mapa de proceso que permite que se visualice físicamente el proceso que diariamente aplica el departamento.

Los procesos conforman la estructura medular de toda organización, las tareas que se realizan día tras día están ligadas a uno o a muchos procesos que siempre deben tener como objetivo intrínseco cumplir con la misión y visión de la organización.

En un mapa de procesos se puede evidenciar cuáles son las tareas paso a paso, los roles, la relación entre áreas de la organización, tiempos de ejecución y los responsables.

Para tener un personal más comprometido con sus funciones se requiere hacerles conocer en qué tipo de proceso se encuentran sus actividades, para así entender la importancia de su trabajo y el mejoramiento de sus funciones, existe personal que cumple con sus actividades día a día sin saber la importancia que desempeña dentro de la cadena de valor.

- **Cadena de valor de procesos**

“Esencialmente, la Cadena de Valor es muy útil para el análisis de las actividades de las empresas. A través de la Cadena de Valor, se puede descomponer una empresa en sus partes constitutivas, buscando identificar fuentes de ventaja competitiva en las actividades de la empresa que generan valor. Esa ventaja competitiva se logra cuando la empresa desarrolla e integra las actividades de su cadena de valor de forma menos costosa y mejor diferenciada que sus rivales; es decir, cuando la empresa es líder tanto en costes como en diferenciación. Por tanto, la cadena de valor de una empresa está conformada por todas sus actividades generadoras de valor agregado y por los márgenes que éstas aportan.” (Maria, 2002)

### **1.2.1.13 Selección del proceso**

Dentro de TATA consultancy services se busca siempre tener una ventaja competitiva dentro del mercado, para lo cual la selección de un proceso es de vital importancia tanto para una mejora en el servicio como para búsqueda de un mejor nivel de competitividad.

“La selección del proceso es una decisión estratégica, que involucra el conocimiento de los tipos de procesos a considerar. Una decisión esencial en el diseño de un sistema de producción es el proceso que se usará para hacer productos o brindar servicios. Esto involucra decisiones en campos tales como recursos humanos, equipos, materiales y tecnología, entre otros.

Este tipo de decisiones, al ser estratégicas, afectan la competitividad de la empresa en el largo plazo y dependen en gran medida de las prioridades competitivas: costo, flexibilidad y tiempo. Por ejemplo si la organización decidió competir en tiempos de entrega, deberíamos establecer un proceso que nos permita responder rápidamente” (Paz, 2014)

### **1.2.1.13 Cómo medir los procesos**

En TATA consultancy services dentro de su Mesa de ayuda informática tiene como herramienta de registro de gestión un sistema donde se ingresa el requerimiento solicitado por el cliente donde consta fecha, y nombre de la persona que ingresa el requerimiento, asignando un número con el cual se puede verificar la etapa en la cual se encuentra lo solicitado.

El empeño por evaluar debe estar dirigido primeramente al claro enfoque de los objetivos del proceso, divulgar las metas y deseos de la organización, la razón de ser de los mismos. Esto llevará inevitablemente a la visualización de los factores claves de desempeño, que llevado a un sistema concreto de gestión se convertirá en Indicadores del proceso. Si lo que se mide está en su valor óptimo, es necesario revisar si las actividades están controladas y/o se necesita evaluar otros factores del entorno. Lo importante es revisar constantemente y no tallar en piedra los indicadores que hoy día puedan estar dando la información de los procesos.

#### **1.2.1.14 Mejoramiento Continuo**

TATA consultancy services lleva un proceso de mejora continua que integra a sus empleados a nivel mundial, sin embargo las propuestas entregadas deben ser revisadas y verificadas para la entera satisfacción y apego a las normas de TATA consultancy services.

“James Harrington menciona que mejorar un proceso significa cambiarlo para hacerlo más efectivo eficiente y adaptable”. (3D, 2013)

#### **1.2.1.15 Información básica de la empresa**

Orgullosos con su presencia en la Región Latinoamericana, TATA consultancy services cuenta hoy con más de 10 años de experiencia en el territorio, entregando soluciones de tecnología avanzada con consultores locales establecidos en más de 8 países. No solamente ayuda a clientes locales, sino que también exporta talento latinoamericano a diversos destinos del mundo. Es la demostración que éste innovador Global Network Delivery Model impacta en los resultados, uniendo los beneficios de una disciplina en procesos con el talento y experiencia de los consultores globales.

#### **1.2.1.16 Base legal**

Se espera que los empleados de TATA y, por definición, todos los empleados de TATA consultancy services cumplan con el Código de Conducta de TATA.

## MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN EN LA EMPRESA TATA CONSULTANCY SERVICES MESA DE AYUDA INFORMÁTICA UBICADA AL NORTE DE QUITO

Este Código tiene el objeto de servir como una guía para cada empleado en cuanto a los valores, la ética y los principios comerciales que se esperan de él o ella en su conducta personal y profesional.

TATA consultancy services Ecuador es la mayor compañía de Tecnologías y BPO del país, desarrollando sus actividades bajo el modelo “end to end”, lo que incluye capacidades en tecnología, externalización de procesos de negocio y consultoría de negocios. Inicia sus operaciones en el año 2007, con un impulso muy importante, al contar como primer cliente con el Banco Pichincha, el más grande del país.

TATA consultancy services Ecuador es parte fundamental de TATA consultancy services Latinoamérica como un brazo de negocios de TATA consultancy services que opera a lo largo de toda la región, con sus Centros de Entrega Global (GDC), en Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, Perú y Uruguay en el nivel 5 de CMMi, el estándar de calidad más alto de la industria. Adicionalmente se cuenta con centros de servicios de Externalización de Procesos de Negocios en Chile y Uruguay.

A su vez, forma parte de un grupo, al que se le suman Chile y Perú. El mismo ha tenido iniciativas regionales de comercialización y venta de productos. Además ha permitido optimizar procesos internos y buscar sinergias entre los 3 países, logrando una mejor complementación y calidad en los servicios.

La operación en Ecuador ha incrementado su oferta. Hoy es en el país la mayor empresa de BPO a través de la automatización y mejoramiento de procesos operativos y de negocio basados en plataformas tecnológicas y administración global de servicios. Su centro de servicios de BPO cuenta además con sus unidades de negocio de Help Desk y Call Center, entre las más grandes

## MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN EN LA EMPRESA TATA CONSULTANCY SERVICES MESA DE AYUDA INFORMÁTICA UBICADA AL NORTE DE QUITO

de América. Además ofrece sus servicios tecnológicos de infraestructura tecnológica y consultoría de negocios exitosamente en las estrategias basadas en las mejores prácticas, mejorando la eficiencia de los clientes.

La empresa tiene una amplia experiencia en muchas industrias, destacándose en el sector financiero, el sector público y el minorista.

TATA consultancy services Ecuador cuenta con recursos humanos altamente profesionales, tanto en el sector de tecnologías de la Información como en el área de consultoría y Bussines Process Outsourcing, donde la empresa representa el 30% del mercado operativo.

Así mismo cuenta con un sistema interno IQMS, alineado a estándares internacionales; ISO 9001, ISO 20000, ISO 27000, TL 9000, así como modelos CMMI Nivel 5 y PCMM Nivel. Además poseen los más altos estándares de infraestructura y seguridad: física, de redes, personal, y de sistemas.

Hoy son más de 2.000 los profesionales que vuelcan su talento, pasión y compromiso con el objetivo de hacer crecer día a día la operación. Todos ellos cumplen funciones diferentes pero complementarias a la estrategia de la organización.

Algunos de los principales clientes regionales son: Banco Pichincha con presencia en Miami, Panamá, España, Perú; y Seguros AIG Metropolitana. Los clientes locales son: Red Financiera Rural, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Seguros Pichincha, Universidad Técnica Particular de Loja, Corporación Nacional de Telecomunicaciones.

### **1.2.1.17 Clientes**

TATA consultancy services tiene como sus más grandes clientes a entidades financieras del Ecuador que laboran en todo el territorio y presta servicios por separado a otras empresas gubernamentales, todo servicio ofrecido por TATA consultancy services tiene como punto de contacto para soluciones informáticas al departamento de Mesa de ayuda informática.

### **1.2.1.18 Competencia**

Las empresas que al momento ofrecen servicios de similares características al del departamento de Mesa de ayuda informática de TATA consultancy services, no disponen de un contacto directo con las demás áreas, sin embargo estas empresas se han venido especializando en dar servicios como campañas telefónicas o levantamiento de información, ya que esto no requiere que se ponga en contacto con otras áreas, por lo que sus servicios se ven limitados a diferentes áreas.

### **1.2.1.19 Misión de TATA consultancy services**

Ayudar a los clientes a alcanzar sus objetivos de negocio.

Proveer innovaciones, consultorías de la mejor de la clase, soluciones y servicios de infraestructura tecnológica.

Hacer un gozo para todos nuestros clientes el trabajar con nosotros.

### **1.2.1.20 Visión TATA consultancy services**

Hacer a TCS fiable, residente e inmune al existente y evolucionate ambiente volátil de constantes cambios, a los accidentes, ataques y fallas para permitir a todos nuestros clientes que experimenten nuestra certeza.

### **1.2.1.21 Valores**

Lealtad: Sinceridad, integridad, honestidad y respeto.

Eficiencia: Productividad, agilidad, rapidez, y eficacia.

Espíritu Emprendedor: Superación, decisión, innovación, audacia, autonomía, iniciativa, creatividad y multifuncionalidad.

Cumplimiento: Responsabilidad, compromiso, involucración y perseverancia.

Orientación al Cliente: Actitud de servicio, flexibilidad, empatía, proactividad y excelencia.

Cooperación: Trabajo en equipo, apoyo a los demás, contribución y ayuda.

### **1.2.1.22 Política Corporativa**

Se espera que los empleados de TATA y, por definición, todos los empleados de TATA consultancy services cumplan con el Código de Conducta de TATA.

Este Código tiene el objeto de servir como una guía para cada empleado en cuanto a los valores, la ética y los principios comerciales que se esperan de él o ella en su conducta personal y profesional.

### **1.2.2 Marco Conceptual**

#### **Bpo.-**

“Business Process Outsourcing (BPO): Subcontratación de Procesos de Negocios, del inglés: Business Process Outsourcing (BPO), es la subcontratación de funciones del proceso de negocio en proveedores de servicios, ya sea internos o externos a la empresa, usualmente menos costosos o más eficientes y eficaces.

#### **Consultoría.-**

“Es un servicio de ayuda a las organizaciones para mejorar su funcionamiento, principalmente analizando la existencia de problemas comerciales y desarrollando planes para mejorar. Una consultoría se lleva a cabo por empresas o personas, llamadas consultores o consultoras, que son profesionales o empresas propiamente tales, especialistas en las materias que una organización necesita mejorar o que considera problemas a solucionar”.

#### **Estructura organizacional.-**

Strategor: (1988) Estructura organizacional es el conjunto de las funciones y de las relaciones que determinan formalmente las funciones que cada unidad deber cumplir y el modo de comunicación entre cada unidad.

#### **Mejoramiento continuo.-**



Significa cambiarlo para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable, qué cambiar y cómo cambiar depende del enfoque específico del empresario y del proceso.

### **Plataformas Tecnológicas.-**

Es el conjunto de componentes de la arquitectura tecnológica (hardware) y del Sistema Informático. Las plataformas a las que se menciona son unidades de apoyo para las investigaciones y equipadas con la última tecnología además dotadas de personal altamente especializado.

### **Servicio.-**

“Con origen en el término latino *servitium*, la palabra servicio define a la actividad y consecuencia de servir (un verbo que se emplea para dar nombre a la condición de alguien que está a disposición de otro para hacer lo que éste exige u ordena)”.

### **Servicio al cliente.-**

“Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo”.

### **Solicitud.-**

Son pedidos nuevos o que no los dispone y que el cliente los solicita para la creación, modificación o levantamiento de información.

## **CAPÍTULO 2: MÉTODO**

### **2.1.1 Nivel de Estudio**

El estudio del presente proyecto tiene un nivel primario y secundario; primario ya que se recopilará la información en base al diagnóstico experimental, a través de la aplicación de encuestas se obtendrá la situación actual de la empresa para posteriormente definir una gestión de procesos de mejora.

Además es de tipo secundario porque utiliza fuentes bibliográficas como libros, artículos, páginas web que se requiere para conocer acerca de las teorías que se pueden aplicar para mejorar los procesos del departamento de Mesa de ayuda informática de la empresa TATA Consultancy Service Ecuador.

### **2.1.2 Modalidad de Investigación**

La modalidad de investigación muestra cómo se entiende la realidad que se presenta, el sentido que le da el investigador al fenómeno de estudio y su intervención en el mismo.

Entonces, en el proyecto actual se utiliza una modalidad que obliga a presentar un razonamiento tanto científico o teórico como práctico; en cuanto a lo científico se fundamenta en las teorías vigentes para gestionar los procesos del departamento de Mesa de Ayuda Informática de la empresa TATA Consultancy Service; y en la práctica se visualiza la recopilación de la información basada en el análisis de los resultados obtenidos de la aplicación de encuestas.

### **2.1.3 Método**

Dentro del departamento de Mesa de ayuda informática se requiere llegar a una deducción de los nuevos procesos a seguir esto partiendo de la información recolectada para poder presentar una simplicidad de los procesos y mejoramiento de los procesos que debe ser aceptado por los clientes en su proceso de gestión.

### **2.1.4 Población y Muestra**

- Población

Es todo conjunto de elementos, finito o infinito, definido por una o más características, de las que gozan todos los elementos que lo componen, y sólo ellos. En muestreo se entiende por

población a la totalidad del universo que interesa considerar, y que es necesario que esté bien definido para que se sepa en todo momento que elementos lo componen.

De acuerdo a lo indicado se tomara en cuenta como población a los miembros del departamento de Mesa de ayuda informática que actualmente son veinte y un personas.

Personal en el departamento de Mesa de ayuda informática.

21 personas constan como recurso humano

Población de clientes internos atendidos por año en departamento de Mesa de ayuda informática

160.776 clientes internos atendidos aproximadamente, fecha de revisión del 2014 al 2015.

Para este estudio se tomara a los recursos descritos de mesa de ayuda informática de esta manera se puede decir que se utilizara el concepto de **Muestreo de conveniencia** que dice se seleccionan directa e intencionadamente los individuos que integran la muestra, en función de la facilidad de acceder a ellos pues la muestra y recolección de información por mínima que sea de los cliente que tiene o tendrá TATA consultancy services va en contra del permiso del presente estudio es por ello que la entrevista se enfocara en obtener datos que puedan de alguna manera recolectar las mejoras que hayan surgido al momento de prestar la atención con el modelo de gestión actual de cara al cliente lo cual se puede ver como un valor agregado ya que de esta manera se integran lo que requiere el cliente y la experiencia en cuanto a manejo de procesos e información.

- **La muestra**

Para efecto de nuestro estudio se tomará en consideración el universo total del personal de Mesa de ayuda informática ya que al ser un número pequeño se puede manejar una encuesta para todo el personal. El presente estudio busca el mejoramiento de los procesos de gestión de la Mesa de ayuda informática y se debe mencionar que al no poder tomar en cuenta datos de los clientes lo que se puede hacer es revisar con el personal que tiene contacto directo con los clientes y poder tomar en cuenta pequeñas mejoras del proceso de gestión.

### **2.1.5 Selección instrumentos de la investigación**

Es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis.

La observación directa será adecuada ya que el investigador trabaja en el departamento de Mesa de ayuda informática directamente permite el acceso a la información y el conocimiento de cómo se manejan los diferentes procesos.

- **La entrevista**

Se la utilizara esta técnica como instrumento de donde se extrae información de posibles inquietudes y determinar de primera mano cómo se procesa los requerimientos ingresados y conocer cómo se obtiene la información que maneja actualmente los agentes de Mesa de ayuda informática.

- **La encuesta**

Se la utilizara esta técnica como registro de la información levantada y que maneja actualmente los agentes de Mesa de ayuda informática esta será adjunto al presente trabajo, en base a la ejecución de un cuestionario que permita obtener la información que se requiere analizar, es decir el diagnóstico de la gestión actual del departamento de Mesa de Ayuda Informática.

### **2.1.6 Procesamiento de Datos**

Los resultados serán presentados en gráficos que expliquen las relaciones existentes entre las diversas variables analizadas. La información obtenida será publicada y puesta a consideración del departamento de Mesa de ayuda informática.

El tratamiento estadístico puede proporcionar una información numérica, gráfica y detallada. El tratamiento estadístico de los datos está constituido acciones que consisten en la aplicación de operaciones matemáticas sobre el conjunto de los datos observados, obteniendo como resultado otro conjunto, cuyos elementos son números que representan diversas

propiedades. El tratamiento estadístico debe partir con la frecuencia simple (número de frecuencia de los datos e información y porcentaje) del dato e información de cada una de las variables.

## 2.2 Metodología Específica

### 2.2.1 Metodología de Mercadeo.-

Es preciso mencionar que la metodología que se aplicará para el mercadeo está basada en la implementación de un nuevo concepto, así como la diferenciación en el flujo de atención de los requerimientos y la estandarización del conocimiento se busca entregar una atención, más rápida, más confiable hacia el cliente ya que no hay que olvidar que el proceso es también parte de otro proceso de cara al cliente externo; para lo cual se realizará un diagrama de flujo segregando o disminuyendo los tiempos de aquellos procesos que están tardándose demasiado, y evitando que en uno de ellos se cree un cuello de botella de la que difícilmente se sale y crea confusión; para lo cual se requiere un flujo óptimo de procesos internos, lo cual se refleja en la correcta atención hacia el cliente externo.

El primer cambio propuesto en este sistema de atención al cliente es referido a la conceptualización para la diferenciación del flujo de atención de acuerdo a lo siguiente:

- Concepto actual de error:

Idea, opinión o expresión que una persona considera correcta pero que en realidad es falsa o desacertada.

Es el término que actualmente se tiene en el departamento de Mesa de ayuda informática.

- El concepto que se propone utilizar en el nuevo flujo de proceso de atención es INCIDENTE el cual tiene la siguiente definición:

Para poder comprender por qué se propone este término primero se requiere analizar a fondo el término incidente. El incidente etimológicamente procede del latín, y más exactamente del vocablo incidents, que puede traducirse como lo que sucede durante el desarrollo de un asunto.

“Cosa que se produce en el transcurso de un asunto, un proceso, y que repercute en él alterándolo o interrumpiéndolo”.

- Solicitud

Son pedidos nuevos o que no los dispone y que el cliente los solicita para la creación, modificación o levantamiento de información.

Con estos conceptos ya definidos la primera función del agente será diferenciar entre ambos inicialmente es decir deberá generar el requerimiento como Incidente o Solicitud y según esto continuar con el proceso de atención.

El objetivo primordial del cambio propuesto es el de minimizar reprocesos o errores en procedimiento de asignación de requerimientos además de garantizar un información estándar para todos los agentes, además con la propuesta de que en conjunto con el cliente ingrese información de proceso definidos o cambios a procesos actuales se busca como indica el objetivo específico numero dos estructurar la mejora continua del proceso de atención apegado a las necesidades que el cliente requiriere para su labor diaria.

Además TATA Consultancy Group mantiene en su departamento de Mesa de Ayuda Informática una categorización hacia los clientes, la cual será también tomada en cuenta y analizada para obtener resultados sobre la situación actual y se incluye dentro de la propuesta a este proceso.

Este tema es muy importante para entender cómo mesa de servicios informáticos y el cliente puede identificar los requerimientos atendidos además con esto es preciso comprender la importancia del porque es necesario una correcta identificación de los requerimientos presentados ya que una mala categorización produce tiempos distintos de atención y hasta reproceso en el flujo de atención.

La categorización es una tipificación macro del problema que reporta el cliente y es asignada dado el pedido, grupo resolutorio, tipo de proceso y producto. Asignando de esta manera tiempo acordado con el cliente para la atención del requerimiento.

MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN EN LA EMPRESA TATA CONSULTANCY SERVICES  
MESA DE AYUDA INFORMÁTICA UBICADA AL NORTE DE QUITO

Para Clientes y para funcionarios de la misma empresa.

VALORES	REFRESCAR	Pesos
<b>TIPO DE CLIENTE INTERNO (Beneficiario)</b>		<b>20%</b>
Personal VIP	<input type="checkbox"/>	10
Personal que atiende a clientes Externos y/o Gerencias	<input type="checkbox"/>	10
Personal de Operaciones	<input type="checkbox"/>	8
Personal de Informática	<input type="checkbox"/>	5
Personal de otras Areas	<input type="checkbox"/>	2.5
<b>ALCANCE GEOGRAFICO</b>		<b>35%</b>
Nacional	<input type="checkbox"/>	10
Regional	<input type="checkbox"/>	8
Equipo Completo	<input type="checkbox"/>	5
Mas de una Persona	<input type="checkbox"/>	2.5
Individual	<input type="checkbox"/>	1
<b>TIPO DE PROBLEMA</b>		<b>35%</b>
Imagen Institucional	<input type="checkbox"/>	10
Daños Herramientas de Trabajo (No Atiende al Cliente)	<input type="checkbox"/>	8
Equipos Y Maquinaria	<input type="checkbox"/>	6
Servicios Basicos (Plomeria, Iluminacin, etc...)	<input type="checkbox"/>	5
Otros Problemas	<input type="checkbox"/>	5
<b>Tipo de requerimiento</b>		<b>10%</b>
Incidente (REQ)		10
Orden de Trabajo (ODT)		4

Figura 1: Categorización

Fuente: TATA Consultancy Service

Claro está que al mejorar cada uno de los procesos, luego integrarlos entre sí, y generar una retroalimentación en base a distintos parámetros de medición de los tiempos de demora en los procesos, se podrá también obtener mayores beneficios económicos y financieros; ya que como primera instancia al lograr que el cliente obtenga su servicio en el menor tiempo posible y siguiendo los parámetros de calidad; se tiende a ampliar el mercado, pero también es posible generar resultados óptimos en productividad, es decir, ofrecer la mayor cantidad de servicios en el menor tiempo posible; dando paso a poder acudir a más clientes; lo que a su vez cumple las especificaciones de calidad en atención al cliente y también permite cubrir las necesidades financieras de la empresa; adicionalmente se incluirá una tabla de los costos que lleva consigo la puesta en marcha de la propuesta, para determinar los costos, y también los beneficios de manera cualitativa que traerá la propuesta al departamento de Mesa de Ayuda Informática y en general, esto beneficiará a toda la empresa.



### **2.2.3 Metodología de Recursos Humanos.-**

El agente de servicio al cliente del Departamento de Mesa de Ayuda Informática en la actualidad no sigue procesos estándar, por lo que la propuesta del presente proyecto es hacer que todos los agentes dispongan de la misma información estandarizada, en cuanto a los procesos que les concierne en su trabajo, para que de esta manera sea posible evitar la generación de errores, o retrocesos en los procesos, ofreciendo un servicio óptimo y de calidad.

### **2.2.4 Metodología Legal.-**

Tanto en la situación actual como en la propuesta, se tomará en cuenta que todos los procesos deberán seguir los lineamientos legales tanto internos como externos, así por ejemplo se aplica el sistema interno IQMS, que se encuentra alineado a estándares internacionales, como lo son las normas ISO 9001, ISO 20000, ISO 27000, TL 9000, así como modelos CMMI Nivel 5 y PCMM Nivel.

Todo esto acomodado también a los estándares de seguridad física y de talento humano, así como de infraestructura y sistemas operativos, software, que permiten hacer de la empresa una de las mejores en el mercado.

### **2.2.5 Metodología de Producción.-**

El proceso a seguir una vez ingrese el requerimiento es asignar según el flujo de incidente o solicitud para esto se debe tener en cuenta la categorización de cada requerimiento adicional, una vez generado dicho requerimiento este tiene un tiempo de atención establecido según la asignación que indique el agente de mesa de servicios informáticos, por lo que es muy importante que la línea de supervisión y sobre todo los agentes tengan un compromiso sobre la correcta categorización así como del seguimiento de ser el caso en requerimiento que se generó un reproceso para que el impacto de multas o sanciones no sean tan graves.

## MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN EN LA EMPRESA TATA CONSULTANCY SERVICES MESA DE AYUDA INFORMÁTICA UBICADA AL NORTE DE QUITO

Si se toma en cuenta que con la correcta conceptualización de los requerimientos se podrá facilitar, mejorar el análisis y seguimiento de los procesos no solo de los críticos que tiene a cargo la mesa de ayuda informática sino además que los indicadores son confiables y que no solo se podrá tomar como parámetro de medición la gestión realizada por el agente sino se podrá medir tiempos correctos atención y confirmar que lo solicitado este atendido dentro del tiempo establecido para ello, de acuerdo a lo indicado se podría establecer que se cumple el punto tres de los objetivos específicos planteados.

Para la toma de decisiones y desarrollo de nuevas alternativas de medición se debe tener la mayor cantidad de información posible del proceso realizado, con la propuesta presentada se podrá tomar en cuenta no un flujo a manera general del proceso de atención, se puede revisar que se genera un flujo de atención para cada procesos, lo cual puede generar diferentes tipos de parámetros de medición verificando así el punto cuatro de los objetivos específicos.

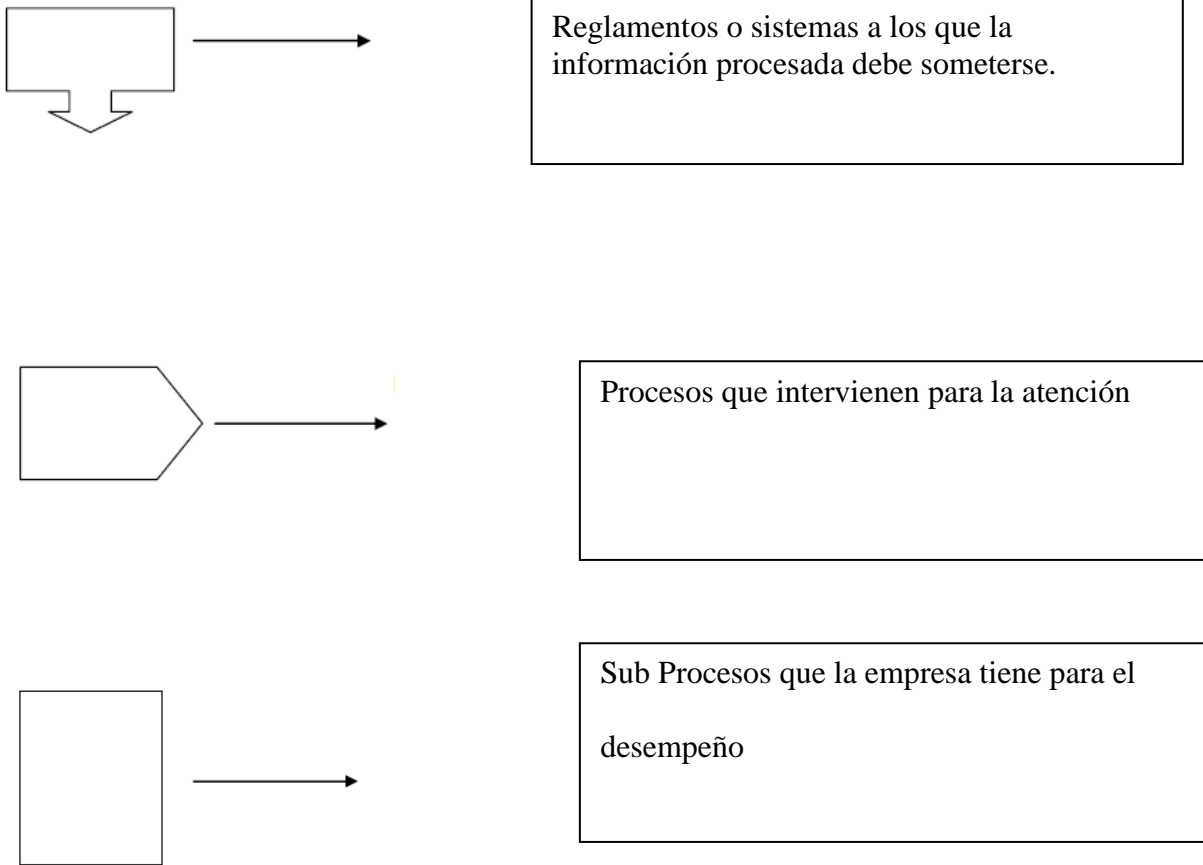
Todo lo anterior, será posible solo con el análisis situacional de los procesos vigentes que mantiene la Empresa TATA Consultancy Service en su departamento de Mesa de Ayuda Informática, tal como se indica a continuación en base a diagramas actuales que describen los procesos actuales:

- Mapa de Procesos y Cadena de Valor de Mesa de Ayuda Informática.

Dentro del departamento analizado a continuación se presenta el mapa de proceso de cómo se gestiona y lo integra al proceso de atención al cliente.

Para la representación gráfica que se expone se toma en cuenta los siguientes símbolos con su significado correspondiente.

• **Flujograma de procesos**



**Figura 2:** Flujograma de Procesos TATA Consultancy Service

Elaborado por: Santiago Javier Montufar Morocho

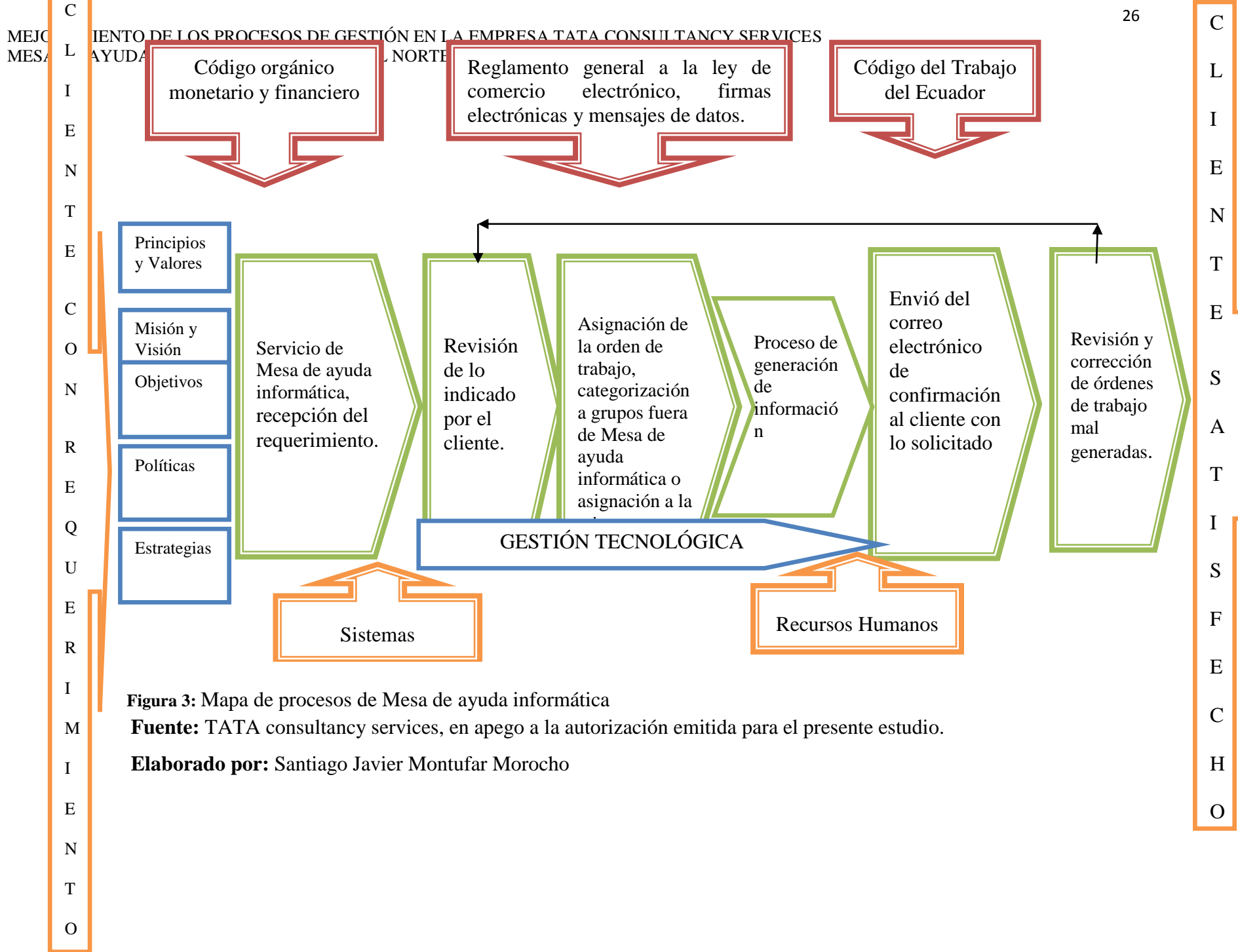


Figura 3: Mapa de procesos de Mesa de ayuda informática

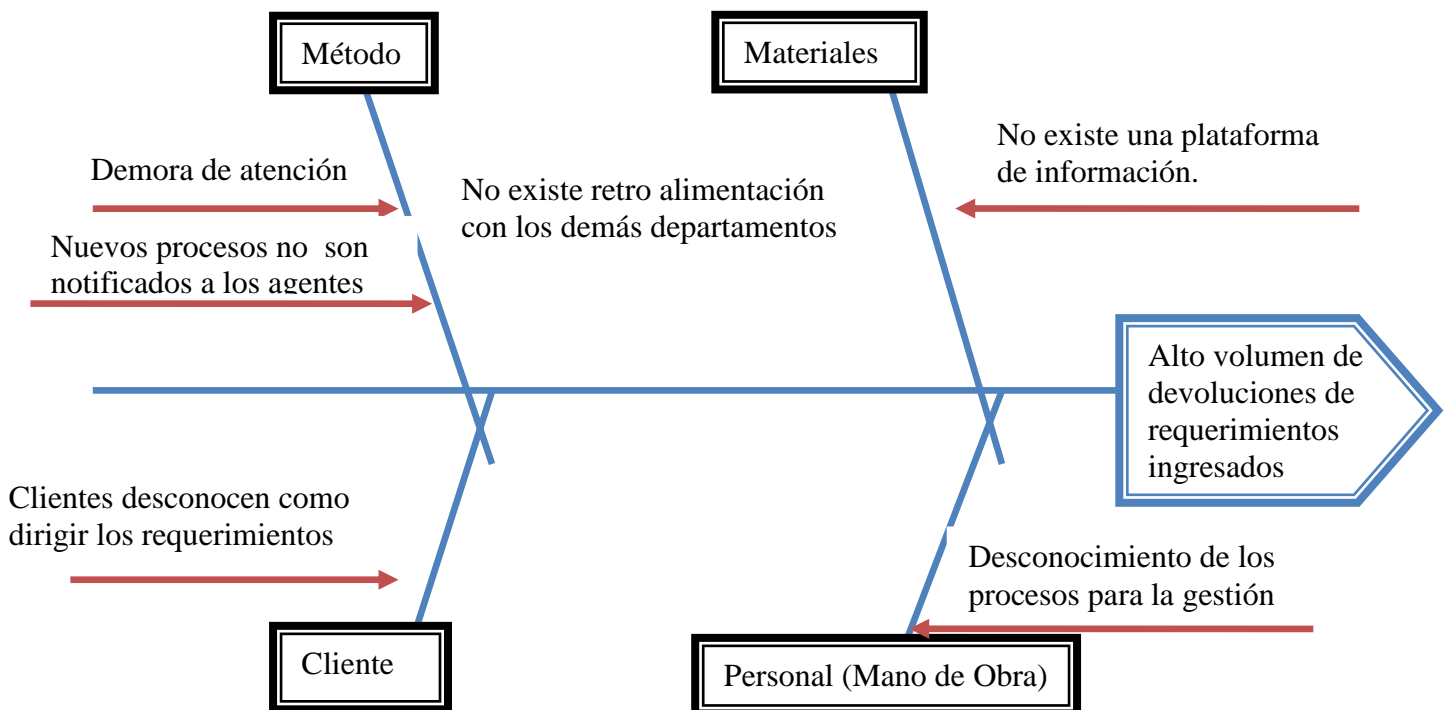
Fuente: TATA consultancy services, en apego a la autorización emitida para el presente estudio.

Elaborado por: Santiago Javier Montufar Morocho

- **Diagrama de Ishikawa**

A continuación se presenta gráficamente el diagrama de causa - efecto aplicado al departamento de Mesa de ayuda informática, que permite obtener información vital para el presente estudio, ya que éste identifica los problemas que causan actualmente los reprocesos, que para el departamento representan dinero en multas, tiempos acordados de atención o no atención del servicio acordado previamente.

- **Ishikawa en TATA consultancy services Mesa de ayuda informática**



**Figura 4:** Ishikawa aplicado a Mesa de ayuda informática

**Fuente:** TATA consultancy services, en apego a la autorización emitida para el presente estudio.

**Elaborado por:** Santiago Javier Montufar Morocho

**CAPÍTULO 3: RESULTADOS****3.1 Recolección y Tratamiento de datos**

- Encuesta

1. ¿Cuál es su fuente de información cuando desconoce un proceso?

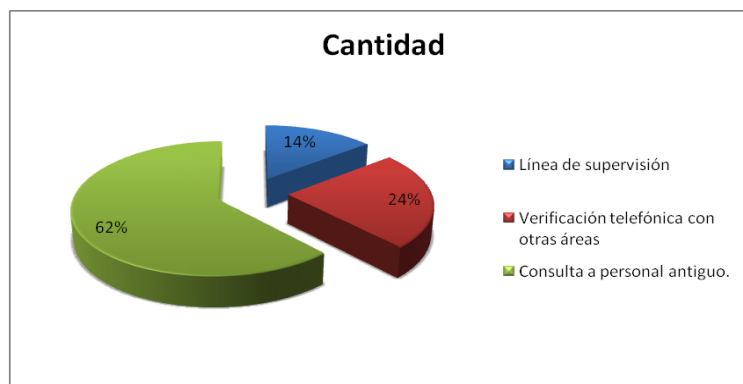
- Línea de supervisión.
- Verificación telefónica con otras áreas.
- Consulta a personal antiguo.

**Tabla 1: Tabla de encuesta pregunta número 1**

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Línea de supervisión	3	14%
Verificación telefónica con otras áreas	5	24%
Consulta a personal antiguo	13	62%
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Santiago Javier Montufar Morocho

**Figura 5: Gráfico de encuesta pregunta 1**



**Elaborado por:** Santiago Javier Montufar Morocho

**Interpretación:** se muestra que el 62% del personal de Mesa de ayuda informática tiene como fuente información al personal antiguo de la mesa.

2. ¿Cuántas veces estima Ud. que encuentra incidentes o solicitudes que no conoce el proceso a seguir?

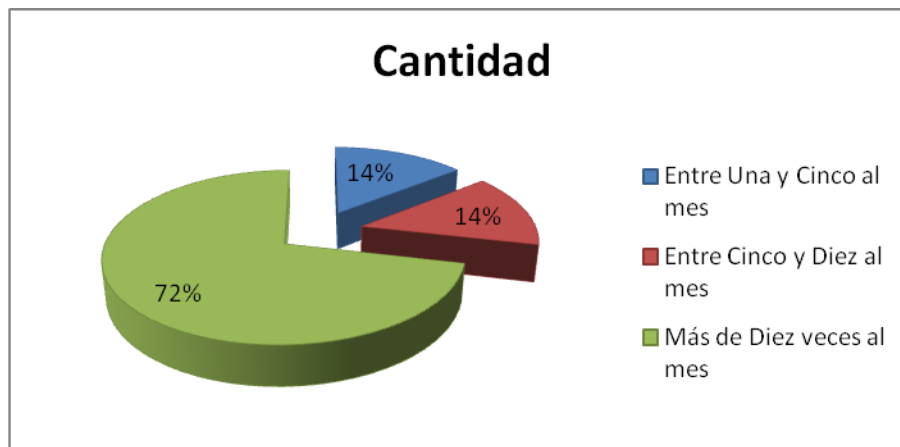
- a) Entre Una y Cinco al mes
- b) Entre Cinco y Diez al mes
- c) Más de Diez veces al mes

**Tabla 2: Tabla de encuesta pregunta número 2**

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Entre Una y Cinco al mes	3	14%
Entre Cinco y Diez al mes	3	14%
Más de Diez veces al mes	15	71%
Total	21	100%

**Elaborado por:** Santiago Javier Montufar Morocho

**Figura 6: Gráfico de Encuesta pregunta 2**



**Elaborado por:** Santiago Javier Montufar Morocho

MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN EN LA EMPRESA TATA CONSULTANCY SERVICES  
MESA DE AYUDA INFORMÁTICA UBICADA AL NORTE DE QUITO

Interpretación: se puede apreciar que encuentra incidentes o solicitudes que no conoce el proceso a seguir durante el mes del 71% lo cual se debe considerar como una fuente de consulta.

3. ¿Conoce el nombre y número de clientes actuales que atiende la Mesa de ayuda informática?

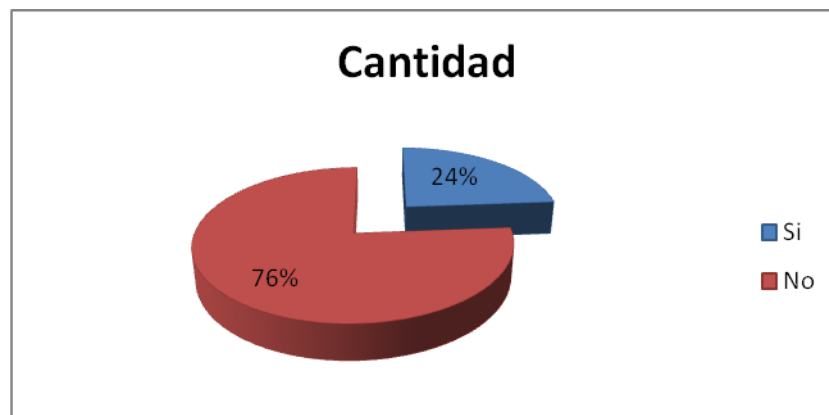
- a) Si
- b) No

**Tabla 3: Tabla de encuesta pregunta número 3**

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Si	5	24%
No	16	76%
Total	21	100%

**Elaborado por:** Santiago Javier Montufar Morocho

**Figura 7: Gráfico de encuesta pregunta número 3**



**Elaborado por:** Santiago Javier Montufar Morocho

Interpretación: se puede identificar que el personal de mesa ayuda informática no reconoce los clientes actuales que atiende.



4 ¿Sabe cuántos requerimientos ingresados este mes a la Mesa de ayuda informática fueron rechazados por agente?

- a) De 1 a 5 requerimientos
- b) De 5 a 10 requerimientos
- c) De 10 a 20 requerimientos
- d) De 20 a 30 requerimientos
- e) No conoce

**Tabla 4: Tabla de encuesta pregunta número 4**

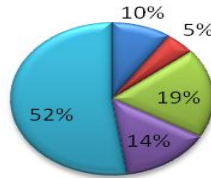
Opciones	Cantidad	Porcentajes
De 1 a 5 requerimientos	2	10%
De 5 a 10 requerimientos	1	5%
De 10 a 20 requerimientos	4	19%
De 20 a 30 requerimientos	3	14%
No conoce	11	52%
Total	21	100%

**Elaborado por:** Santiago Javier Montufar Morocho

**Figura 8: Gráfico de encuesta pregunta 4**

### Cantidad

■ De 1 a 5 requerimientos    ■ De 5 a 10 requerimientos  
■ De 10 a 20 requerimientos    ■ De 20 a 30 requerimientos  
■ No conoce



**Elaborado por:** Santiago Javier Montufar Morocho

**Interpretación:** se puede visualizar que existe un 52% que desconoce el número de requerimientos devueltos en el mes.

5.- ¿Gestiona usted los requerimientos dentro del tiempo establecido por el cliente?

- a) Si
- b) No
- c) No es posible en el tiempo indicado

**Tabla 5: Tabla de encuesta pregunta número 5**

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Si	3	14%
No	16	76%
No es posible en el tiempo indicado	2	10%
Total	21	100%

**Elaborado por:** Santiago Javier Montufar Morocho

**Figura 9: Figura de encuesta pregunta número 6**



**Elaborado por:** Santiago Javier Montufar Morocho

Interpretación: El resultado reflejado no es satisfactorio, ya que el periodo de atención asignado es de dos horas, 76% de los agentes indican que no gestiona los requerimientos dentro del tiempo.

6.- ¿Gestiona usted los requerimientos en el canal telefónico dentro del tiempo establecido por el cliente?

- a) Si
- b) No
- c) No es posible en el tiempo indicado

**Tabla 6: Tabla de encuesta pregunta número 6**

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Si	20	95%
No	1	5%
c) No es posible en el tiempo indicado	0	0%
Total	21	100%

**Elaborado por:** Santiago Javier Montufar Morocho

**Figura 10: Figura de encuesta pregunta número 6**

**Elaborado por:** Santiago Javier Montufar Morocho

Interpretación: El 95% de los agentes si gestiona los requerimientos en el canal telefónico lo cual es un nivel satisfactorio de atención al cliente.

7.- ¿Usted está de acuerdo en que todos los procesos e información de Mesa de ayuda informática tengan una sola fuente de información?

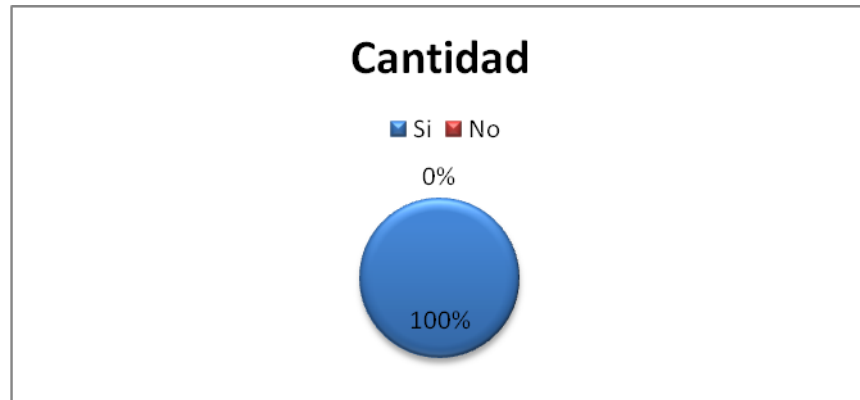
- a) Si
- b) No

**Tabla 7: Tabla de encuesta pregunta número 7**

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Si	21	100%
No	0	0%
Total	21	100%

**Elaborado por:** Santiago Javier Montufar Morocho

**Figura 11: Figura de encuesta pregunta número 7**



**Elaborado por:** Santiago Javier Montufar Morocho

Interpretación: El 100% de los agentes están de acuerdo con tener una fuente única de consulta de los procesos e información de la Mesa de ayuda informática.

8.- ¿Conoce usted el flujo de los requerimientos ingresados a Mesa de ayuda informática?

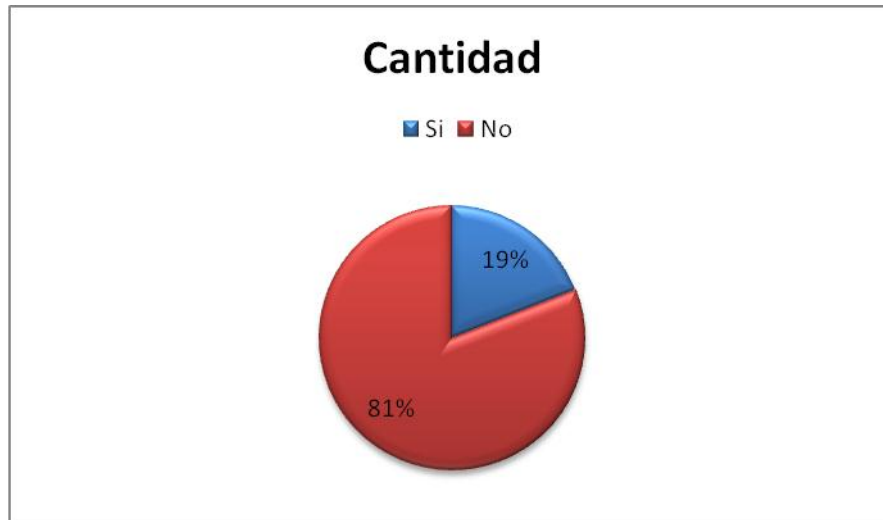
- a) Si
- b) No

**Tabla 8: Tabla de encuesta pregunta número 8**

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Si	4	19%
No	17	81%
Total	21	100%

**Elaborado por:** Santiago Javier Montufar Morocho

**Figura 12: Figura de encuesta pregunta número 8**



**Elaborado por:** Santiago Javier Montufar Morocho

Interpretación: El porcentaje de desconocimiento de los lineamientos establecidos por la mesa es del 81% con lo que se evidencia la falta de una fuente única de información de los procesos de Mesa de ayuda informática.

9. ¿Cuál cree que es la razón primordial por la que los requerimientos tienen un reproceso?

- a) Falta de información (Pre requisitos)
- b) Proceso no establecido
- c) Asignación incorrecta al grupo resolutorio.

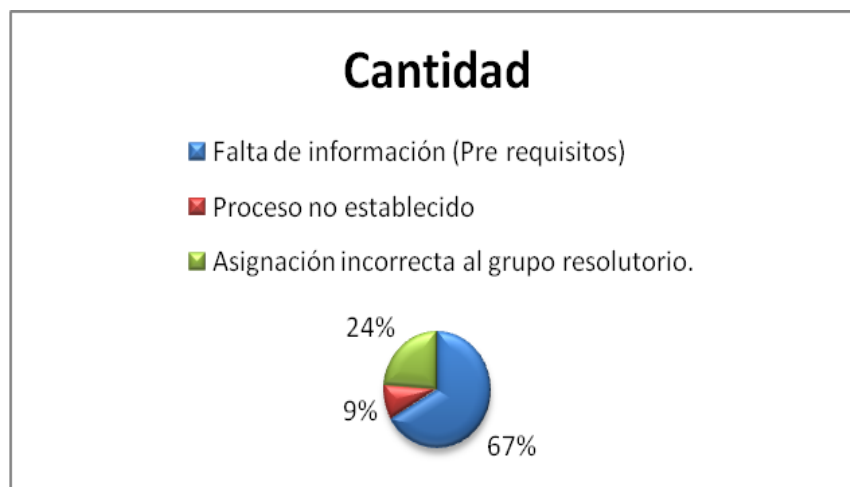
**Tabla 9: Tabla de encuesta pregunta número 9**

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Falta de información (Pre requisitos)	14	67%
Proceso no establecido	2	10%
Asignación incorrecta al grupo resolutorio.	5	24%

Total	21	100%
-------	----	------

**Elaborado por:** Santiago Javier Montufar Morocho

**Figura 13: Figura de encuesta pregunta número 9**



**Elaborado por:** Santiago Javier Montufar Morocho

**Interpretación:** El 67% de los agentes confirman que la principal razón por la que los requerimientos tienen Reproceso es porque al asignarlos la información no está completa.

10. ¿Estaría de acuerdo con mejorar la Calidad actual de servicio?

- a) Si
- b) No

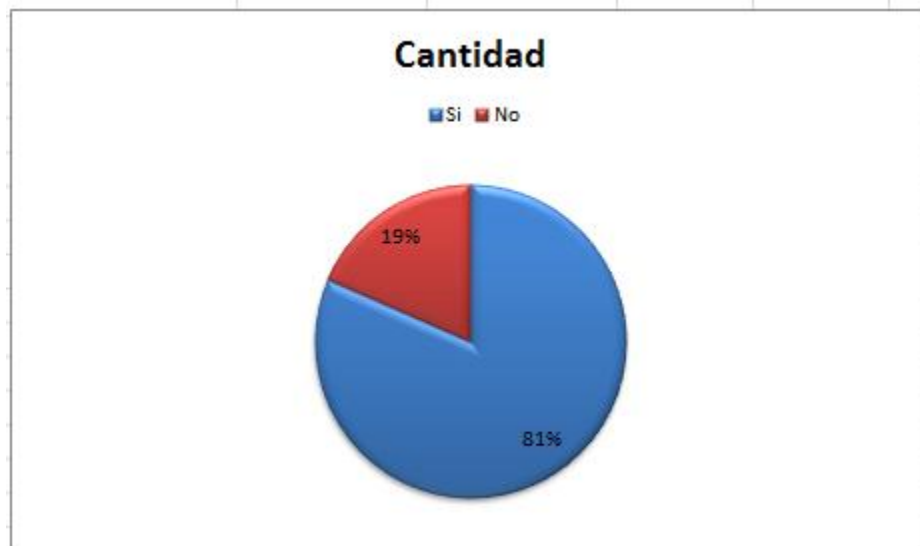
**Tabla 10: Tabla de encuesta pregunta número 10**

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Si	18	82%
No	3	19%
Total	21	100%

**Elaborado por:** Santiago Javier Montufar Morocho

**Figura 14: Figura de encuesta pregunta número 10**

MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN EN LA EMPRESA TATA CONSULTANCY SERVICES  
MESA DE AYUDA INFORMÁTICA UBICADA AL NORTE DE QUITO



**Elaborado por:** Santiago Javier Montufar Morocho

**Interpretación:** El resultado es que el 82% del personal está de acuerdo con mejorar la calidad actual del servicio.



### 3.2 Presentación y Análisis de Resultados

Los epidemiólogos a menudo hallan el análisis de los datos como la parte más disfrutable de llevar a cabo un estudio epidemiológico, dado que después de todo el duro trabajo y la espera, tienen la oportunidad de encontrar las respuestas. Si los datos no proveen respuestas, es una oportunidad más para la creatividad. De manera que el análisis y la interpretación de los resultados son el “premio” que recompensa el trabajo de recolección de datos.

Los datos, sin embargo, no “hablan por sí mismos”. Revelan lo que el analista puede detectar. De manera que cuando el investigador novato, tratando de obtener esta recompensa, se encuentra sólo con el conjunto de datos y ninguna idea de cómo proceder, la sensación puede ser una de más ansiedad que de entusiasta anticipación. Igual que con otros aspectos de un estudio, el análisis e interpretación del estudio debe relacionarse con los objetivos del mismo y el problema de investigación. Una estrategia, a menudo útil, es comenzar imaginando o hasta trazando el (los) manuscrito(s) que deberían escribirse a partir de los datos.

El enfoque habitual es comenzar con los análisis descriptivos, explorar y lograr “sentir” los datos. El analista luego dirige su atención a las preguntas específicas planteadas en los objetivos o hipótesis de estudio, de los hallazgos y planteos informados en la literatura, y de los patrones sugeridos por los análisis descriptivos. Antes de comenzar el análisis en serio, sin embargo, habitualmente hay que llevar a cabo una cantidad considerable de trabajo preparatorio.

En la encuesta realizada al departamento de Mesa de ayuda informática los datos son interpretados secuencialmente para una mayor comprensión de los datos presentados.

**Tabla 4.** Matriz FODA del departamento de mesa de ayuda informática

<p><b>MATRIZ FODA</b></p> <p><b>TATA consultancy services</b></p> <p><b>Mesa de ayuda informática</b></p>	<p><b>Fortalezas F</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Posee un gran porcentaje de la participación del mercado</li> <li>-Cuenta con tecnología avanzada</li> <li>-Pertenece a una transnacional</li> <li>-Capacidad de atención a varios clientes simultáneamente.</li> </ul>	<p><b>Debilidades D</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Dedicados a la prestación de servicios de atención al cliente</li> <li>-Tiempo de prestación de un servicio muy largo.</li> <li>-Fuerte competencia</li> </ul>
<p><b>Oportunidades O</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Poca competencia</li> <li>-Pequeñas empresas no son tomadas en cuenta para brindar el servicio.</li> <li>-Los procesos financieros no pueden prescindir de servicios tecnológicos</li> </ul>	<p><b>Estrategia FO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Podría expandirse a mas ciudades (F3;O1)</li> <li>- Servicios tecnológicos más rápidos (F2;O3)</li> </ul>	<p><b>Estrategia DO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Podría abarcar el mercado por que dispone de varios servicios complementarios (D3;O1)</li> <li>- El tiempo de atención y procesos deberían ser más cortos (D2;O3)</li> </ul>
<p><b>Amenazas A</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Alza de precios, no existe estabilidad económica</li> <li>-Factores climáticos.</li> <li>-Disminución de inversión extranjera en el país.</li> </ul>	<p><b>Estrategia FA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Mantener los precios, incluir otros servicios. (F1;A1)</li> <li>-Ofrecer servicios complementarios y más rápidos (F4;A3)</li> </ul>	<p><b>Estrategia DA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Hacer servicios para pequeñas empresas (D1;A1)</li> <li>-Establecer un precio fijo (D3;A1)</li> </ul>

Fuente: TATA consultancy services, en apego a la autorización emitida para el presente estudio.

Elaborado: Santiago Javier Montufar Morocho

- Fortalezas

El departamento de Mesa de ayuda informática tiene como respaldo un Empresa Multinacional con experticia dentro de 20 países y 12 bancos a nivel mundial.

Los conocimientos, así como procesos integrados al departamento de Mesa de ayuda fueron adaptados a las necesidades del cliente local, por lo que la gestión y procesos de atención fueron ya probados con anterioridad.

El departamento de Mesa de ayuda informática es debidamente capacitado antes, y durante, realizando la retroalimentación continua de proyectos y procesos nuevos, o ya establecidos.

El departamento de Mesa de ayuda informática tiene un contacto directo con analistas y áreas que administran las aplicaciones que pertenecen a TATA consultancy services y que llevan la administración de los sistemas propios de sus clientes.

El departamento de Mesa de ayuda informática dispone de un sistema que ayuda al registro de los requerimientos de clientes, con esto se garantiza la facturación precisa del servicio.

Mesa de ayuda informática tiene en su departamento personal con conocimientos tecnológicos, lo que les permite identificar y apoyar al cliente en temas Informáticos, sea a nivel de usuario o guiarlos para solventar requerimientos mucho más complejos.

MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN EN LA EMPRESA TATA CONSULTANCY SERVICES  
MESA DE AYUDA INFORMÁTICA UBICADA AL NORTE DE QUITO

- Oportunidades

Pioneros en América latina al ofrecer una consultoría internacional de tecnología.

El crecimiento de la economía ecuatoriana demanda de más y mejores servicios tecnológicos en el área financiera lo que permitiría ofrecer a mas entidades financieras los servicios de que ofrece TATA consultancy services y la Mesa de ayuda informática.

- Debilidades

No posee una infraestructura propia por lo que depende de instalaciones y equipos de propiedad de los clientes.

El departamento de Mesa de ayuda informática dispone de un número de agentes reducido en comparación con el número de usuarios.

El departamento de Mesa de ayuda informática no cuenta con una base de datos donde registra los procesos acordados con los clientes.

- Amenazas

El sector es víctima constante de robo electrónico siempre se crean nuevas tecnologías para intentar la vulnerabilidad de los sistemas.

Empresas especializadas en áreas específicas ofrecen un servicio de similares características por menor costo.

El manejo inestable de la política fiscal en el país limita la inversión de nuevos y mejores equipos tecnológicos.

**Matriz de evaluación del factor externo (EFE)****Tabla 11: Matriz EFE de TATA consultancy services**

<b>Factores Externos Clave</b>	<b>Valor</b>	<b>Calificación</b>	<b>Valor ponderado</b>
<b>OPORTUNIDADES</b>			
1.- Tasa de desempleo	0.1	2	0.2
2.- Reducción de tasas arancelarias entre Ecuador y otros países	0.1	2	0.2
3.- Crecimiento de la economía del Ecuador	0.2	4	0.8
4.- Incremento en el valor del euro frente al dólar	0.1	3	0.3
<b>AMENAZAS</b>			
1.- Economía inestable por el manejo de la política interna	0.1	2	0.2
2.- Impuesto a los consumos especiales y salida de divisas	0.1	2	0.2
3.- Impuesto verde	0.2	4	0.8
4.- Aumento de tasas arancelarias	0.1	2	0.2
<b>TOTAL</b>	<b>1.00</b>		<b>3.3</b>

**Fuente:** TATA Consultancy Service**Elaborado por:** Santiago Javier Montufar Morocho

**Matriz de evaluación de factores internos (EFI)****Tabla 12. Matriz EFI de TATA consultancy services**

<b>Factores internos clave</b>	<b>Valor</b>	<b>Clasificación</b>	<b>Valor ponderado</b>
<b>FORTALEZAS</b>			
1.- Buena organización administrativa	0.10	3	0.30
2.- Ventas superan los límites establecidos	0.15	4	0.60
3.- Planeación largo plazo	0.05	3	0.15
4.- Multinacional reconocida	0.10	4	0.40
5.- Ubicación geográfica	0.10	3	0.30
6.- Control de calidad	0.15	4	0.60
<b>DEBILIDADES</b>			
1.- Mantenimiento de cartera	0.10	2	0.20
2.- Falta de capacitación hacia el cliente	0.10	1	0.10
3.- Desconocimiento de procesos de atención al cliente	0.05	1	0.05
4.- Pérdida de clientes	0.10	1	0.10
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>		<b>2.8</b>

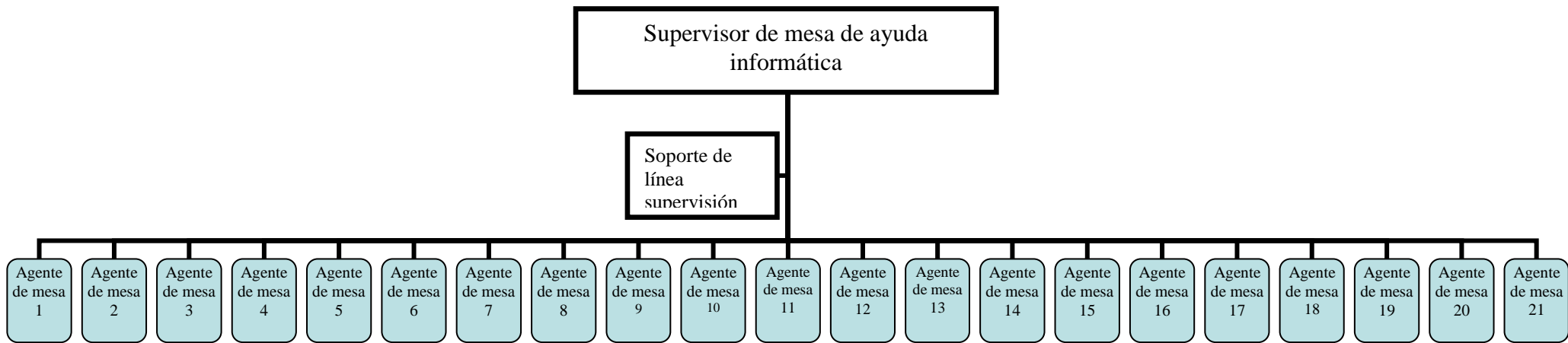
**Fuente:** TATA consultancy services, en apego a la autorización emitida para el presente estudio.

**Elaborado por:** Santiago Javier Montufar Morocho

**Conclusión:** El departamento posee grandes fortalezas pero estas pueden ser superadas por las debilidades que al momento presenta.

MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN EN LA EMPRESA TATA CONSULTANCY SERVICES  
MESA DE AYUDA INFORMÁTICA UBICADA AL NORTE DE QUITO

**Figura 15: Representación gráfica de la Mesa de ayuda informática**



**Fuente:** TATA consultancy services, en apego a la autorización emitida para el presente estudio.

Elaborado por: Santiago Javier Montufar Morocho

Aprobado por: Eduardo Molina

Fecha: 10/05/2014



### 3.3 Propuesta de Mejoramiento de Procesos

La adaptación ha sido un proceso en el cual las empresas ecuatorianas se han visto inmersas con el objetivo de incrementar los niveles de rentabilidad y reducir los costes operativos. Parece ser ésta la descripción de una situación generalizada del sector, dadas las condiciones del mercado, en el que cada vez aparecen más empresas que ofrecen productos y servicios similares a los ofrece TATA consultancy services. En este capítulo se aboga por el mejoramiento del proceso dentro de Mesa de ayuda informática que permita la posible mejora de los procesos de atención al cliente, así como de los recursos en función de los servicios que presta la empresa.

En éste capítulo se presentan las propuestas de solución, con base en los resultados y el análisis de las necesidades tanto de los clientes, como de la empresa TATA consultancy services y su departamento de Mesa de ayuda informática, manifestándose así la necesidad de llevar a cabo una propuesta de mejora de procesos orientada a optimizar la participación en el mercado, con énfasis en el proceso de atención, mediante la ayuda de herramientas administrativas con el empleo de una tecnología de información.

Una vez expuesta y analizada la situación actual de atención del departamento de Mesa de ayuda informática, la planificación llevada a cabo por el Departamento de Planificación y Control de Gestión de Proyectos en donde se estudiaron las causas principales de los problemas en el sistema de atención a los requerimientos de los clientes, en base a esto fueron elaboradas las propuestas de mejoras en las cuales se establecen ciertas proposiciones que servirán dentro de la Mesa de ayuda informática para atacar las debilidades que en este se manifiestan que darán cumplimiento a los objetivos de este trabajo de tesis.

## MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN EN LA EMPRESA TATA CONSULTANCY SERVICES MESA DE AYUDA INFORMÁTICA UBICADA AL NORTE DE QUITO

Con la mejora propuesta se busca la optimización de los recursos asignados al departamento, evitando la creación de nuevas plazas y generando un nivel de seguridad al seguir los procesos definidos y aceptados por los clientes, y adicional si fuera el caso, de un nuevo miembro del departamento.

El departamento de Mesa de ayuda informática desde que TATA consultancy services inició sus operaciones presentando una innovadora respuesta, ya implementada en otros países dándole un valor agregado a la propuesta inicial, la Mesa de ayuda informática mantiene un contacto directo con el cliente debido a esto debe conocer y orientar en el proceso para la atención de los requerimientos presentados por los clientes.

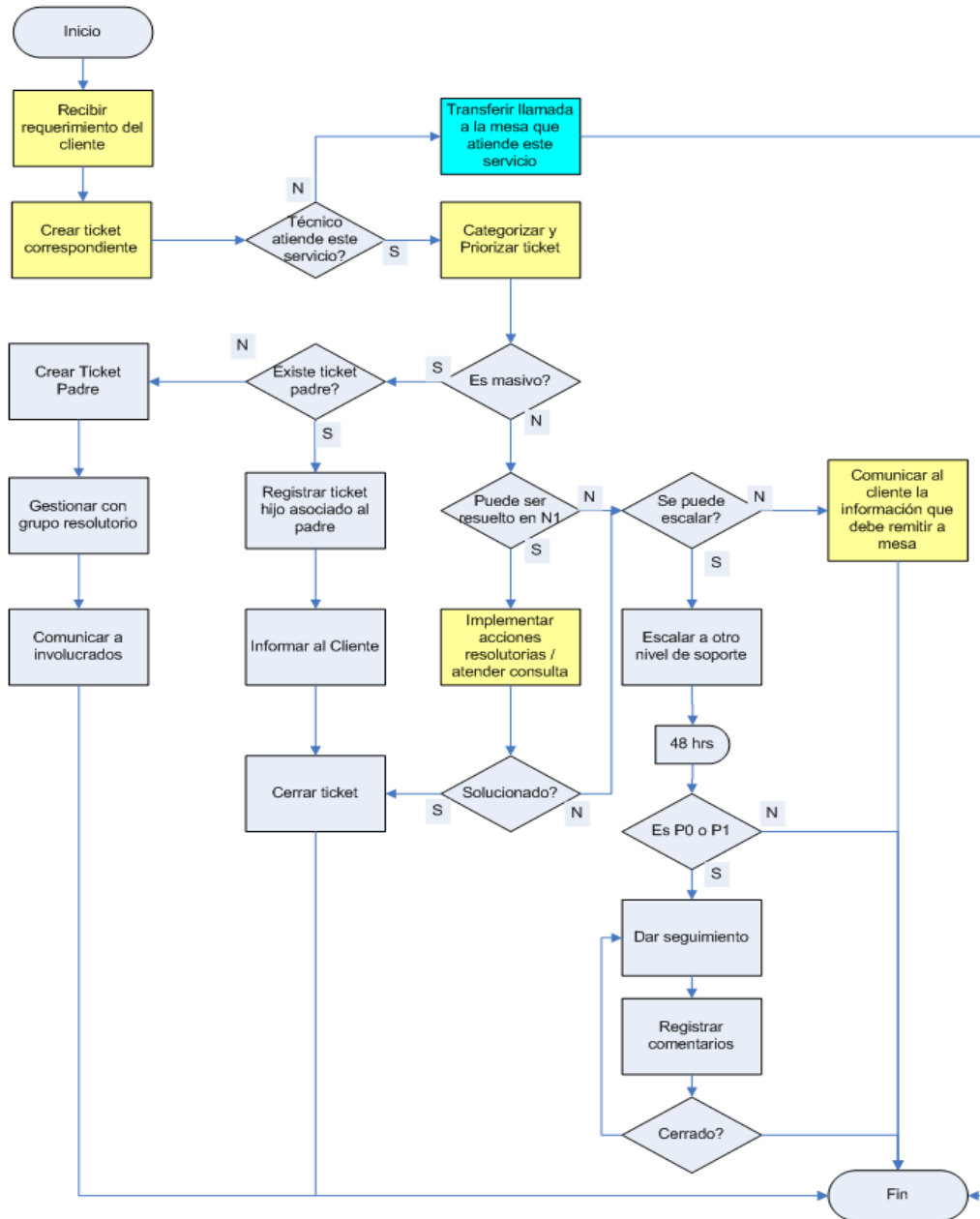
En primer lugar, es preciso tener en cuenta que el departamento conforma una de las partes de los servicios que ofrece TATA consultancy services y a su vez éste departamento factura por el servicio directo o según se requiera de las diferentes áreas, a sus clientes, por el mismo hecho de que se factura, los clientes al obtener una mala atención generan multas al departamento, lo que implica que los recursos que existen en Mesa de ayuda informática puedan establecer correctamente los conceptos y procesos para minimizar posibles errores y reproceso.

Desde el punto de vista conceptual, las condiciones que debe cumplir el departamento de Mesa de ayuda informática es: recursos suficientes de acuerdo al volumen de clientes o exigencias del cliente.

Con los datos anteriormente expuestos se busca establecer la manera actual en la que los agentes gestionan y validan la información antes de poder dar el servicio correctamente, a continuación se presenta sugerencias que buscan mejorar la gestión de los requerimientos objetivo del presente trabajo.

**Figura 16: Flujo actual del proceso de atención de la mesa de ayuda informática**

miércoles, 08 de abril de 2009



**Fuente:** TATA consultancy services, **NOTA:** en apego a la autorización emitida para el presente estudio.

- Un nuevo flujo propuesto para la atención es:

**Figura 17: Flujo propuesto**



**Elaborado por:** Santiago Javier Montufar Morocho

En esta primera parte se propone modificar el flujo indicando que la primera acción del técnico es revisar de acuerdo a los conceptos revisados anteriormente de Incidente y Solicitud con esta conceptualización continuar el siguiente flujo de atención donde encontraremos que ya no solo existe un flujo de manera general, según se determine el requerimiento ingresaría a un flujo diferente de atención.

- **Nuevos Flujos Propuestos luego de Identificar cada Concepto**

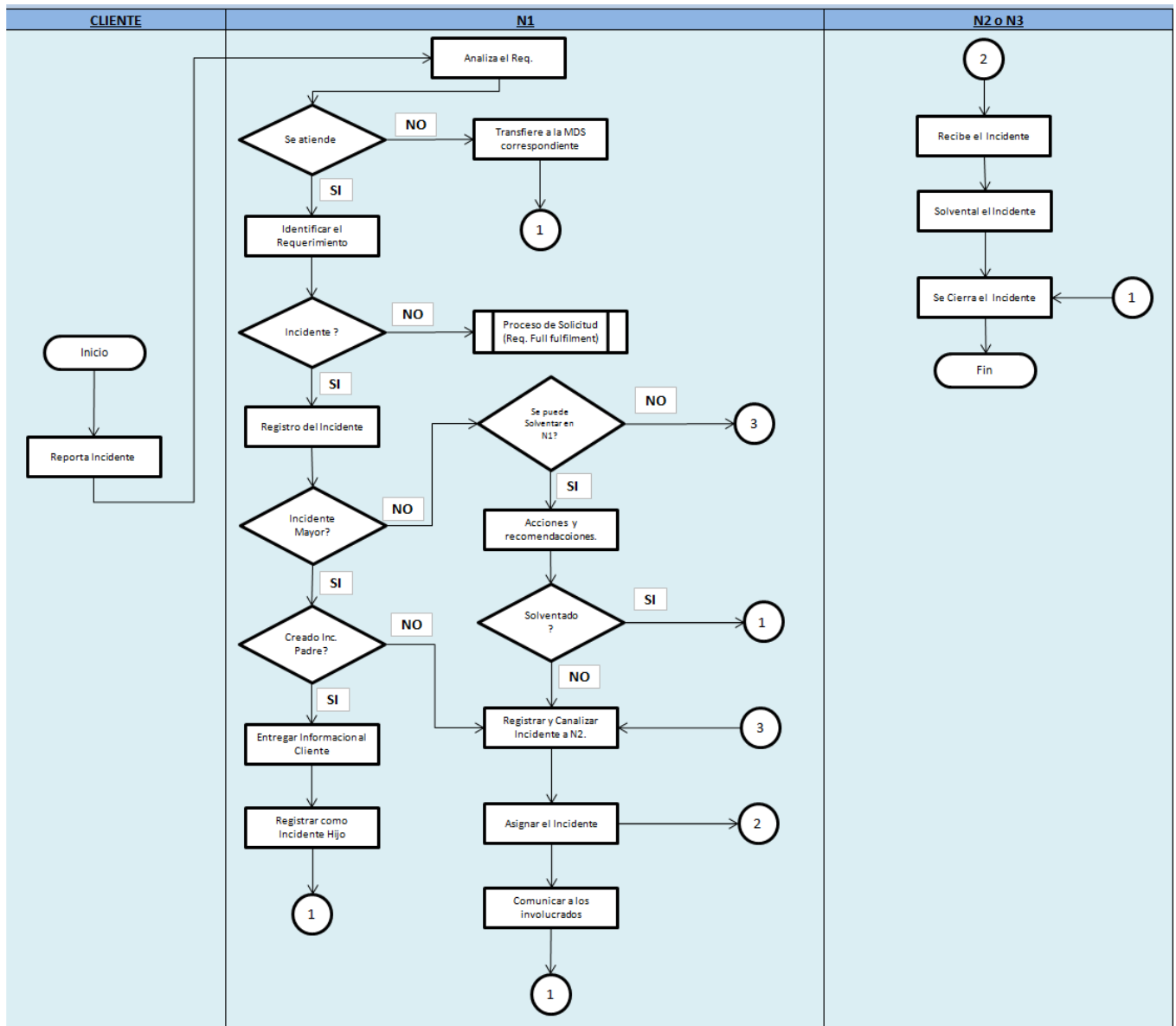
- Incidente

Se define como incidente a cualquier evento que no forma parte de la operación estándar de un servicio y que causa, o puede causar una interrupción o una reducción de la calidad del servicio.

- Solicitud

Se define como Solicitud a cualquier evento que no afecta la operación estándar de un servicio o el trabajo del Empleado que lo reporta, son pedidos nuevos de información o servicios adicionales a los ya configurados en las diferentes herramientas informáticas. Estos requerimientos como se vio en el capítulo.

**Figura 18: Diagrama de flujo de Incidentes**



**Fuente:** TATA consultancy services, en apego a la autorización emitida para el presente estudio.

**Elaborado por:** Santiago Javier Montufar Morocho

- Procedimiento de Incidentes reportados a mesa de ayuda informática

Cliente

El cliente reporta a Mesa de ayuda informática el requerimiento a través de una llamada o correo.

Analista de Mesa de ayuda informática

Al momento de recibir la llamada o correo el analista de Mesa de ayuda informática analiza el requerimiento del cliente, donde la primera acción es identificar si pertenece al servicio el cual está especializado en caso de no ser de su atención transfiere o re- direcciona la llamada o correo a la Mesa pertinente de la atención.

En el caso que sea de su atención analiza el pedido y diferencia si es un incidente o solicitud para continuar con el procedimiento de atención, si es solicitud aplica el flujo de solicitud, si es incidente realiza los siguientes pasos:

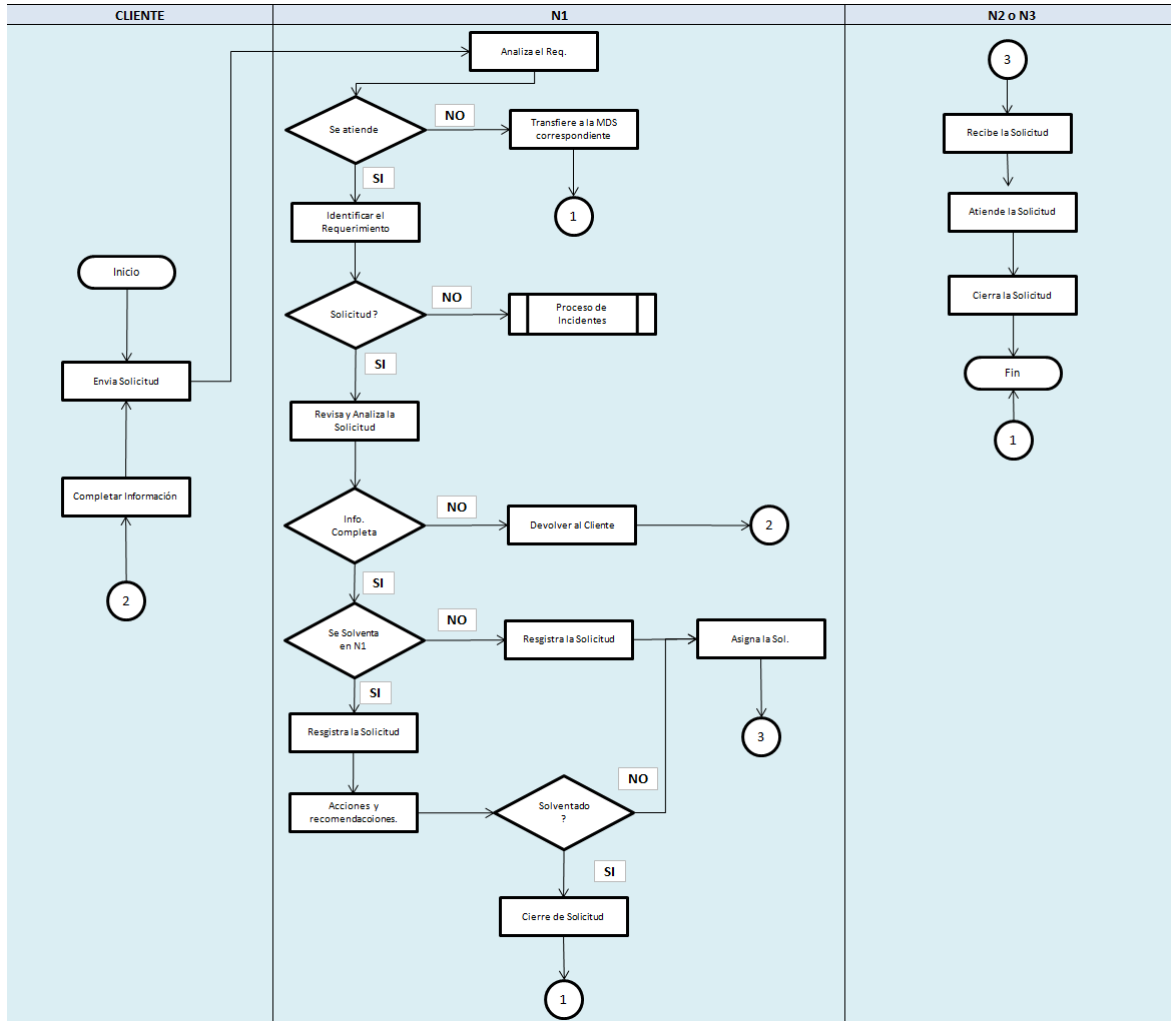
1. Crear el incidente el mismo que contiene la siguiente información.
2. Ingresar el beneficiario del Incidente
3. Categorizar el Incidente
4. Identificar el tipo de canal por donde ingreso el pedido, telefónico o electrónico.
5. Colocar una prioridad al incidente
6. Describir y detalla el evento y síntoma reportado
7. Adjuntar archivos, pantallas respaldos

MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN EN LA EMPRESA TATA CONSULTANCY SERVICES  
MESA DE AYUDA INFORMÁTICA UBICADA AL NORTE DE QUITO

8. Identificar el tipo de Cliente que reporta el evento
9. Asignar el incidente a un grupo superior
10. Identificar si es un evento mayor o crítico.
11. Si es crítico verifica si existe un incidente padre.
12. Si existe entrega la información al cliente y registra el incidente como hijo.
13. Si no existe el incidente padre crea en la herramienta de services Desk y escala asignando al grupo resolutorio y al final comunica a los involucrados.

En caso que no sea un incidente mayor o crítico verifica si se pueden solventar en N1 dando las recomendaciones y/o acciones de solución y cierra el incidente, si posterior a dar las recomendaciones y acciones no es solventando en mesa de ayuda informática se escala el incidente a los grupos resolutorios.

**Figura 19: Flujo de Solicitudes**



Fuente: TATA Consultancy Service

**Elaborado por:** Santiago Javier Montufar Morocho

- Procedimiento de Solicitudes

**Cliente**

El cliente reporta a Mesa de ayuda informática el requerimiento a través de una llamada o correo.



**Analista de Mesa de ayuda informática**

Al momento de recibir la llamada o correo el analista de Mesa de ayuda informática analiza el requerimiento del cliente, donde la primera acción es identificar si pertenece al servicio el cual está especializado en caso de no ser de su atención transfiere o re- direcciona la llamada o correo a la Mesa pertinente de la atención.

En el caso que sea de su atención analiza el pedido y diferencia si es un incidente o solicitud para continuar con el procedimiento de atención, si es un incidente aplica el flujo de incidente, si es una solicitud realiza los siguientes pasos:

Analiza el tipo de solicitud que remite el cliente e identifica el tipo de servicio como los pre-requisitos que requiere, si los pre-requisitos están incompletos devuelve al cliente a fin que complete la información y remita nuevamente.

Si la información está completa verifica si puede ser solventando o atendido en N1 siguiendo los siguientes pasos:

1.- Crea la solicitud el mismo que contiene la siguiente información:

- Beneficiario y Solicitante/autorizador de la solicitud

2.- Categorizar la solicitud.

3.- Identificar el tipo de canal por donde ingreso el pedido, telefónico o electrónico.

4.- Colocar una prioridad

5.- Describir y detallar la solicitud reportada

6.- Adjuntar archivos, pantallas, autorizaciones y/o respaldos

7.- Identificar el tipo de Cliente que reporta el evento

8.- Asignar el incidente directamente a Mesa de servicios informáticos o asignar al grupo resolutorio según el incidente presentado

- Ventajas y desventajas de la nueva propuesta

La ventaja que genera la propuesta, radica en el cambio del flujo de atención al cliente, buscando un decrecimiento en el tiempo de atención y número de reprocesos con esto, se podrá evidenciar que los agentes de Mesa de ayuda informática tendrán una mejor forma de revisar los requerimientos ingresados por el cliente a quienes también se busca otorgar un beneficio directo, ya que sus solicitudes ingresadas no tendrán reprocesos y no existirá una demora en la atención y entrega del servicio solicitado.

La mayor de las ventajas del presente estudio es que, al momento de crear un registro de los conocimientos, información, procedimientos que requieren los diferentes clientes es el aporte que se dará al agente que ingrese como personal nuevo, ya que debido al gran nivel de rotación que existe en la Mesa de ayuda informática el personal nuevo podrá tener una fuente de información de rápida consulta y con precisión de los procesos a seguir.

Una desventaja clara que se puede evidenciar sería el alto costo a corto plazo, ya que para el cliente levantar un plataforma con información consultable debe ser tratado como un nuevo servicio que TATA consultancy services puede entregar, sin embargo se debe tomar en cuenta que a largo plazo y como ventaja competitiva es un gran beneficio que no solo permite diferenciar a TATA consultancy services y su Mesa de ayuda informática hacia el cliente, si no

que puede asegurar al cliente que sus requerimientos deberán ser atendidos en base a información que ellos mismo entreguen a través de esta plataforma de conocimiento el costo se puede medir de forma mensual ya que un gestión de control mensual ayudaría a verificar de manera más rápida y consolidada el trabajo realizado por los agentes se debe aclarar que la medición y control se puede llevar de manera más rápida aun si el personal que conste como supervisor o encargado de revisar la atención al cliente lo puede realizar de forma diaria, pero para el presente estudio se tomara en cuenta las mediciones de forma mensual .

- Costos del mejoramiento

En la siguiente tabla se presentara el costo que tiene que asumir actualmente la Mesa de ayuda informática por reprocesos causados debido a que la información entregada a otras áreas no es la correcta, o está incompleta, los datos corresponden a los tres primeros meses del año 2015.

En esta tabla es preciso evidenciar la frecuencia en la que cada técnico incurre en un error de procedimiento adicional es preciso revisar a que cliente afecto el reproceso, lo que se busca con estas tablas es dejar una pequeña muestra como constancia de la indagación realizada para el presente trabajo para posibles revisiones posteriores.

**Tabla 13: Tabla de los Tickets**

Tabla de los tickets  
del mes de Marzo  
2015

<b>RECHAZOS VALIDOS</b>	<b>Nombre de los agentes</b>	<b>Cliente 1</b>	<b>Cliente 2</b>	<b>Cliente 3</b>	<b>Cliente 4</b>
6460368	Agente 1	1			
6492043	Agente 1	1			
6491427	Agente 3	1			
6440010	Agente 4			1	
6459846	Agente 5	1			
6445189	Agente 6		1		
6445978	Agente 6			1	
6488071	Agente 9			1	
6494174	Agente 9	1			
6483856	Agente 10				1
6455316	Agente 11				1
6478475	Agente 11	1			
6444190	Agente 13				1
6464306	Agente 14	1			
6469316	Agente 15				1
6477606	Agente 16	1			
6450188	Agente 16				1
6361189	Agente 16	1			
6435515	Agente 16			1	
6483969	Agente 20				1
6494049	Agente 21	1			
6435780	Agente 9			1	
6451584	Agente 7			1	
6457734	Agente 7				1
6485907	Agente 8				1
6453139	Agente 10	1			
6472607	Agente 11			1	
6445586	Agente 11				1
6468758	Agente 13	1			
6480291	Agente 1				1
6448059	Agente 3	1			
6460436	Agente 4	1			
6472275	Agente 5				1
6495389	Agente 3	1			
Costo total					\$ 750.50

MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN EN LA EMPRESA TATA CONSULTANCY SERVICES  
MESA DE AYUDA INFORMÁTICA UBICADA AL NORTE DE QUITO

<b>Tabla del mes</b>					
<b>Febrero 2015</b>					
RECHAZOS	Nombre de los				
VALIDOS	agentes	Cliente 1	Cliente 2	Cliente 3	Cliente 4
6361410	Agente 2	1			
6380645	Agente 2	1			
6383415	Agente 3	1			
6397672	Agente 3	1			
6398818	Agente 5	1			
6369445	Agente 10	1			
6371237	Agente 11		1		
6376739	Agente 11	1			
6346856	Agente 13				1
6377477	Agente 14	1			
6395198	Agente 15	1			
6394675	Agente 16	1			
6397922	Agente 16			1	
6367772	Agente 16			1	
6384344	Agente 16			1	
6378321	Agente 20	1			
6389713	Agente 21	1			
6376062	Agente 10		1		
6355703	Agente 17	1			
6369575	Agente 11	1			
6357494	Agente 11				1
6357495	Agente 11	1			
6357506	Agente 13	1			
6396344	Agente 4				1
6360348	Agente 3	1			
6393602	Agente 10	1			
6397131	Agente 9	1			
6369825	Agente 12	1			
6386143	Agente 8	1			
6321045	Agente 17	1			
6398340	Agente 9		1		
<b>Costo Total</b>					<b>\$ 378.50</b>
<b>Tabla del Mes de</b>					
<b>Enero 2015</b>					
RECHAZOS	Nombre de los				
VALIDOS	agentes	Cliente 1	Cliente 2	Cliente 3	Cliente 4

MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN EN LA EMPRESA TATA CONSULTANCY SERVICES  
MESA DE AYUDA INFORMÁTICA UBICADA AL NORTE DE QUITO

6273411	Agente 2	1		
6274092	Agente 2	1		
6286975	Agente 3	1		
6316280	Agente 3	1		
6287029	Agente 5			1
6310118	Agente 10			
6264135	Agente 11		1	
6293300	Agente 11			1
6306824	Agente 13	1		
6319543	Agente 14	1		
6321544	Agente 15	1		
6327904	Agente 16	1		
6328192	Agente 16	1		1
6328863	Agente 16	1		1
6274496	Agente 16	1		1
6287627	Agente 20		1	
6290369	Agente 21	1		
6299956	Agente 10			1
6293511	Agente 17	1		
6320026	Agente 11			1
6325798	Agente 11			1
6330006	Agente 11			1
6272416	Agente 13		1	
6287015	Agente 1			1
6289060	Agente 3			1
6327310	Agente 10		1	
6333256	Agente 9		1	
6277408	Agente 12	1		
6321504	Agente 8	1		
6329790	Agente 17	1		
6349088	Agente 9			1
6301599	Agente 9			1
6312296	Agente 3			1
6323819	Agente 8	1		
6323937	Agente 17	1		
6316140	Agente 12	1		
6329044	Agente 9		1	
6340838	Agente 9		1	
6275780	Agente 9		1	
6278233	Agente 9		1	
6315523	Agente 9		1	
6322117	Agente 9		1	

MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN EN LA EMPRESA TATA CONSULTANCY SERVICES  
MESA DE AYUDA INFORMÁTICA UBICADA AL NORTE DE QUITO

6335890	Agente 9	1	
6336257	Agente 10	1	
6348013	Agente 10	1	
6288703	Agente 10	1	
6306568	Agente 11	1	
6289275	Agente 11	1	
6316913	Agente 11	1	
6335304	Agente 11	1	
6343104	Agente 11	1	
6343207	Agente 11	1	
6331032	Agente 11	1	
6274853	Agente 11	1	
6278197	Agente 11	1	
6280037	Agente 11	1	
6295334	Agente 11	1	
6297311	Agente 11	1	
6323088	Agente 11	1	
6332885	Agente 3		1
6281785	Agente 3		1
6301937	Agente 3		1
6274284	Agente 3		1
6273556	Agente 3		1
6300961	Agente 3		1
6308667	Agente 13	1	
6308737	Agente 13	1	
6312294	Agente 13	1	
6326295	Agente 13	1	
6333242	Agente 13	1	
Costos total			\$ 4800

**Elaborado por:** Santiago Javier Montufar Morocho

En las tablas adjuntas se puede evidenciar que no se nombra tanto a los agentes, como los clientes, esto se debe a que en la autorización emitida por la gerencia de TATA consultancy services call center indica expresamente que estos datos deberán ser reservados y no podrán ser mencionados en el presente trabajo de tesis.

En base a la encuesta adjunta anteriormente se puede establecer que la información que manejan los agentes es generalmente empírica, adicional se puede concluir que los nuevos

## MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN EN LA EMPRESA TATA CONSULTANCY SERVICES MESA DE AYUDA INFORMÁTICA UBICADA AL NORTE DE QUITO

procesos que requieren las diferentes áreas no son comunicados a la Mesa de ayuda informática, lo que afecta en gran medida en el mes de enero en cuanto a multas.

Deberá tomar en cuenta el valor actual que se genera mensualmente en multas estas deben ser reducidas, ya que el costo va más allá de los valores presentados, ya que el servicio solicitado por el cliente presenta demoras, si no se atiende a tiempo el requerimiento causa molestias y reprocesos demorando la atención a nuestro cliente, es por eso que se presenta este trabajo y posible opción de solución a este problema, además es preciso tener en muy en cuenta que nuestra labor es solo una parte de un gran proceso de atención a otros clientes externos.

Con el trabajo actual se busca minimizar e incluso eliminar este tipo de valores generados y TATA consultancy services a través de sus diferentes áreas de tecnología puede ofrecer el servicio de plataforma de información como servicio adicional a sus clientes, el costo de creación, elaboración e implementación, puede ser de cero, ya que éste sería un beneficio tanto para el cliente, como para TATA consultancy services y su Mesa de ayuda informática.

Con el proceso actual se tiene un promedio de quinientos dólares mensuales de multas asignadas al departamento, a continuación se presenta gráficamente el impacto que se busca con las modificaciones anteriormente revisadas:

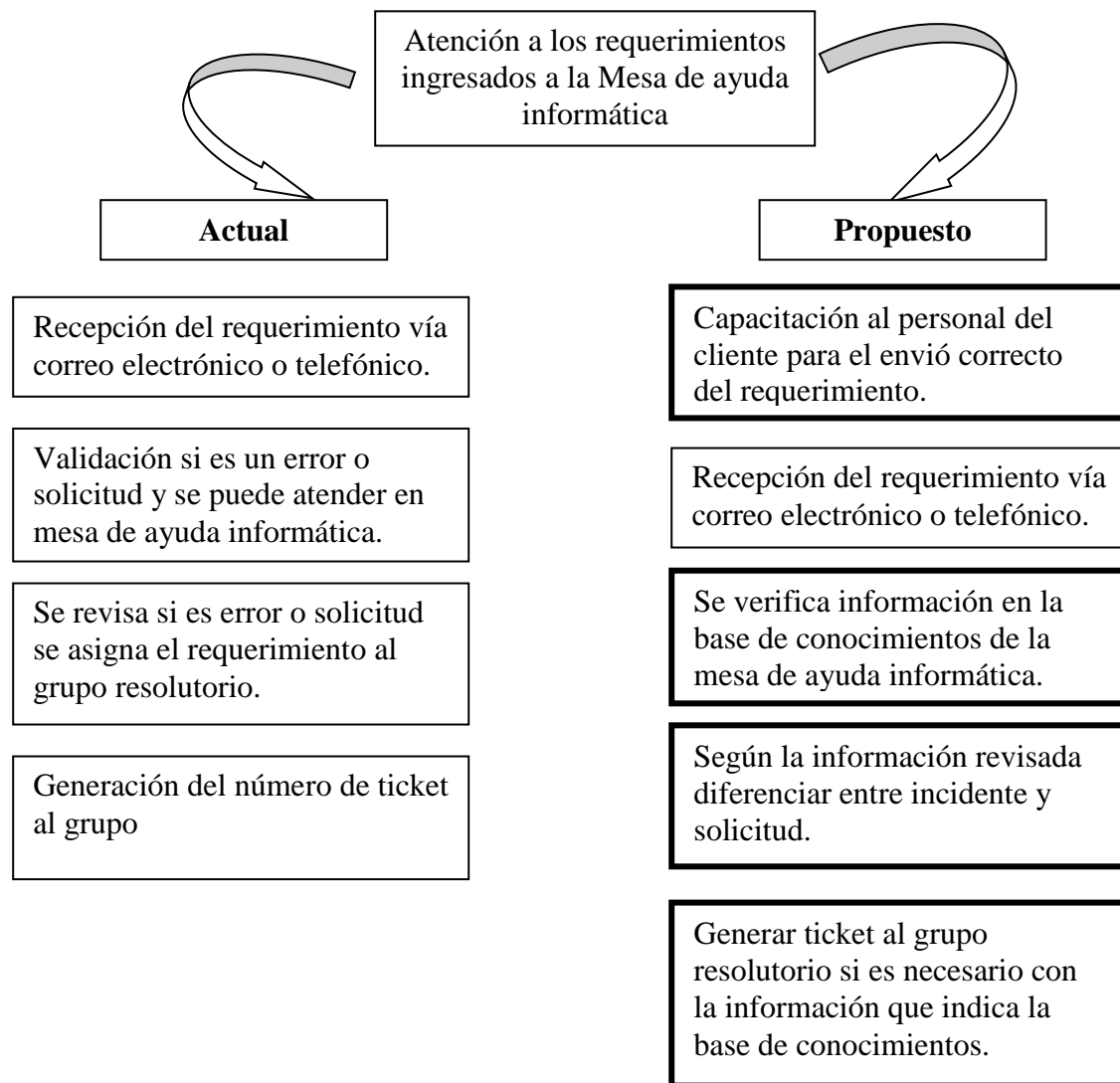
Tras la implementación de los cambios presentados se podría concluir que, el tiempo necesario para la capacitación de un nuevo agente de mesa de ayuda informática es más corto.

Adicional, los cambios propuestos deberán ser comunicados a los agentes, ya que ellos son parte fundamental para que el flujo de atención se cumpla y de los resultados esperados.



Parte importante para la mejora propuesta es que, al personal a quien mesa de ayuda informática presta servicio se capacite en cuanto al funcionamiento y conceptualización de cada mesa de ayuda, para que los requerimientos sean mejor direccionados inicialmente.

**Figura 20: Procedimiento actual y propuesto**



Fuente: TATA consultancy services, en apego a la autorización emitida para el presente estudio.

Elaborado por: Santiago Javier Montufar Morocho

En la representación gráfica se puede observar que, el cambio es la validación de información en la base de datos propuesta como fuente de consulta para asegurar no solo que la información que se solicita al cliente es homogénea, sino también correcta, ya que, si el cliente se comunica nuevamente para ratificar la información entregada, ésta sea la misma que un principio se consultó y para que no quede a criterio del agente de mesa de ayuda informática.

Si el grupo resolutorio encuentra la solución a un incidente reportado con anterioridad y no es complicado para el usuario, dicho grupo debe publicar la solución en la base de conocimientos, con lo cual el requerimiento será atendido en ese momento y no tendrá que esperar a la atención desde el grupo resolutorio, en el evento de requerir información adicional la comunicación es mucho más rápida, ya que el cliente revisa con el agente directamente.

Lo referido es aplicable únicamente para la atención al cliente, en atención directa con el agente.

Para una validación completa de la información publicada es necesario que los grupos relacionados mantengan no solo actualizada la información, sino además mantener reuniones mensuales para establecer procesos, comunicar nuevos procesos y revisar conjuntamente con los agentes de mesa de ayuda informática la información publicada, manteniendo de esta manera una retroalimentación permanente.

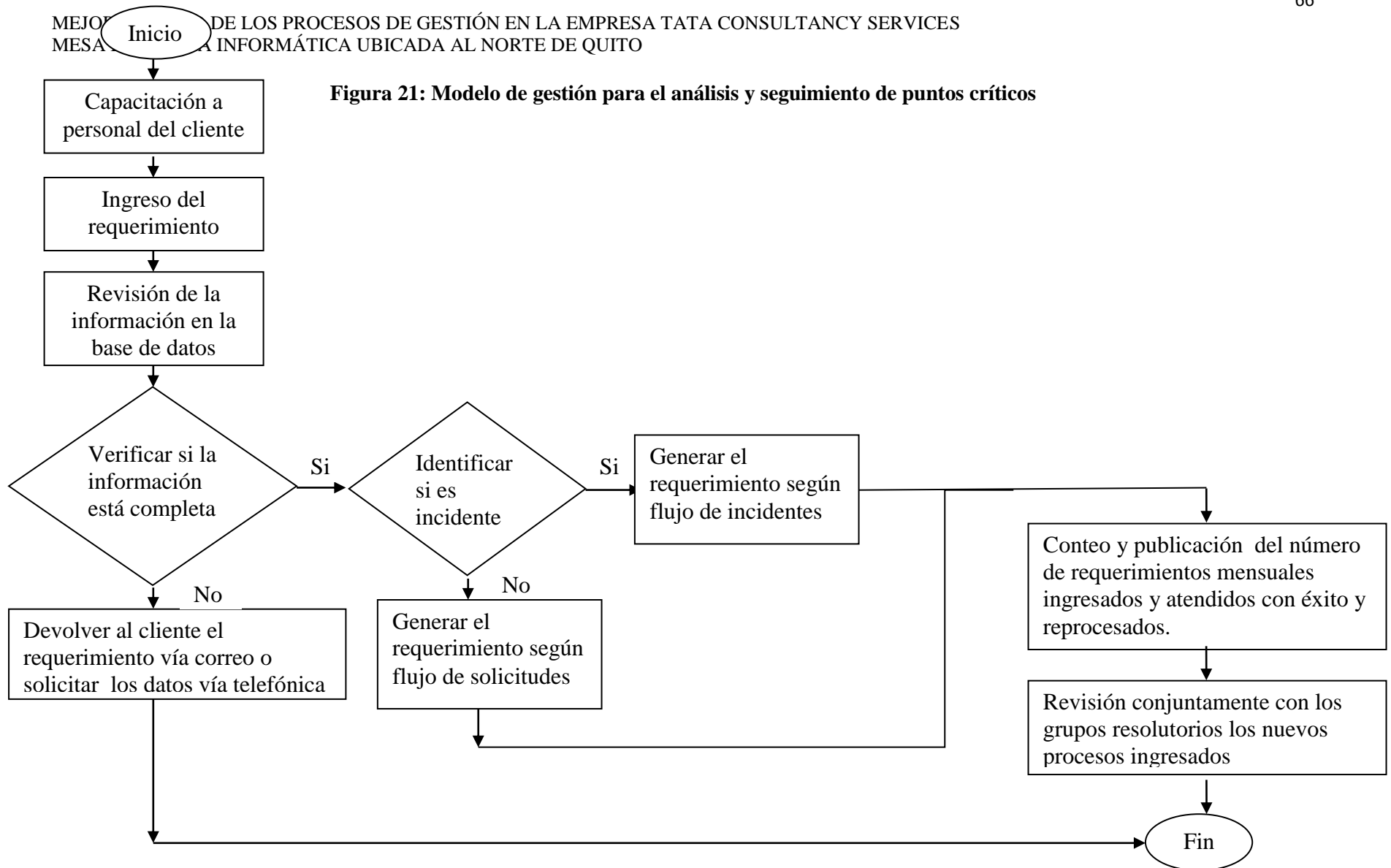
Para la revisión del objetivo número 3 del presente trabajo se realiza el siguiente gráfico donde se puede revisar directamente las modificaciones que se realizan para la atención al cliente.

MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN EN LA EMPRESA TATA CONSULTANCY SERVICES  
MESA DE AYUDA INFORMÁTICA UBICADA AL NORTE DE QUITO

Para la elaboración del siguiente gráfico se toma en cuenta el diagrama de causa y efecto que permite revisar los aspectos a ser atendidos para la propuesta de mejora.

MEJORA DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN EN LA EMPRESA TATA CONSULTANCY SERVICES  
MESA DE AYUDA INFORMÁTICA UBICADA AL NORTE DE QUITO

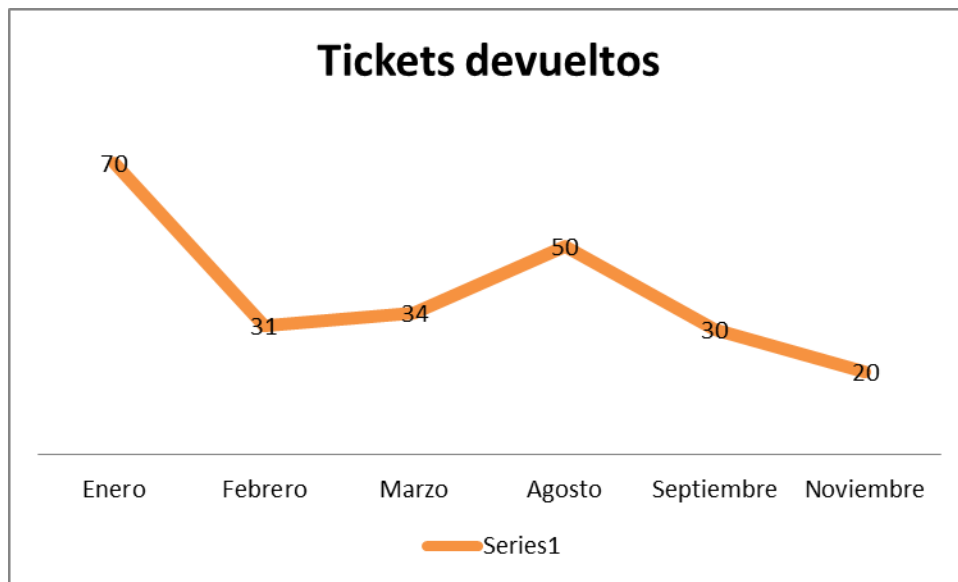
**Figura 21: Modelo de gestión para el análisis y seguimiento de puntos críticos**



**Elaborado por:** Santiago Javier Montufar Morocho.

Con la implementación de la propuesta se espera una reducción de los requerimientos devueltos o errados, de igual manera la reducción de costos por multas.

**Figura 22: Estimación de la reducción en tickets devueltos**



**Elaborado por:** Santiago Javier Montufar Morocho.

## **CAPÍTULO 4: DISCUSIÓN**

### **4.1 CONCLUSIONES:**

Como resultado del análisis al departamento de Mesa de ayuda informática, aplicando el diagrama causa-efecto, se determina que en el desempeño actual se presentan varias fallas o problemas en el proceso, debido principalmente a la carencia de información, procedimientos, organización y documentación de soporte que se maneja en la Mesa de ayuda informática. Con esta revisión y análisis se cumple con el objetivo específico número uno.

Según la encuesta realizada, se evidencia inconvenientes, básicamente por la carencia de información del departamento, así como, se establece que los agentes del departamento están dispuestos en su mayoría a mejorar el proceso de atención al cliente actual. Se valida que es necesario una plataforma de consulta de los conocimientos además que sea actualizable según requerimientos del cliente con esto se puede decir que la mejora será continua en proceso de atención al cliente, por lo que se puede revisar el cumplimiento del objetivo tres.

Por medio de los flujogramas presentados es factible determinar las posibles mejoras que podría tener la Mesa de ayuda informática en las fases de recepción y gestión de requerimientos y así poder realizarlas correctamente, estableciendo nuevos fundamentos y diagramas de flujos para el nuevo concepto establecido.

Dentro de Mesa de ayuda informática el proceso de la atención deberá ser validado en una base de datos donde conste proceso y requisitos previos a la entrega o generación de tareas a las diferentes áreas, con esta nueva base de datos se puede garantizar una estandarización en la información que entrega la mesa de ayuda informática al cliente, además permite generar nuevos parámetros de medición de atención al cliente y evaluar de acuerdo a los conocimientos ingresados en la plataforma, con esto es preciso revisar el desarrollo del punto 4 de los objetivos específicos,

#### **4.2 RECOMENDACIONES:**

En apego a el objetivo específico número uno diagnosticar el proceso actual del departamento debe ser continuo para poder encontrar fallas en el proceso o desviaciones de la información.

Para la implementación de las propuestas mostradas y buen funcionamiento del proceso de atención del departamento de Mesa de ayuda informática es importante una buena y constante comunicación entre todo el personal vinculado con el proceso; es decir, gerente, líder, supervisor, planificador y las diferentes disciplinas encontradas, realizando reuniones mensuales para así discutir los nuevos procesos y encontrar una posible homologación de conocimientos.

Para realizar la estructura de mejora continua según objetivo dos se sugiere que la plataforma de conocimiento sea actualizable para el cliente y grupos resolutorios según necesidades del cliente.

Es vital para el buen funcionamiento de la propuesta la elaboración y registro de los procesos, información, conocimientos, así como la actualización de la información que en ella sea cargada, puesto que si la información es cargada una única vez sin que esta sea revisada o

actualizada según las necesidades del cliente, la información será en muy poco tiempo obsoleta y el cambio no podrá ejecutarse.

Para el desarrollo de un nuevo modelo de gestión que permita el análisis y seguimiento según lo indicado en objetivo tres del presente estudio se realizó la diferenciación del proceso de atención según los dos conceptos ya revisados con los diferentes flujos se tiene más parámetros que permiten la medición de cada agente y con ello se podrá revisar la correcta asignación de los requerimientos.

Se recomienda que se elabore una base de conocimientos con los diferentes procesos de gestión e información de Mesa de ayuda informática de modo que, esta base pueda ser modificada y actualizada constantemente según se requiera los clientes.

Adicional, se recomienda presentar mensualmente un resumen de reprocesos y errores de gestión, así como el costo que esto implica en multas para el departamento, con el fin de buscar un mejor nivel de compromiso por parte de los agentes para eliminación total de los mismos.



**BIBLIOGRAFIA**

- Auerbach, E. (1994) Reingeniería para el éxito: respondiendo al cliente y al mercado.  
Revista: Ejecutivos de finanzas
- Castrillón, M. A. (2005). El desarrollo organizacional y el cambio planteado. Bogotá: Centro Editorial Universidad del Rosario.
- Christensen, C., & Raynor, M. (2004). La Solución de los innovadores, Como crear y Mantener un entorno satisfactorio. McGrawHill.
- Colombia, U. N. (23 de Septiembre de 2009). Indicadores e índices de gestión. Obtenido de Seminario de Teoría Administrativa:  
[http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/sedes/manizales/4010014/Contenidos/Capitulo1/Pages/1.4/149Indicadores\\_indices\\_gestion.htm](http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/sedes/manizales/4010014/Contenidos/Capitulo1/Pages/1.4/149Indicadores_indices_gestion.htm)
- Contreras, J. (16 de Julio de 2006). Desarrollo de una organización capaz. Obtenido de Desarrollo: [http://www.joseacontreras.net/direstr/cap92.htm#\\_ftnref3](http://www.joseacontreras.net/direstr/cap92.htm#_ftnref3)
- Contreras, J. (21 de Junio de 2010). Desarrollo de Gerentes. Obtenido de Capital Humano: <http://www.joseacontreras.net/rechum/apuntes.htm>
- Fincowsky, F., Benajmin, E., & Gómez, G. (2002). Organización y métodos de un enfoque competitivo. México: Mc Graw Hill.
- FREDISON, David (1997): "Conceptos de Administración Estratégica" .Prentice Hall Hispanoamericana. México.
- Gestión por procesos José Antonio Pérez Fernández de Velasco 2013 Esic Edit. - España
- GOMEZ BRAVO, Luis. Productividad: mejoramiento continuo de calidad y productividad. FIM, Segunda Edición
- Grupo Radar Investigación de mercado y opinión [www.gruporadar.com](http://www.gruporadar.com)
- Propuestas de mejora. Informe 2012 sobre el estado del sistema educativo

- SALLENAVE, Jean Paul (1997): “Gerencia y Planeación Estratégica”. Editorial Norma.  
Pág. 110.

## ANEXOS

### ENCUESTA MESA DE AYUDA INFORMÁTICA

FECHA.....

Subraye la respuesta que usted crea correcta:

1.- ¿Cuál es su fuente de información cuando desconoce un proceso?

- a) Línea de supervisión
- b) Verificación telefónica con otras áreas
- c) Consulta a personal antiguo.

2. ¿Cuántas veces estima Ud. que encuentra incidentes o solicitudes que no conoce el proceso a seguir?

- a) Entre Una y Cinco al mes
- b) Entre Cinco y Diez al mes
- c) Más de Diez veces al mes

3. ¿Conoce el nombre y número de clientes actuales que atiende la Mesa de ayuda informática?

- a) Si
- b) No

4 ¿Sabe cuántos requerimientos ingresados este mes a la Mesa de ayuda informática fueron rechazados por agente?

- a) De 1 a 5 requerimientos
- b) De 5 a 10 requerimientos
- c) De 10 a 20 requerimientos
- d) De 20 a 30 requerimientos
- e) No conoce

5.- ¿Gestiona usted los requerimientos en el canal electrónico dentro del tiempo establecido por el cliente?

MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN EN LA EMPRESA TATA CONSULTANCY SERVICES  
MESA DE AYUDA INFORMÁTICA UBICADA AL NORTE DE QUITO

- a) si
- b) No
- c) No es posible en el tiempo indicado

6.-¿Gestiona usted los requerimientos en el canal telefónico dentro del tiempo establecido por el cliente?

- a) si
- b) No
- c) No es posible en el tiempo indicado

7 ¿Usted está de acuerdo en que todos los procesos e información de la Mesa de ayuda informática tengan una sola fuente de información?

- a) Si
- b) No

8. ¿Conoce usted el flujo de los requerimientos ingresados a Mesa de ayuda informática?

- a) Si
- b) No

9. ¿Cuál cree que es la razón primordial por la que los requerimientos tienen un reproceso?

- a) Falta de información (Pre requisitos)
- b) Proceso no establecido
- c) Asignación incorrecta al grupo resolutorio.

10. ¿Está de acuerdo con mejorar la Calidad actual del servicio?

- a) Si
- b) No