



**Universidad  
Norbert Wiener**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍAS**

**Tesis**

**Propuesta de aplicativo móvil de la gestión del conocimiento  
para mejorar la optimización del tiempo en una empresa de TI,**

**Lima, 2020**

**Para optar el título profesional de Ingeniero de Sistemas e  
Informática**

**AUTOR**

Br. Rivera Jimenez, Hector Enrique

ORCID: 0000-0002-3411-7499

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN GENERAL DE LA UNIVERSIDAD**

Ingenierías de Sistemas e Informática, Industrial y Gestión Empresarial y  
Ambiental

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN ESPECÍFICA DE LA UNIVERSIDAD**

Aplicaciones móviles

**LIMA - PERÚ**

**2020**

Miembros del Jurado

Presidente del Jurado

Dr. David Flores Zafra

ORCID: 0000-0001-5846-325X

Secretario

Mg. Luis Enrique Ramírez Pacheco

ORCID: 0000-0001-7134-0457

Vocal

Mtro. Cesar Antonio Porras Ramírez

ORCID: 0000-0002-6882-5194

Asesor metodólogo

Dr. Fernando Alexis Nolazco Labajos

ORCID: 0000-0001-8910-222X

Asesor temático

Mg. Walter Amador Chávez Alvarado

ORCID: 0000-0001-8614-482X

### **Dedicatoria**

A mis padres María y Desiderio por motivarse y apoyarme a culminar mis estudios universitarios y convertirme en un ingeniero

A mi hermano Cristian que me apoya en todo momento y está siempre a recomendando que pasos tomar

A mis abuelos Carmen y Atilio por siempre estar conmigo y enseñarme lo decirme que es lo correcto y que no.

### **Agradecimiento**

Agradezco primero a Dios por permitirme avanzar y lograr cada una de mis metas profesionales y personales.

Al Mg. Walter Amador, Chávez Alvarado quien me asesoro y guio durante el proceso de elaboración de mi tesis.

A mi familia por apoyarme y levantarme en cada una de mis metas propuestas, en especial a mis padres

## Declaración de autoría

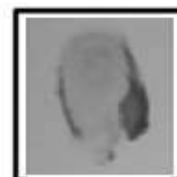
 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN DE AUTORIA</b>	
	CÓDIGO: UPNW-EE8-FOR-017	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01

Yo, Rivera Jimenez, Hector Enrique estudiante de la escuela académica profesional de Ingenierías de la Universidad Privada Norbert Wiener, declaro que el trabajo académico titulado: "Propuesta de aplicativo móvil de la gestión del conocimiento para mejorar la optimización del tiempo en una empresa de TI, Lima, 2020" para la obtención del Título Profesional de Ingeniería de Sistemas e Informática es de mi autoría y declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Autorizo a que mi trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. De encontrarse uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente y/o autor, me someto a las sanciones que determina los procedimientos establecidos por la UPNW.



Firma  
Rivera Jimenez, Hector Enrique  
DNI: 73533219



Huella

Lima, 30 de Junio de 2020.

## Índice

	<b>Pág.</b>
Miembros del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autoría	v
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Índice de cuadros	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
II. MÉTODO	21
2.1 Enfoque y diseño	21
2.2 Población, muestra y unidades informantes	21
2.3 Categorías y subcategorías apriorísticas	22
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
2.5 Proceso de recolección de datos	23
2.6 Método de análisis de datos	24
III. RESULTADOS	25
3.1 Descripción de resultados cuantitativos	25
3.2 Descripción de resultados cualitativos	32
3.1. Diagnóstico	34
3.1. Propuesta	37
3.1.1. Direccionalidad de la propuesta	39
3.1.2. Actividades y cronograma	46
REFERENCIAS	53
ANEXOS	58
Anexo 1: Matriz de la investigación	59
Anexo 2: Evidencias de la propuesta	61
Anexo 3: Instrumento cuantitativo	62
Anexo 4: Instrumento cualitativo	64
Anexo 5: Base de datos	67

Anexo 6: Transcripción de las entrevistas o informe del análisis documental	68
Anexo 7: Pantallazos del Atlas. Ti	71
Anexo 8: Fichas de validación de la propuesta	73
Anexo 9: Matrices de trabajo	73

## Índice de tablas

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Frecuencias y porcentajes de la sub categoría Organización del trabajo	25
Tabla 2. Frecuencias y porcentajes de la sub categoría Tecnología de la información	26
Tabla 3. Frecuencias y porcentajes de la sub categoría Organización del tiempo	28
Tabla 4. Pareto de la categoría optimización del tiempo	30
Tabla 5. Requerimientos Funcionales	40
Tabla 6. Requerimientos No Funcionales	40



## Índice de figuras

	<b>Pág.</b>
Figura 1. Frecuencias y porcentajes de la sub categoría organización del trabajo	25
Figura 2. Frecuencias y porcentajes de la sub categoría Tecnología de la información	27
Figura 3. Frecuencias y porcentajes de la sub categoría Organización del tiempo	29
Figura 4. Pareto de la categoría optimización del tiempo	31
Figura 5. Análisis cualitativo de la sub categoría Organización del Trabajo	32
Figura 6. Análisis cualitativo de la sub categoría Tecnología de la Información	33
Figura 8. Análisis mixto de la categoría Optimización del tiempo	36
Figura 9. Modelamiento del proceso de la gestión documentaria	41
Figura 10. Diagrama de caso de uso del sistema	41
Figura 11. Arquitectura de Software	42
Figura 12. Esquema de solución	42
Figura 13. Arquitectura de Base de Datos	43
Figura 14. Acceso	43
Figura 15. Selección de Proyecto	43
Figura 16. Búsqueda	44
Figura 17. Selección de Documento	44
Figura 18. Agregar	44
Figura 19. Editar	45
Figura 20. Mensaje de Error	45
Figura 21. Visualización	45
Figura 22. Estadística	46

## Índice de cuadros

	<b>Pág.</b>
Cuadro 1. Categoría problemas y emergente	22
Cuadro 2. Matriz de direccionalidad de la propuesta	39
Cuadro 3. Matriz de tácticas, actividades y cronograma.	47

## Resumen

La investigación tiene como propósito la gestión del conocimiento de los casos atendidos por el equipo de helpdesk, diseño de la arquitectura de software y el diseño de la base de datos para poder diseñar el prototipo.

En la investigación se utilizó la metodología holística el cual nos permitió recabar información para formular una propuesta innovadora usando tecnología móvil, de tipo proyectivo, un enfoque mixto con el análisis y la recopilación de los datos obtenidos de las encuestas, para esto se tomó como muestra a veinte técnicos de mesa de ayuda y de entrevistados a tres supervisores de proyectos de una empresa de TI, con el fin saber y comprender la problemática actual, se concluyó el resultado de las encuestas y entrevistas, que la situación de la empresa de TI, presenta fallas con respecto a que la información es inconsistente para la gestión, no se cuenta con un procedimiento establecido para cada atención y que fueron correctamente capacitados

Además, debido a que no tienen una base de conocimiento de las gestiones, ellos no tienen el conocimiento adecuado de los procedimientos planteados por la organización para las atenciones. Es así que propone un aplicativo móvil de la gestión del conocimiento el cual ayudaría a mejorar sus procedimientos de almacenamiento y actualización de la información manteniendo los procedimientos adecuados en las atenciones para el incremento de la productividad, con el fin de la reducción del tiempo de atención.

*Palabras clave:* Optimización del tiempo, Gestión del Conocimiento, Aplicativo Móvil.

## **Abstract**

The research its purpose is to manage the knowledge of cases handled by the helpdesk team, design of the software architecture and database design to be able to design the prototype.

The research used the holistic methodology that permitted us to collect information to make an innovative proposal using "projective" mobile technology projective type, a mixed approach with the analysis and collection of survey data , for this was taken as a sample of 20 helpdesk approaches and interviewed by 3 project supervisors from the company of TI, to know and understand the present problem, it is concluded from the results of the surveys and interviews, that the situation of the IT company presents flaws with respect to the fact that the information is inconsistent for the management, it is not attended with an established procedure for each service and that they were duly trained

In addition, because they do not have a knowledge base of the procedures, they do not have adequate knowledge of the procedures established by the organization for care. Thus, it proposes a mobile application of knowledge management which would help to improve its procedures for storing and updating the information, maintaining the appropriate procedures in the care to increase productivity, in order to reduce the time of attention.

*Key words:* Time optimization, Knowledge management, Mobile application.

# I. INTRODUCCIÓN

En el mundo actual, los centros médicos brindan diferentes tipos de tratamientos, uno de ellos es el de infarto agudo, el cual se trata de mejorar utilizando el método puerta-balón, el cual tratara de generar mayor satisfacción de los clientes y reducir el proceso, además podemos decir que en una industria de manufactura refresquera, tienen problemas con las maquinarias destibadoras y llenadoras, estas retrasan los tiempos en los procesos de acumulación de botella y en destibar las cajas (Ruiz, Ramírez, Luna, Estrada, & Soto, 2017; Nau, y otros, 2017).

Hoy en día las industrias usan una capa de optimización en tiempo real, esta va enlazada con el proceso real, se detecta que los tiempos que se utilizan, no están correctamente alineados, debido a que nos da un uso de tiempo extra en cada proceso y no se da el uso óptimo de cada uno, también uno de los problemas más comunes que tiene el hospital Nacional dos de mayo, es la insatisfacción al cliente, debido a que los tiempos de atención en los subprocesos de facturación, pago en caja y entrega de medicamento, se encuentran con un índice alto de atención (Gutiérrez, y otros, 2009; Rodríguez-Blanco, Sarabia, & de Prada, 2018).

La oficina nacional del gobierno electrónico e informática, necesita un mejor manejo de útil en la gestión de incidencia, debido a que no se cuenta con los tiempos de puesta ni de restauración del ticket, esto genera incomodidad en los usuarios, debido a que no se están utilizando los tiempos exactos de atención, así mismo comentar que en los establecimientos de salud peruana, cuanta con insatisfacción al cliente y tiempos de espera, muy elevado, puesto que se ve la necesidad de mejorar la infraestructura y realizar una estrategia de articulación, con el fin de mejorar la atención en cada proceso y subproceso (Murillo, y otros, 2019; Loayza, 2016).

La empresa de TI. está dedicada al desarrollo de actividades relacionadas a la tecnología de la información. Con casi 35 años en el mercado sus procesos aún no se encuentran consolidados debido al acelerado avance de la tecnología. Uno de los procesos que se encuentra en ese camino es la optimización del tiempo debido a que el personal tiene

desconocimiento del proyecto, del personal de apoyo y de los tiempos de atención, además de que los equipos en la instalación tienen pésimas características, aparte ay poca cantidad y algunos están en mal estado, por otro lado, en base a los procesos, los manuales de gestión y los sistemas complementos están desactualizados, con esto quiero decir que la empresa de TI, cuenta con un listado de clientes, los cuales tienen desconocimiento de sus aplicativos y hardware, contratos irregulares y sedes pocas transitadas.

El trabajo de investigación que realizo De Almeida, tiene como objetivo detectar los resultados del trabajo, por otro lado, la investigación cuenta con una metodología cualitativa, un enfoque multidisciplinario, además una población de pacientes, la muestra exacta son los clientes psicóticos en tratamiento y el instrumento es una encuesta (De Almeida & Almeida, 2004).

El estudio presento como resultado, que los clientes pueden intervenir en dicha tarea y tener un vínculo importante en la participación del tratamiento, añadirle también que el trabajo realizado por Izquierdo tiene como objetivo reducir el tiempo en la gestión de tiempo en la fase de casco estructural, además tiene un método cualitativo, tipo descriptivo, diseño experimental, método de línea de balance, también la población es la empresa, la técnica es la estadística descriptiva y el instrumento es el formato de elaboración propia (Izquierdo, 2016).

El estudio tiene como conclusión en la fase de programación y planificación se ve la baja calidad, además de un tiempo extenso más de lo establecido y con esto nos trae un aumento del presupuesto (Jiménez, 2017), el trabajo de investigación nos trata de apoyar con la reducción del tiempo de entrega en el proceso productivo de una metalmecánica, la metodología que se utiliza es cuantitativo, con un enfoque positivista, el método es documental y de campo, la población es la cantidad de marmitas producidas al año, la muestra es una población pequeña por mes se trata de un muestreo intencional no probabilístico, la técnica que utilizo son las siguientes PERP - CPM - Análisis de probabilidad de éxito - Técnica estadística de validación - Relación beneficio costo, el instrumento es una encuesta y hoja de registro de tiempos y por último el método de análisis de datos fue la guía PMBOK.

Negret & Valverde (2016) el trabajo de investigación utiliza una metodología cuantitativa, con un diseño experimental, adicional un método hipotético deductivo y de instrumento utiliza la entrevista, el objetivo es mejorar la variable AUNA con el fin de obtener el SLA que se tiene como meta, como resultado se realizó hacer modificaciones en la etapa de diseño, incrementando prestezas y alguna se transfieren a otras etapas posteriores, por último, la conclusión fue analizar el modelo ETO aprovechado por la organización e idéntica la principal característica.

Yanyas (2018) la principal finalidad de este trabajo de investigación es aumentar la producción de reparación de componentes de tren de fuerza, con el fin de satisfacer al cliente y generar ahorros en los costos de reparación y como conclusión se diagnosticó el problema de taller de reparaciones el cual es la deficiencia en la productividad de reparación que se generó durante el año 2013.

Vicente (2016) trabajo de investigación tiene un enfoque global proporcional o distribuido y técnicas multiobjetivo, el objetivo es implementar una plataforma que nos ayudara a la toma de decisiones en el control operacional que integre un modelo de simulación hidráulica con un sistema SCADA junto con un optimizador en tiempo real y el resultado fue el siguiente Tras aplicar los algoritmos desarrollados para minimizar los costes energéticos para el escenario de operación elegido, utilizando las mismas restricciones del modo eral de operación, han proporcionado un ahorro energético del 7.3%. Ellos justifican la viabilidad e interés por aplicar la metodología desarrollada en la presente tesis al caso de estudio propuesto.

Teixeira (2016) el trabajo de investigación utiliza una metodología grafica de resistencia-maduración, un diseño de encofrados verticales, además una población de hormigones y una muestra de 2 hormigones, por último, de instrumento encuesta, el trabajo de investigación realizado por Teixeira, tiene como objetivo hacer crecer la utilidad de obras civiles cuando se maneja un hormigón autocompactante, mediante la mejora del uso de los encofrados verticales a través el análisis del periodo necesario para desencofrar y de la elección de la firmeza de sus paneles y nos da como resultado final una extensiva inspección bibliográfica sobre los tiempos de desencofrados propuesto por divergentes normas y

autores, se detecta que hay grandes diferencia entre ellos. Estas disimilitudes no incurren específicamente en el tiempo desencofrado resultante, sino también en el modo de determinar el mismo, por otra parte, se sugieren tiempos de desencofrado únicos, y por otro, existen autores o Normas que los determinan según la evolución de la resistencia del hormigón.

Garzón (2014) el trabajo expuesto, utiliza una metodología mixta, con una población de alumnos colombianos de primeros semestres, nuestra muestra es 494 estudiantes y la técnica que se utiliza es la gestión de tiempo y procrastinación, el objetivo es determinar la administración del tiempo y los hábitos de procrastinación en los estudiantes con estudio superior en la universidad de Colombia de los primeros semestres y examinar la conexión con las características sociodemográficas del estudiante y el porcentaje académico obtenido y los resultados fueron una cadena de consideraciones enlazadas con la poca energía y autocontrol emocional del entorno (por ejemplo, en base al uso del tiempo, la relación con la sociedad y la poca tolerancia con la frustración), Habría que decir también que de material de aversión a la tarea. Un 15% del alumnado obtuvo unas de las más altas calificaciones (entre 4 y 5 puntos) en esta subescala.

Cahui; Gonzales (2015) el trabajo de investigación es de tipo mixto, con un diseño experimental, una población de 303 personas y una muestra de 60 personas de un grupo experimenta y 93 personas del grupo de control, las técnicas que se utilizaron son Microsoft Excel y Minitab, por ultimo los instrumentos fueron dos, un cuestionario para jefes de ti y otro para empleados del área de servicio, esta investigación tiene como objetivo mejorar la gestión del conocimiento utilizando redes sociales como una implementación, además los resultados fueron excelentes debido al 95% del personal, indica que la gestión de conocimiento permite compartir la información a diferentes áreas, por último, en las conclusiones se demostró que la gestión del conocimiento es excelente para mejorar las gestiones diarias, además si se incorpora las redes sociales.

El presente trabajo de investigación se sostiene de la teoría de sistemas, porque nos ayudara a realizar una óptima relación entre los sistemas, los usuarios y los tiempos de atención, los cuales nos ayudaran a optimizar los resultados en base a los tickets de atención, la teoría dada por Von Bertalanffy, nos apoyara a tener una debida atención con el cliente



con el fin de que el contrato perdure y ninguna área se vea afectada, por ejemplo, la comercial y de contabilidad. Porque sin su ayuda de ellos no se podría tener una óptima relación (Peralta, 2016; Acevedo & Vidal, 2018).

La siguiente teoría nos permitirá realizar un correcto análisis del tiempo que utilizamos con el tiempo efectivo, que se utiliza para poder realizar una correcta atención, la teoría de colas dará un soporte en medir si la relación entre el tiempo y el costo del servicio es relativamente proporcional debido a que si encontramos un exceso o una escasez en algún software, aplicativo o hardware, podría ser solucionado (López & Joa, 2018; Gómez, F. 2008).

La teoría de juegos la cual fue publicada por John Nash en 1928, nos ayuda a tener una relación entre el cliente y el servicio, si tenemos una optimizada atención, nos dará resultados antes del tiempo esperado y satisfacer al cliente, la teoría de John Nash, nos indica que la atención debe ser orientada al cliente y no por beneficio propio ni por la empresa, ya que, si realizamos una mala acción, podría romperse toda relación (Fernández & Diez, 2017; Gutiérrez, 2012).

El presente trabajo de investigación utiliza la categoría optimización del tiempo, porque nos permitió definir los tiempos de atención, con el fin de tratar de reducirlos y tratar de que sea más eficaz para la compañía y para el cliente, al realizar una solución a un determinado problema, tenemos que utilizar una serie de actividades con un cronograma determinado, estas se apoyan de herramientas las cuales darán un determinado resultado, cada actividad que realizamos, cuenta con un tiempo establecido, con el fin de que lo utilicemos de manera correcta y eficaz, puesto que si no el uso adecuado, podría darnos resultados no deseados para la empresa y el usuario final, la reducción del tiempo sería muy importante para la empresa porque si nos demoramos en las gestiones podría generar un costo adicional para a entidad de cara al cliente (Durán-Aponte & Pujol, 2013; Gonzáles, 2006; Lemar, Akcay, & Manisali, 2019; Riesco, 2007).

La organización del trabajo nos dice que en casos diferentes debemos utilizar diferentes herramientas ya sea software o hardware, posiblemente un contacto distinto, estos se enlazan en una estructura para poder realizar nuestras tareas de forma conjunta, dichas

variables, nos permitirá interactuar los activos, aplicaciones y personal, con el fin de realizar una correcta solución para el cliente, esta subcategoría nos permite ver cada atención realizada, requiere de una sucesión de actividades, las cuales están enlazadas con un fin común, estas son distribuidas de manera correcta con el fin de realizar un servicio rentable y eficaz para la empresa. las tareas que realizamos son intervenidas por una persona con el apoyo de las herramientas, aplicaciones y las capacidades necesarias, nos permitirán realizar una correcta atención y esto sería de manera clave para la organización, en la empresa tenemos diferentes casos, los cuales esta constituidos por incidentes y requerimientos, estos requieren una serie de actividades con el fin de llegar a una correcta solución (Alonso, García, & Fleitas, 2018; Álvarez, 2010; Bermúdez, 2016; Vargas, 2011; Erbes, Roitter, & Delfini, 2011).

El utilizar la categoría de la tecnología de la información, nos permitirá realizar de forma correcta y optima de las diferentes tareas, para poder apoyar a los usuarios o clientes, esto también nos apoyará a transformar nuestras actividades, en aplicaciones o activos, con el fin de que sean únicas para la organización y el cliente, además al ingresar la categoría a nuestro trabajo de investigación, nos permitirá tener un uso correcto de la tecnología de la información, con el fin de realizar nuestros objetivos propuestos, además de intervenir y colaborar de manera óptimas (Madorran & Simon, 1997; Rada, 1987; Hernández, y otros, 2019).

Cuando se utiliza la tecnología de la información, es necesario tener una visión a futuro de almacenamiento en la nube, adicionar una correcta infraestructura para que el personal pueda acceder a sus aplicaciones y datos, al utilizar la tecnología de la información en el área, generaría un valor agregado en la enseñanza y aprendizaje de las gestiones, adicionando una mayor interacción y podría adaptarse a varios estilos de aprendizaje (Silva, Ângelo, Santos, Lumini, & Martins, 2019; Guimarães, Antonio, & Baroni, 2019).

Al insertar la categoría organización del tiempo, nos permite visualizar cada tarea, con el fin de definir un tiempo y atención correcta, para poder tener un análisis de lo que proponemos y realizamos en cada solución, con esta categoría que usaremos nos permitirá ver cada incidente o requerimiento, tiene un tiempo de atención definido, si lo utilizamos correctamente con la ayuda de nuestras aplicaciones y contactos, con el fin de solucionarlo

o atenderlo, en caso contrario generaría demoras y quejas por parte del cliente, las diferentes solicitudes o incidentes, cuentan con una correcta organización del tiempo, en caso de que se realice un cambio de proveedor o cliente, esta no nos afectaría, debido a que se trata de prevenir cambios momentáneos, todo esto nos permitiría poder alinearlos y no tengamos inconvenientes a un futuro ya sea con las atenciones o con el mismo cliente (Ferrero, 2003, García, Díaz, & López, 2001; Joan, 2007).

La gestión de conocimiento nos permitirá crear una nueva formación, con el fin de que el personal interactúe con la tecnología y mejore la gestión, esta gestión permitirá a la entidad tener un valor agregado en sus servicios, el cual nos permitirá mejorar el conocimiento y el rendimiento, además la gestión del conocimiento permitirá que el personal de soporte comparta su conocimiento con los nuevos ingresantes con el fin de mejorar el proceso de capacitación y de mejores resultados. (Sánchez, Valés, García, & Amemiya, 2018; Aguilera & Asprilla, 2019; Correa, Benjumea, & Valencia, 2019)

El uso de un aplicativo móvil podría ayudarnos a solucionar el tiempo de atención, con el fin de poder apoyarse en las atenciones y capacitaciones, un aplicativo móvil no es diferente a un software, porque podría tener iguales o más funciones, en resumen, un aplicativo sería más útil para el apoyo en los procesos y capacitaciones, el crear un aplicativo móvil es muy diferente a un software, este nos ayudaría a apoyarnos y capacitarnos de forma más rápida y diferente, lo cual podría ayudarnos en diferentes aspectos y diferentes áreas. el uso de las apps con los tics, ayudara a impulsar el desarrollo e innovación de nuevas formas de apoyo entre los usuarios y el cliente (Cáceres & Ossandón, 2018; García, y otros, 2019; Caicedo, Acuña, Rodríguez, & Acuña, 2016; Cuelló & Vittone, 2013).

En la justificación teórica, el trabajo se apoya de las teorías que sustentan mi trabajo de investigación son las siguientes, la teoría de colas, porque me ayudara a medir los tiempos en el que se generan y se cierran los tickets de atención, otra sería la teoría de toma de decisiones, esta me ayudara a elegir la mejor opción con la finalidad de reducir los tiempos, por último es la teoría de sistemas, enlaza las personas, los equipos, los software y el personal de apoyo, con el fin de minimizar los tiempos.

La justificación metodológica a utilizar en el trabajo de investigación es de perfil sintagma holístico con enfoque mixto, donde nos permitirá recolectar datos con el fin de mejorar el planteamiento del problema, además en el trabajo se desarrollará el uso de la entrevista, documentos y el cuestionario con el fin de recabar información, y estas sean plasmadas de forma gráfica y con porcentajes, además estas serán procesadas con el apoyo el Atlas ti y analizadas con un diagrama de Pareto, con el fin de saber que pregunta es la que más nos apoyara a una solución.

En la justificación práctica, el presente trabajo de investigación ayudará a la empresa de tecnología de la información, a mejorar su proceso de atención al cliente, el cual es incluido el generar, atender y solucionar un ticket, aparte nos apoyara con la reducción del tiempo, específicamente con los tiempos muertos.

Para el presente estudio de investigación se formuló el siguiente problema general ¿De qué manera se puede realizar la optimización del tiempo en una empresa de TI, Lima 2020?, y los problemas específicos son: a) ¿Cómo optimizar el tiempo en una empresa de TI, Lima 2020? b) ¿Cuáles son los factores a mejorar en una empresa de TI, Lima 2020?

El objetivo general es: Proponer la mejora de la optimización del tiempo en una empresa de TI, Lima 2020 y los objetivos específicos son: a) Diagnosticar en qué situación se encuentra actualmente la optimización del tiempo en una empresa de TI, Lima 2020 b) Determinar los factores a mejorar dentro en una empresa de TI, Lima 2020.

Con esto se desea diagnosticar o analizar el presente proyecto cuenta con un análisis de los tiempos de atención que se utilizan en la generación y finalización de tickets, además fundamentar la implementación de un aplicativo móvil para optimizar los tiempos de atención en una empresa de TI, Lima 2020, con esto se podrá diseñar la propuesta de aplicativo móvil para la optimización del tiempo en una empresa de TI, Lima 2020, con el fin de una mejora de los tiempos de atención.

## **II. MÉTODO**

### **2.1 Enfoque y diseño**

El sintagma es utilizado como un proceso de investigación e indagación, con el fin de que sean interacciones inquebrantables recurrentes, además requiere de un estudio, investigación, apertura y comprensión, lo cual nos permitirá mejorar el conocimiento con la investigación. Y es holística porque nos permite tener una vista amplia de nuestra problemática (Carhuancho, Nolzco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019), el uso de los conceptos, teorías, cronograma determinado y enfoques diferentes, nos dará como resultado un nuevo punto de vista y/o solución a lo que deseamos desarrollar.

Este estudio está enlazado con el diseño, estructuración de las técnicas y métodos para el tipo de investigación que se va a utilizar. Las consecuencias van enlazadas con el juicio del método de investigación. Es necesario indicar que aquí se llena formato de investigación, miramos a los objetivos y describimos el holotipo de la intervención, este nos servirá para tener un camino en el proceso de investigación y encerrar la definición del estudio, determinación del diseño, escoger el instrumento de investigación, escoger las técnicas de análisis de los resultados de una probable solución (Carhuancho, Nolzco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019).

Este trabajo de investigación es de tipo proyectiva, debido a que el contenido va enlazado con el diseño, técnicas y métodos. Al ser estas aplicadas, nos ayudara a formar nuestra columna principal de nuestro trabajo, dicha columna está compuesta por nuestras definiciones, diseño, instrumentos y técnicas de análisis.

### **2.2 Población, muestra y unidades informantes**

La población es la agrupación general de personas, que tienen características homologas, las cuales podrán ser destacadas, bajo una perspectiva, para un estudio y/o análisis (Carhuancho, Nolzco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019), es necesario indicar, que la población en general son los técnicos de nivel 1, con el fin de poder agruparlos, investigando ciertas características y un problema en común; siendo en la presente investigación el personal de soporte técnico que trabajan en una entidad de TI, ubicado en San Isidro.

La muestra es la selección detallada de la población, la cual cuenta con unos índices y/o características necesarias para poder ser suba grupadas. Esta muestra debe ser representativa, mas no generalizada (Carhuancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019), la representación de la muestra del trabajo de investigación, serán veinte personas de soporte nivel uno de una entidad de TI, los ya indicados nos ayudarán a tener información precisa y real.

Hoy en día las unidades informantes, son necesarias para nuestra investigación, puesto a que nos darán mayor amplitud de nuestra problemática dentro o fuera de nuestro estudio de trabajo. Estas unidades deben estar relacionadas día a día con el inconveniente, porque mientras más cercano sea al problema mayor apoyo nos dará con el fin de tener una información concisa (OCDE, 2015), según lo escrito líneas anteriores, los entrevistados en el presente estudio para la adquisición de información serán: Los coordinadores y el personal de soporte serán entrevistados y encuestados.

### 2.3 Categorías y subcategorías apriorísticas

A través del cuadro 1, se describen la categoría, subcategorías, indicadores, categoría solución y la sub categoría emergente.

Categoría	Sub categoría	Indicadores
C1 Optimización del tiempo	C1.1 Organización del trabajo	C1.1.1 Capacidad
		C1.1.2 Rapidez
		C1.1.3 Conocimiento
	C1.2 Tecnología de la información	C1.2.1 Rendimiento
		C1.2.2 Hardware
	C1.3 Organización del tiempo	C1.3.1 SLA
C1.3.2 Tipo		
Categoría Solución		
Aplicativo móvil		
Sub categoría emergente		
Gestión del conocimiento		

Cuadro 1. Categoría problemas y emergente

Fuente: Elaboración propia (2020)

## **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La encuesta es una técnica de las que más se usan en el medio social, es el medio más factible para una investigación, esta técnica está compuesta por una serie de preguntas, las cuales una a otra está relacionada con cierto criterio y coherencia (López y Fachillo, 2015). Al utilizar la encuesta, permitirá recolectar información a través de preguntas, las cuales serán formuladas por el investigador, estas darán respuesta dentro del lugar de trabajo para que sean filtradas y analizadas.

La entrevista, es una técnica que recolecta información, mediante una charla directa entre el interrogador y el interrogado, el proceso es responder una serie de preguntas las cuales fueron diseñadas con un criterio en base al problema a desarrollar (Bernal, 2010). El uso de esta técnica nos ayudara a tener un punto de vista de las personas que están día a día con el inconveniente, esto nos será de gran ayuda y aporte a nuestra investigación.

El cuestionario es la secuencia de preguntas con el fin de generar datos necesarios, con el fin de obtener los objetivos del trabajo de investigación. La idea es recolectar la información para nuestro centro del problema de investigación (citado por Hernández, Fernández, y Baptista, 2014). El uso del cuestionario en nuestro trabajo de información, será de mucha importancia, debido a que nos permitirá recabar información con mayor relevancia del centro de trabajo y del incidente a resolver.

## **2.5 Proceso de recolección de datos**

El nivel comprensivo permite al investigador, desarrollar su campo de estudio, limitando los esquemas, para que los resultados de la investigación sean de mayor interés y sea de manera subjetiva al tema. También permitirá al investigador plasmar su problemática a su voluntad, con el fin de que sea expuesto y explicado con mayor facilidad (Carhuancho, Nolasco, Dichera, Guerrero, & Casona, 2019).

La guía de entrevista es la elaboración, de una distribución sin protocolo, para ello en primer lugar debemos conocer el tema, originando preguntas, sabiendo cuando y como aplicarlas al entrevistado, siendo el paso inicial para la recolección de datos del campo, una

vez adquirida esta información, se procede en conjunto el problema, a examinar las probables preguntas que se deberán realizar (Taylor y Bogan, 2002).

Dicho nivel apoyará al investigador, a desenvolver sus hipótesis y objetivos con respecto al inconveniente a desarrollar, dando diferentes soluciones ante escenarios poco amigables y adversos, también al usar este instrumento, debemos saber que dicha charla debe ser de manera continua, amena y notable, porque nos permitirá obtener un mayor alcance sobre el tema a desarrollar.

## **2.6 Método de análisis de datos**

Este método, tiene como fin tomar conclusiones a groso modo y estas generan anotaciones particulares, esto implica utilizar el análisis de la muestra, teorías, leyes, principios, etc. además nos ayuda a obtener hitos en base a sucesos reales los cuales son validados, estos nos ayudaran a obtener conclusiones de carácter general. Este método parte de un estudio personal de los sucesos y serán transformados en conclusiones generales que se dan como leyes, principios o teorías (Bernal, 2010; Hurtado, 2010).

El análisis de datos, se realizó con los datos obtenidos de las entrevistas y las encuestas. Aplicamos la herramienta Excel para analizar la información de las encuestas, logrando obtener resultados cualitativos correspondientes a cada sub categoría e indicadores; además se empleó el Atlas.ti 8 para analizar las respuestas brindadas de las entrevistas a los colaboradores de la empresa de TI, con esto obtenemos los resultados cualitativos, y para realizar la triangulación del análisis.



### III. RESULTADOS

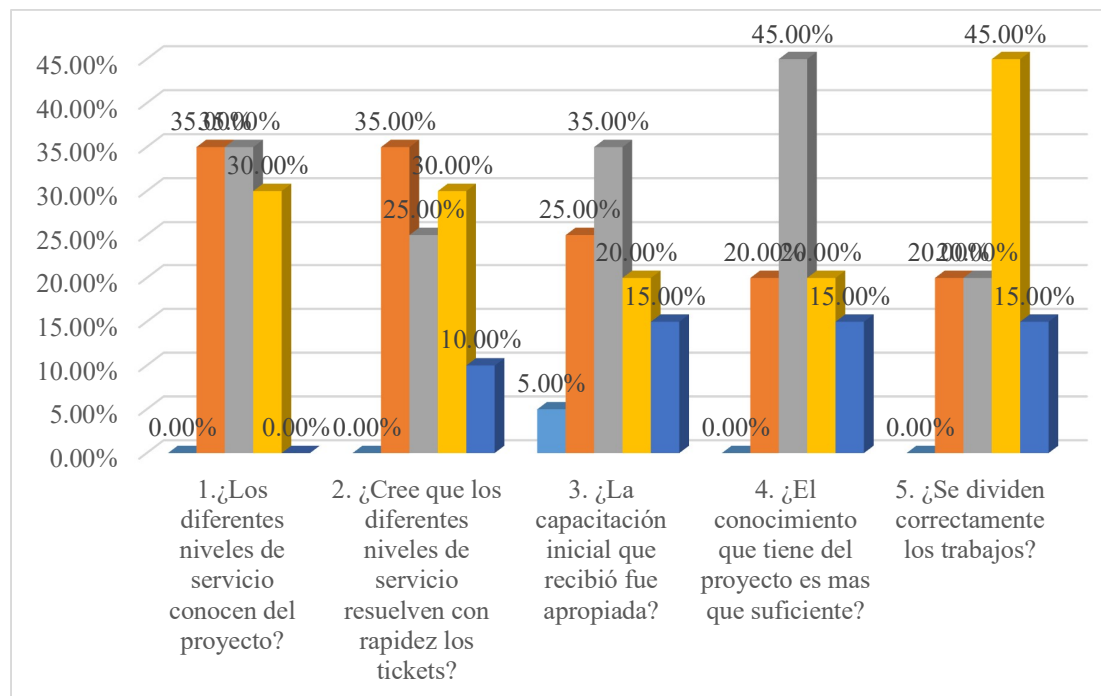
#### 3.1 Descripción de resultados cuantitativos

Tabla 1

*Frecuencias y porcentajes de la sub categoría organización del trabajo*

Ítems	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. ¿Los diferentes niveles de servicio conocen del proyecto?	0	0	7	35	7	35	6	30	0	0
2. ¿Cree que los diferentes niveles de servicio resuelven con rapidez los tickets?	0	0	7	35	5	25	6	30	2	10
3. ¿La capacitación inicial que recibió fue apropiada?	1	5	5	25	7	35	4	20	3	15
4. ¿El conocimiento que tiene del proyecto es más que suficiente?	0	0	4	20	9	45	4	20	3	15
5. ¿Se dividen correctamente los trabajos?	0	0	4	20	4	20	9	45	3	15

*Fuente:* Elaboración propia (2020)



*Figura 1.* Frecuencias y porcentajes de la sub categoría organización del trabajo

*Fuente:* Elaboración propia (2020)

Los resultados de las encuestas que se muestran en la figura 1 y tabla 1, las preguntas y respuestas que se pueden comprender que de esta sub categoría la cual es la organización del trabajo, se expresa a continuación: Con respecto a la pregunta 1: ¿Los diferentes niveles de servicio conocen del proyecto?, un 35% nos indican que, su conocimiento del proyecto no es ni tan bajo y tan alto, lo cual podríamos decir que es tratable pero no recomendable. La pregunta 2: ¿Cree que los diferentes niveles de servicio resuelven con rapidez los tickets? Nos da como resultado que un 35% casi nunca resuelven con rapidez los casos, esto nos puede generar demoras e insatisfacción al cliente, por otro lado, un 30% nos dice que un casi siempre resuelven con rapidez. Con respecto a la pregunta 3: ¿La capacitación inicial que recibió fue apropiada?; un pequeño 5% marco la opción nunca, lo cual se refleja a que no fue la mejor de las capacitaciones, por otro lado un 35% nos indica que a veces, lo cual quiere decir que no fue ni tan buena ni mala pero se podría mejorar.4: ¿El conocimiento que tiene del proyecto es más que suficiente?, un 45% nos dice que su conocimiento es intermedio del proyecto porque marco la opción a veces, también verificamos que las opciones casi nunca y casi siempre tienen 20% respectivamente, lo que nos indica que su conocimiento es tan completo pero tampoco tan vago. Con respecto a la pregunta 5: ¿Se dividen correctamente los trabajos? Un gran 45 % nos indica que casi siempre dividen correctamente los trabajos, pero por otro lado marcaron casi nunca y a veces un 20% respectivamente, esto nos podría decir que no sucede la división correcta en todos los casos.

En base a la figura 2 y tabla 2, las preguntas y respuestas que se pueden comprender que de esta sub categoría tecnología de la información, se expresa de la siguiente manera: Con respecto a la pregunta 1: ¿El equipo que tiene se adecua a sus actividades? Un gran 40% nos dicen que siempre los equipos se adecuan a sus actividades diarias, desde otro punto de vista a ellos un 25% nos indica que el equipo se adecua a las atenciones que realizan. La pregunta 2: ¿Con que rapidez trabaja el equipo? Un 45% nos dice que casi siempre el equipo que tienen asignado trabaja con rapidez, por otro lado, un 15% nos dice que casi nunca su equipo trabaja con rapidez 3: ¿El hardware que utiliza es apropiado para sus funciones? un 50% nos indica que casi siempre el hardware que utilizan es apropiado para sus atenciones, aparte un 35% nos dice que a veces se adecua a sus funciones. Con respecto a la pregunta 4: ¿Tiene constantes fallas su equipo? Un 50% nos indica que casi nunca su equipo tiene fallas constantes, pero por otro lado un pequeño 5% nos dice que siempre falla continuamente. Con respecto a la pregunta 5: ¿Presenta lentitud su equipo? Un 40 % nos dice que casi nunca

los equipos presentan lentitud, pero otro lado un 40% nos indica que a veces su hardware tiene lentitud.

Tabla 2

Frecuencias y porcentajes de la sub categoría tecnología de la información

Ítems	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
	1. ¿El equipo que tiene se adecua a sus actividades?	0	0	4	20	5	25	3	15	8
2. ¿Con que rapidez trabaja el equipo?	0	0	3	15	5	25	9	45	3	15
3. ¿El hardware que utiliza es apropiado para sus funciones?	0	0	0	0	7	35	9	45	4	20
4. ¿Tiene constantes fallas su equipo?	1	5	6	30	10	50	2	10	1	5
5. ¿Presenta lentitud su equipo?	1	5	8	40	8	40	2	10	1	5

Fuente: Elaboración propia (2020)

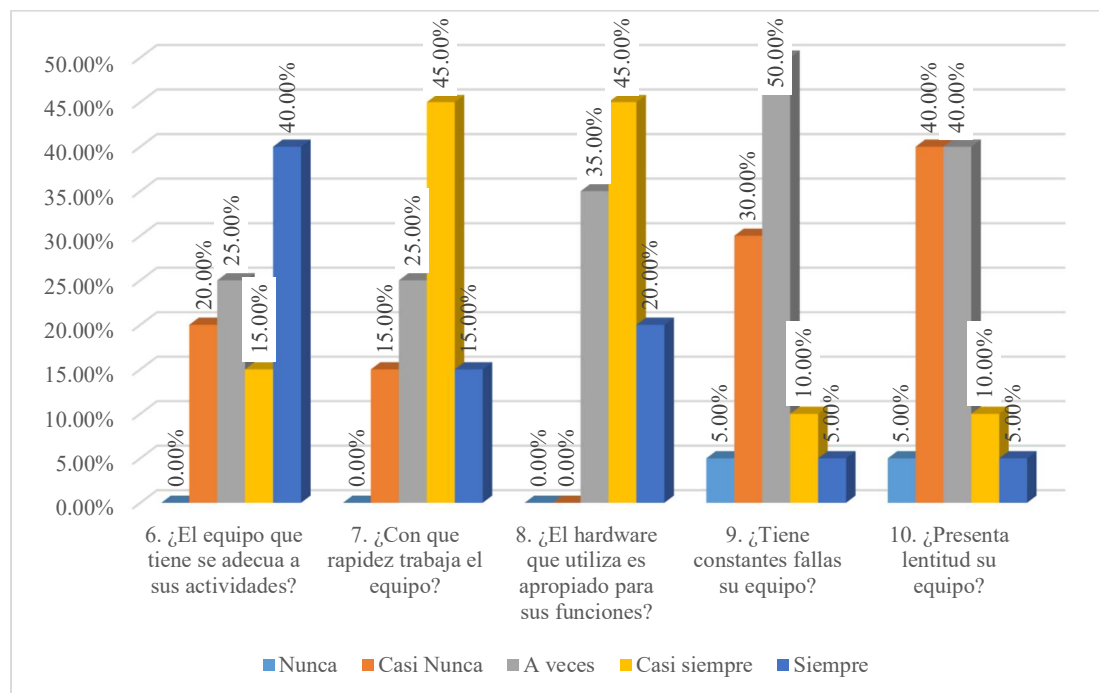


Figura 2. Frecuencias y porcentajes de la sub categoría tecnología de la información

Fuente: Elaboración propia (2020)

Los resultados de las encuestas que se muestran en la figura 3 y tabla 3, las preguntas y respuestas que se pueden comprender que de esta sub categoría organización del tiempo, se expresa de la siguiente manera: Con respecto a la pregunta 1: ¿El tiempo que utiliza en las atenciones le parece suficiente?, un 35% nos indican casi nunca es suficiente el tiempo para sus atenciones, adicionalmente un 30% detalla que a veces le parece suficiente. La pregunta 2: ¿El SLA le juega en contra en algunos casos? En este caso un 30% nos dice que a veces le es rival el SLA, cabe mencionar que adicional a este 30%, un 25% casi siempre el acuerdo de nivel de servicio se muestra como un enemigo para las atenciones. Con respecto a la pregunta 3: ¿El usuario se siente satisfecho con el tiempo de atención? Un 45% nos indica que el cliente casi siempre se encuentra conforme con las atenciones, adicional a esto un 30% nos indica que a veces se encuentra acorde. Con respecto a la pregunta 4: ¿Los incidentes necesitan más tiempo?, un gran 60% nos indica que necesitamos aumentar el tiempo en los incidentes, adicional a esto un 20% dice que casi siempre necesita prolongar el tiempo. Con respecto a la pregunta 5: ¿Los requerimientos necesitan más tiempo? Un 20% nos indica que casi siempre necesitan aumentar su tiempo en las atenciones, adicional a esto un 40% nos dice que a veces necesitan más tiempo.

Tabla 3

*Frecuencias y porcentajes de la sub categoría organización del tiempo*

Ítem	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. ¿El tiempo que utiliza en las atenciones le parece suficiente?	0	0	7	35	6	30	5	25	3	15
2. ¿El SLA le juega en contra en algunos casos?	1	5	7	35	6	30	5	25	1	5
3. ¿El usuario se siente satisfecho con el tiempo de atención?	0	0	3	15	5	25	9	45	3	15
4. ¿Los incidentes necesitan más tiempo?	0	0	4	20	12	60	4	20	0	0
5. ¿Los requerimientos necesitan más tiempo?	0	0	8	40	8	40	4	20	0	0

*Fuente:* Elaboración propia (2020)

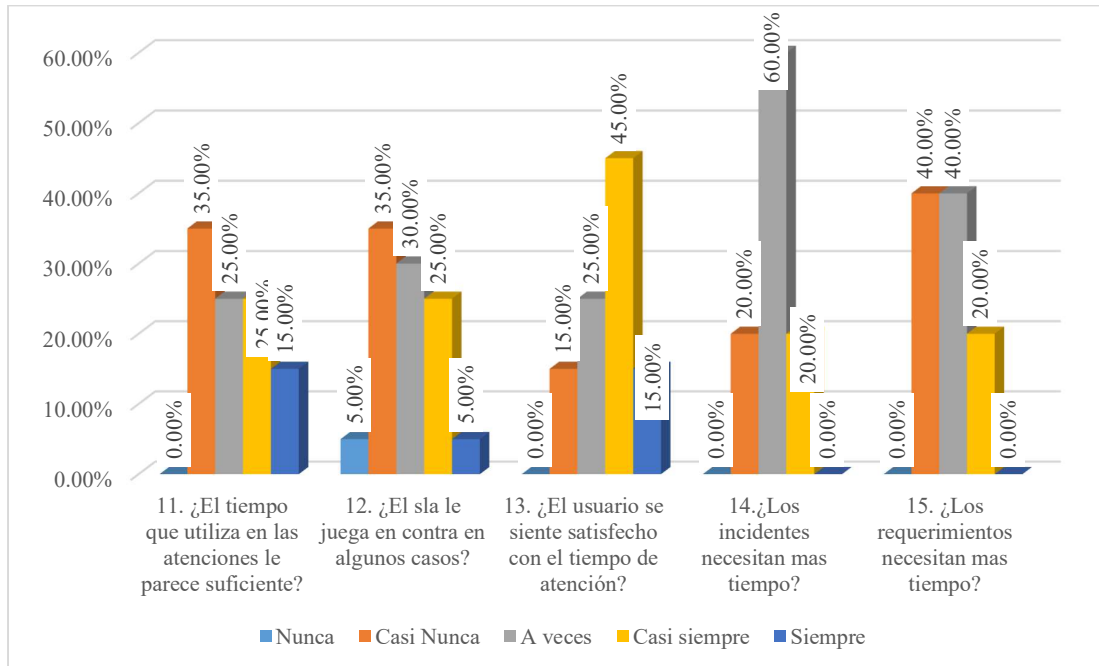


Figura 3. Frecuencias y porcentajes de la sub categoría Organización del tiempo

Fuente: Elaboración propia (2020)

Con respecto a las preguntas críticas de las encuestas que se muestran en la tabla 4 y figura 4, se considera la pregunta 12: ¿El SLA le juega en contra en algunos casos? Sujeto al análisis de Pareto un 21.52 %; teniendo de conclusión que la mayoría de los casos adicionan un tiempo extra o podría ser por la falta de conocimiento que se genera la demora al resolver los casos. La otra pregunta crítica con 31.65% es la pregunta 15: ¿Los requerimientos necesitan más tiempo?; indicando que necesitarían un tiempo adicional al atender los requerimientos, debido a que no tienen todo el conocimiento para resolverlos con mayor fluidez. Adicional a estas dos preguntas, la más resaltante es la 10: ¿Presenta lentitud su equipo? Esta nos da de resultado un 11.69% en base al 20%, nos indicaría que sus equipos unas pocas ocasiones presentan lentitud y en la pregunta 2: ¿Cree que los diferentes niveles de servicio resuelven con rapidez los tickets? Esta interrogante nos da de 40.51% indicándonos que los diferentes niveles no tienen un conocimiento de las atenciones que brindar y nos generaría demoras en el servicio.

Tabla 4

*Pareto de la categoría optimización del tiempo*

Items	Puntaje	%	Sumatoria	20.00%
10. ¿Presenta lentitud su equipo?	9	11.39	11.39	20
12. ¿El SLA le juega en contra en algunos casos?	8	10.13	21.52	20
15. ¿Los requerimientos necesitan más tiempo?	8	10.13	31.65	20
2. ¿Cree que los diferentes niveles de servicio resuelven con rapidez los tickets?	7	8.86	40.51	20
11. ¿El tiempo que utiliza en las atenciones le parece suficiente?	7	8.86	49.37	20
1. ¿Los diferentes niveles de servicio conocen del proyecto?	6	7.59	56.96	20
3. ¿La capacitación inicial que recibió fue apropiada?	6	7.59	64.56	20
9. ¿Tiene constantes fallas su equipo?	6	7.59	72.15	20
4. ¿El conocimiento que tiene del proyecto es más que suficiente?	4	5.06	77.22	20
5. ¿Se dividen correctamente los trabajos?	4	5.06	82.28	20
6. ¿El equipo que tiene se adecua a sus actividades?	4	5.06	87.34	20
14. ¿Los incidentes necesitan más tiempo?	4	5.06	92.41	20
7. ¿Con que rapidez trabaja el equipo?	3	3.80	96.20	20
13. ¿El usuario se siente satisfecho con el tiempo de atención?	3	3.80	100.00	20
8. ¿El hardware que utiliza es apropiado para sus funciones?	0	0.00	100.00	20

*Fuente:* Elaboración propia (2020)

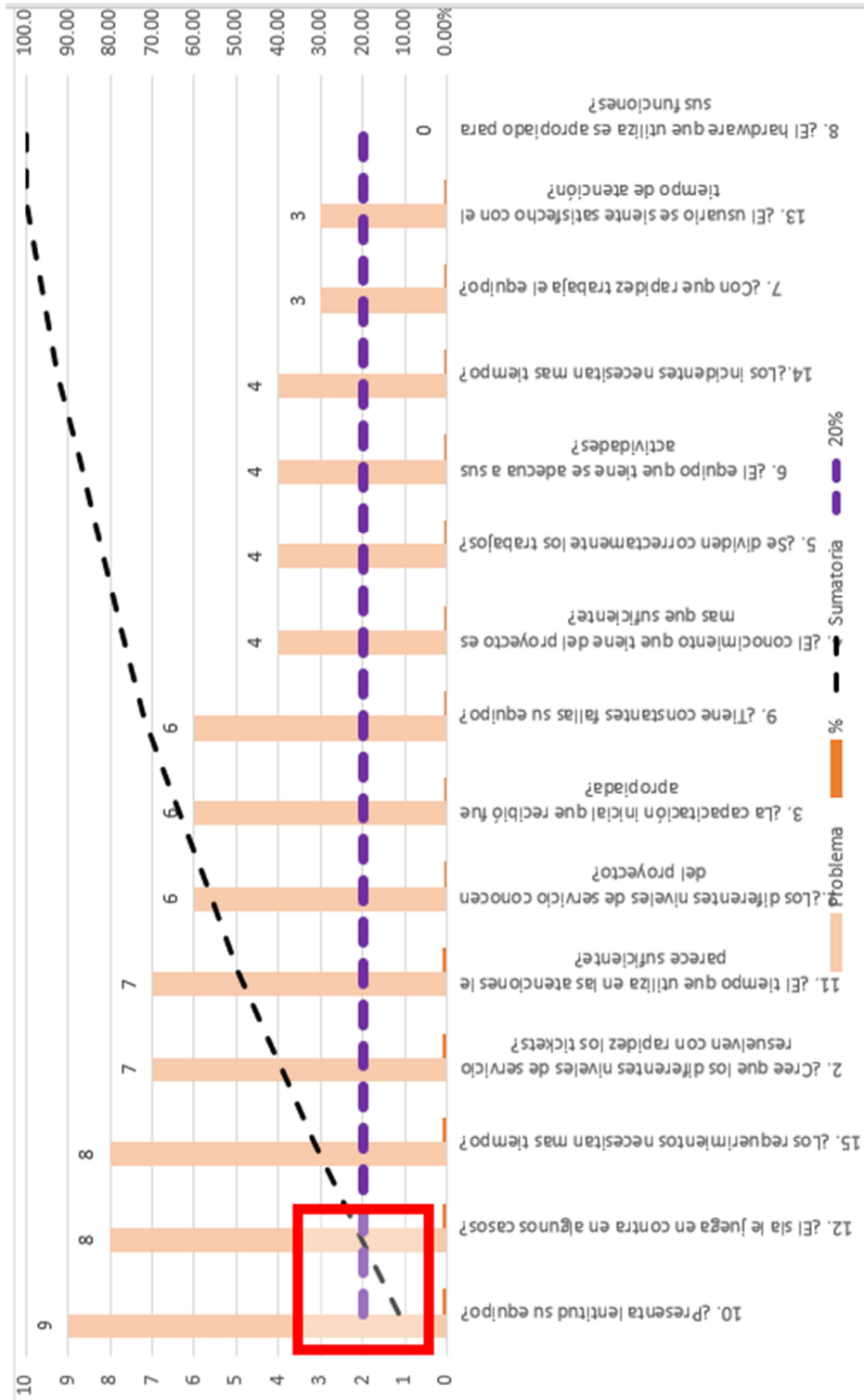


Figura 4. Pareto de la categoría optimización del tiempo

Fuente: Elaboración propia (2020)

### 3.2 Descripción de resultados cualitativos

La organización del trabajo, tiene como indicadores que lo sustentan como son la capacidad, la rapidez y el conocimiento. Con respecto a la capacidad, las personas que atienden las atenciones tienen que tener la capacidad de utilización de las herramientas también el conocimiento de a quien se deriva o escala las atenciones. Desde la perspectiva de la rapidez, esto nos indicaría que las personas deberían poder realizar un caso sin que le tome mucho tiempo, además si llegara un caso que involucre toda una organización lo podría manejar. Así mismo, en cuanto al indicador conocimiento, el amplio conocimiento del proyecto, nos ayudaría a manejar distintas situaciones, con el fin de resolver una atención a cualquier hora, esto va de la mano con una buena capacitación y de un buen banco de conocimiento.

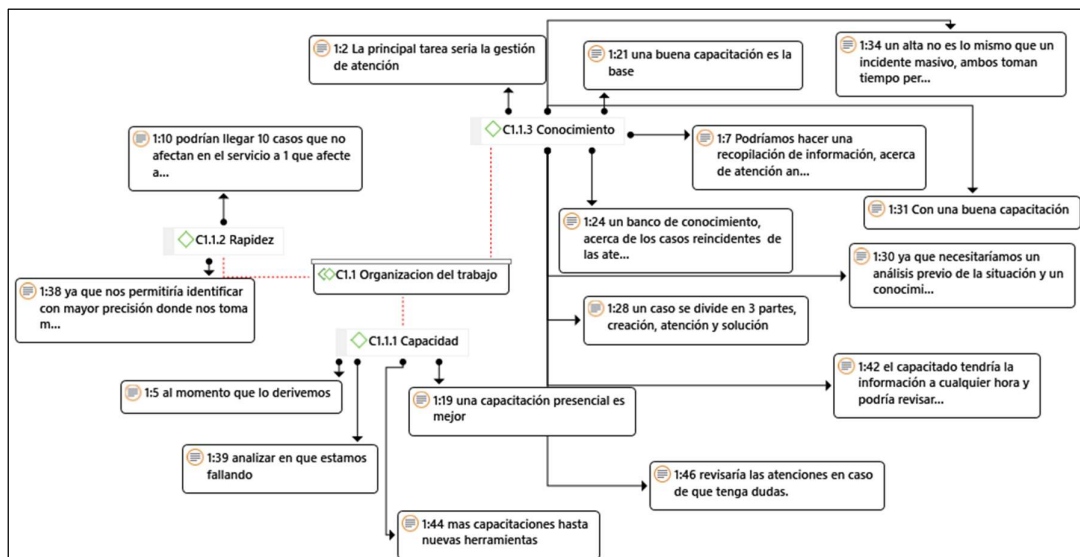


Figura 5. Análisis cualitativo de la sub categoría organización del Trabajo

Fuente: Elaboración propia (2020)

La tecnología de la información, tiene como indicadores que lo respaldan como son el hardware y el rendimiento. Con respecto al hardware, el uso de las herramientas y una App podrían ser de gran ayuda, porque realizaría las funciones con mayor fluidez y tendría un apoyo en situaciones difíciles. Desde la perspectiva del rendimiento, colocamos este indicador, debido a que nos ayudaría que las atenciones sean más rápidas, fluidas y directa, además de que la persona que tenga este indicador se haya capacitado con un método de enseñanza completo.



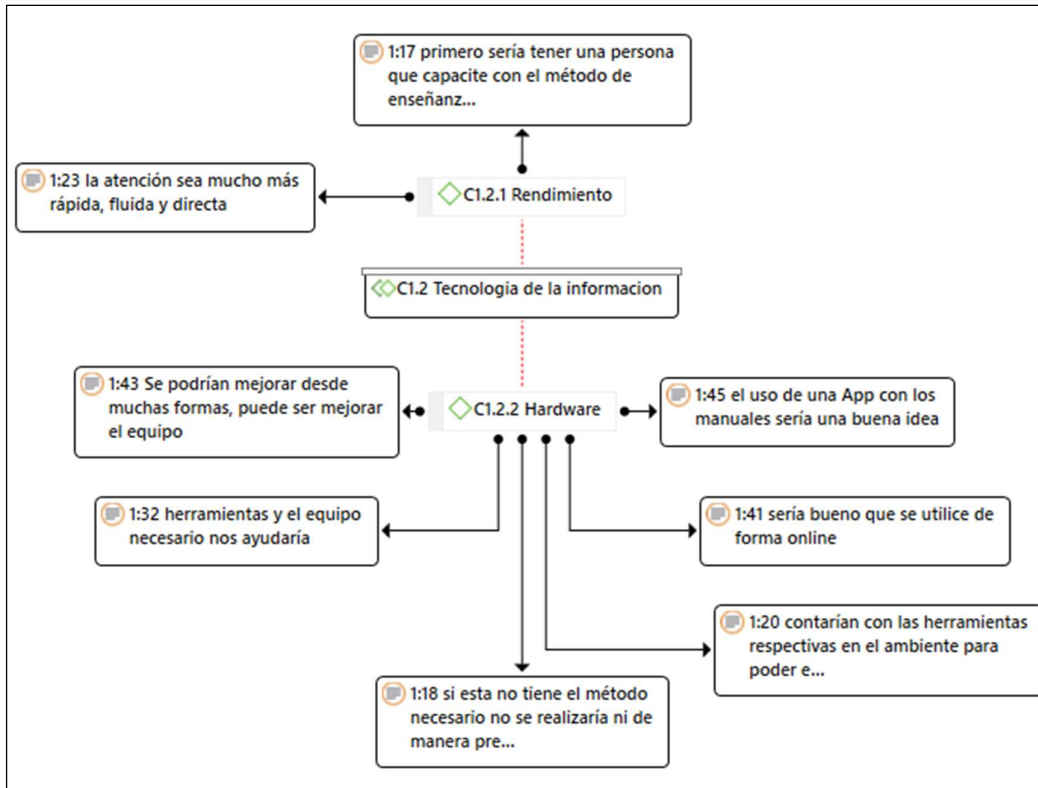


Figura 6. Análisis cualitativo de la sub categoría tecnología de la Información

Fuente: Elaboración propia (2020)

La organización del tiempo, tiene como indicadores que lo respaldan que son el SLA y el tipo. Con respecto al SLA, al tener como indicador el acuerdo de nivel de servicio, nos ayudara a saber si estamos utilizando correctamente el tiempo acordado entre el cliente y la empresa, además nos ayudaría a detectar en que tarea podemos reducir los tiempos. Desde la perspectiva del tipo, nos referimos a identificar la existencia de un requerimiento o de un incidente, además estos cuentan con una serie de tareas diferentes hasta tiempos distintos, con el fin de poder regular algunas actividades.

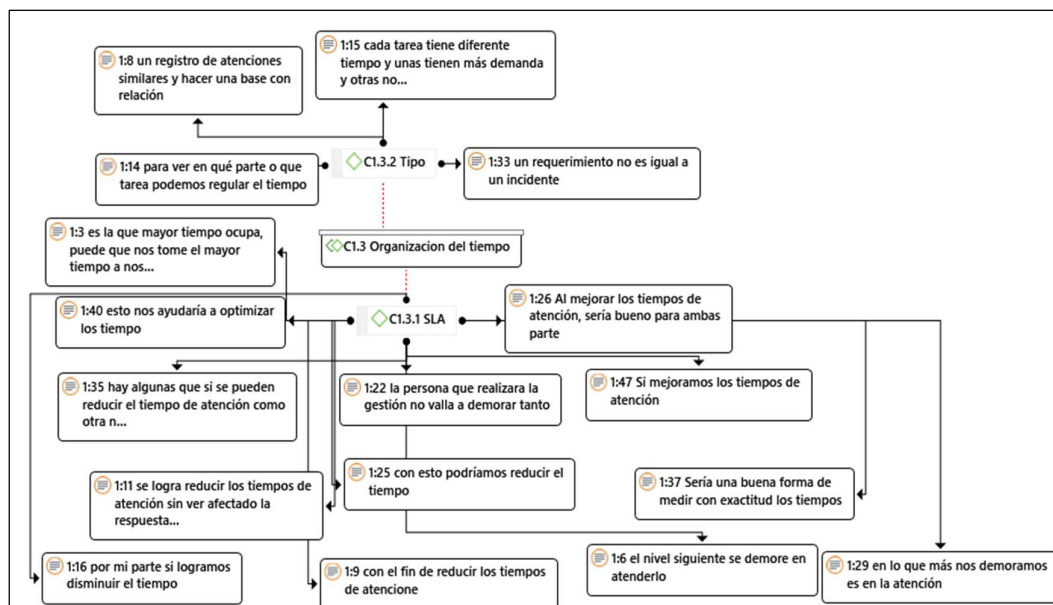


Figura 7. Análisis cualitativo de la sub categoría organización del Tiempo

Fuente: Elaboración propia (2020)

### 3.1. Diagnóstico

La optimización del tiempo que se ejecuta en una entidad de TI, específicamente en los proyectos de Helpdesk que tienen por contrato, manifiestan una serie de adversidades las cuales pueden ser controladas hasta solucionadas, como por ejemplo el conocimiento del proyecto, el buen uso de los tiempos de atención, la rapidez con la cual se pueden atender los casos, las herramientas que nos apoyan y los softwares apropiados para las funciones dependiendo lo que solicite el cliente. En la triangulación cuantitativa y cualitativa de los datos, es importante recalcar que en la pregunta 3 ¿La capacitación inicial que recibió fue apropiada? un 35% nos dice que la capacitación que recibieron las personas no fue la más apropiada, a ello le sumamos un 45% de la pregunta 4 ¿El conocimiento que tiene del proyecto es más que suficiente? que su conocimiento no es están amplio, lo cual implicaría que las atenciones no se resuelvan con mayor rapidez o al momento de escalarlo, no sea al personal correcto y genere demoras en la solución. Los equipos asociados a los equipos de soporte remoto, nos dicen que sus equipos trabajan con rapidez y la mayoría de los casos se adecuan a sus actividades diarias, además casi nunca presenta lentitud, pero un pequeño porcentaje de 5% de la pregunta 9 ¿Tiene constantes fallas su equipo? nos dice que siempre su equipo tiene fallas constantes y presenta lentitud, y de la pregunta 7 un 15 % ¿Con que

rapidez trabaja el equipo? Lo cual nos indica que es lento el equipo y no se adecua a sus funciones diarias. Cuando vemos el tiempo de atención, en este caso sería el SLA que es el acuerdo de nivel de servicio, se tiene que dar según lo acordado la empresa con el cliente, esto nos limitaría a que si tenemos un caso que genere un tiempo más de lo necesario originaria quejas, por ello un 25% nos dice que casi siempre les juega en contra, adicional a esto un 35% expresan que el tiempo que utilizan en las atenciones no les parece suficientes, aparte de los tiempos de atención, debemos saber que existen requerimientos e incidentes, los cuales un 20% nos dicen que casi siempre necesitan más tiempo en las solicitudes y el mismo porcentaje nos dice que el tiempo acordado para los incidentes, no les parece el indicado.

Según sub categorías que se toma para este caso, los cuales son la organización del trabajo, la tecnología de la información y la organización del tiempo, en la primera se utilizan indicadores como la capacidad, la rapidez y el conocimiento, la primera nos ayudará a solucionar los casos de una manera sobria y directa, la segunda nos permitirá resolverlo en el menor tiempo posible y la tercera permitirá entender con mayor facilidad, al complementar estas tres, nos permitirá atender correctamente las labores y como se relacionan, porque si no tengo el conocimiento, no tendré la capacidad y menos la rapidez para poder atender los casos y reducir el tiempo de atención o mejorarlo. En la segunda se utiliza de indicadores el rendimiento y el hardware, el uso de un equipo correcto para las labores es más que necesario, y un buen rendimiento seria esencial para las labores diarias, en esos dos indicadores se podría decir además que un buen activo con el rendimiento para ejecutar los programas a mayor rapidez mejoraría los tiempos. Por último, la tercera, que va acompañado con los indicadores que son el SLA y el tipo, el acuerdo de nivel de servicio es el tiempo de nivel de servicio acordado con el cliente, el cual podría ser reducido y generaría satisfacción por parte del cliente y una buena imagen por parte de la empresa, en el tipo se define por requerimientos e incidentes, estos indicadores son muy importantes porque el tiempo que se acuerda con el cliente es valioso para la empresa ya que es nuestro punto de inicio para poder mejorarlo, además estas atenciones se dividen en solicitudes e incidentes .

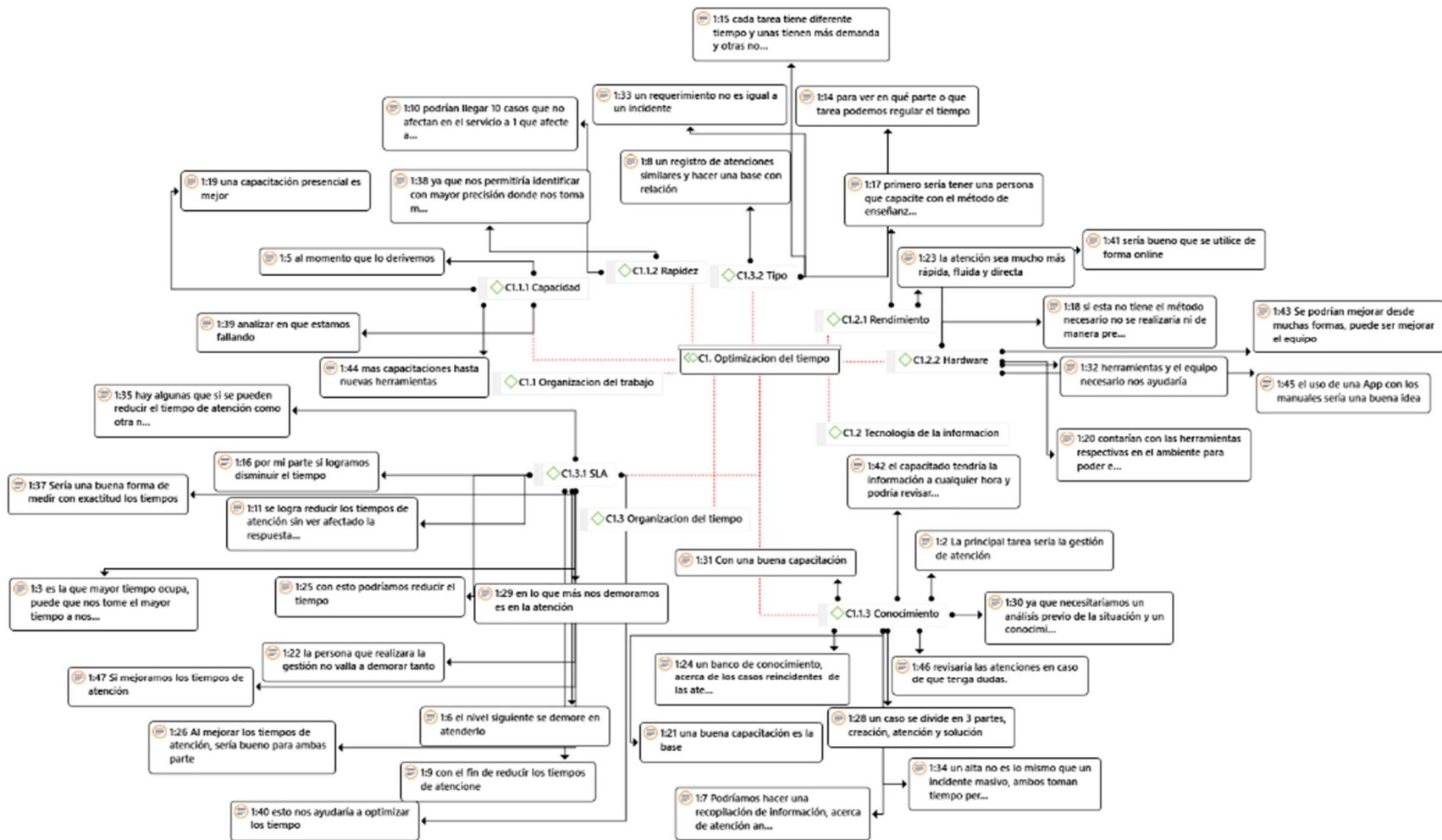


Figura 8. Análisis mixto de la categoría optimización del tiempo

Fuente: Elaboración propia (2020)

### 3.1. Propuesta

En la entidad de TI necesita contar con un aplicativo móvil para mejorar la gestión documentaria o gestión del conocimiento, esta app nos ayudaría a brindarle un mejor apoyo a los agentes service desk, con esto nos permitirá recabar, almacenar y actualizar toda la información que se tiene de los procesos además nos brindaría datos estadísticos de que manuales se están revisando con mayor frecuencia con el fin de que esta sea reforzada en una capacitación presencial, con esto las atenciones serán establecidas y documentadas para futuras capacitaciones o apoyos en las atenciones, además un resultado adicional sería que los incidentes y requerimientos sean detectados de forma más rápida.

Según nuestro diagnóstico cualitativo, en base a la pregunta 3 el conocimiento inicial que proporcionan no es el indicado y no está completo. Según la pregunta 2 las atenciones no son resueltas con rapidez por los niveles de servicio ya que no se cuenta con el conocimiento completo para solucionarlos. Las atenciones no son divididas correctamente ya que, no se cuenta con la información de que debe ser solucionado por cada nivel de servicio. En base a la pregunta 4 ¿El conocimiento que tiene del proyecto es más que suficiente?, el 45% marcaron a veces y a esto le sumamos un 20 % que tachó casi nunca, lo cual nos indicaría que el 65 % de las personas no le es suficiente para desarrollar una atención. En la pregunta 11 ¿El tiempo que utiliza en las atenciones le parece suficiente?, el 30% marcó a veces y 35% casi nunca, esto nos indicaría que un 65% de las personas encuestadas no le parece suficiente el tiempo de atención. Según la pregunta 1, No se cuenta con un conocimiento completo del servicio, ya que no conocen los diferentes niveles del servicio. El tiempo que se utiliza le es insuficiente para más de la mitad del personal, esto nos indica la pregunta 14. El tiempo que se utiliza le es insuficiente para los requerimientos, dado los resultados de la pregunta 15.

Según nuestro diagnóstico cuantitativo se revisa lo siguiente. Uno de los fragmentos de la entrevista nos indica que el uso de nuevas herramientas y mejores equipos, nos ayudaría a agilizar la información. En base a nuestras entrevistas, el tener una persona que capacite con un método de enseñanza, ayudaría a que, en un futuro sea rápido, fluida y directa las atenciones. No se realiza un análisis previo de las situaciones, no tiene conocimiento del

manejo de la herramienta. El personal no sabe diferenciar entre un requerimiento e incidente, no tienen los criterios establecidos para poder derivar los casos.

Luego de realizar el análisis de los resultados cualitativos y cuantitativos nos dan como resultados 3 problemas, el primero sería la información inconsistente para la gestión, el segundo es que no cuenta con un proceso establecido y por último el personal no está capacitado. En base al problema 1 se podría decir que los datos que tenemos de los procesos no son los correctos para la gestión, con el segundo se daría porque no tienen procesos fijos para cada atención y el tercero que las personas que brindan las atenciones no están correctamente capacitadas en las atenciones del día a día.

Al realizar la consolidación del problema nos daría como resultado que la información es inconsistente para la gestión, debido a que el conocimiento del servicio no está establecido, esto generaría que el tiempo de atención no sea el establecido por el cliente, otra problemática sería que el personal no está capacitado, debido a que no saben diferenciar los tipos de atenciones y el manejo correcto de las herramientas, por último, no cuenta con un proceso establecido, los resultados serían que no se atiende con rapidez, fluidez y directa.

Para poder realizar una propuesta tenemos que nombrar o indicar las teorías y ramas que nos apoyan para obtener dicha solución, primero sería la ingeniería de software: Es una de las ramas de la ingeniería que contempla todas las fases de la creación de un software, desde el punto inicial de las funcionalidades del sistema, hasta el mantenimiento de este (Alfonso, Botía, Mora, & Trigueros, 2005), segundo la ingeniería de procesos: Se define como la particularidad de la ingeniería industrial, que se encarga del boceto, marcha, gestión y mejora de los procesos que dan como resultado un producto o servicio (Suñé, Gil, & Arcusa, 2004) y por último sería la teoría de sistemas de información: Es una agrupación de personas, información, procesos y tecnología de la información que se enlazan con el fin de recabar, procesar, guardar y proveer los datos necesarios para el correcto funcionamiento de la empresa (Fernández, 2006).

### 3.1.1. Direccionalidad de la propuesta

Objetivo	Estrategia	Táctica	KPI
Objetivo 1. Análisis de requisitos	Estrategia 1. Plan de trabajo	Táctica 1. Levantamientos de requisitos	KPI 1. Identificación de requisitos funcionales y no funcionales
		Táctica 2. Documentación de análisis del sistema	KPI 2. Modelamiento del proceso y de casos de uso
Objetivo 2. Diseño de la app	Estrategia 2. Elaborar el diseño de la solución	Táctica 3. Elaborar el diagrama de arquitectura	KPI 3. Arquitectura de software
		Táctica 4. Modelamiento de datos	KPI 4. Modelamiento de base de datos
Objetivo 3. Prototipo	Estrategia 3. Utilizar herramienta de prototipo	Táctica 5. Diseño de interfases	KPI 5. Interfases de la aplicación
		Táctica 6. Construir un piloto	KPI 6. Evidencia link o demo

*Cuadro 2.* Matriz de direccionalidad de la propuesta

*Fuente:* Elaboración propia (2020)

#### Kpi 1: Análisis de requisitos

Los Requerimientos Funcionales, Son declaraciones del software que debe brindar el sistema, de la manera que este debe reaccionar a entradas particulares y de cómo se debe comportar en situaciones particulares

Tabla 5

*Requerimientos Funcionales*

RF01: Agregar documentación de conocimiento	Proporciona la función de poder añadir documentos
RF02: Editar documentación de conocimiento	Tiene la función de poder modificar el documento
RF03: Buscar documentación de conocimiento	Tiene la función de realizar una búsqueda de documentos en todo el repositorio
RF04: Validar documentación de conocimiento	Tiene la función de validar que la información del documento sea la correcta
RF05: Estadísticas de uso	Tiene como función exportar un reporte con los documentos más o menos vistos y dependiendo la categoría a escoger.

*Fuente:* Elaboración propia (2020)

Los Requerimientos No Funcionales: Son aquellos requerimientos que no se enlazan directamente a las funciones específicas que brinda el software, sino a las propiedades emergentes

Tabla 6

*Requerimientos No Funcionales*

RNF01: El usuario accede mediante su cuenta de correo corporativo
RNF02: El tiempo de respuesta del aplicativo
RNF03: Acceso restringido a la base de datos

*Fuente:* Elaboración propia (2020)

Kpi 2: Modelamiento del proceso y de casos de uso

El modelamiento de procesos es una técnica que nos permitirá realizar la documentación de los procesos de un sistema, sus entradas, sus salidas y sus formas de almacenamiento de datos y el modelamiento de casos de uso, describe los procesos de software y los usuarios en términos de casos de uso y actores del software



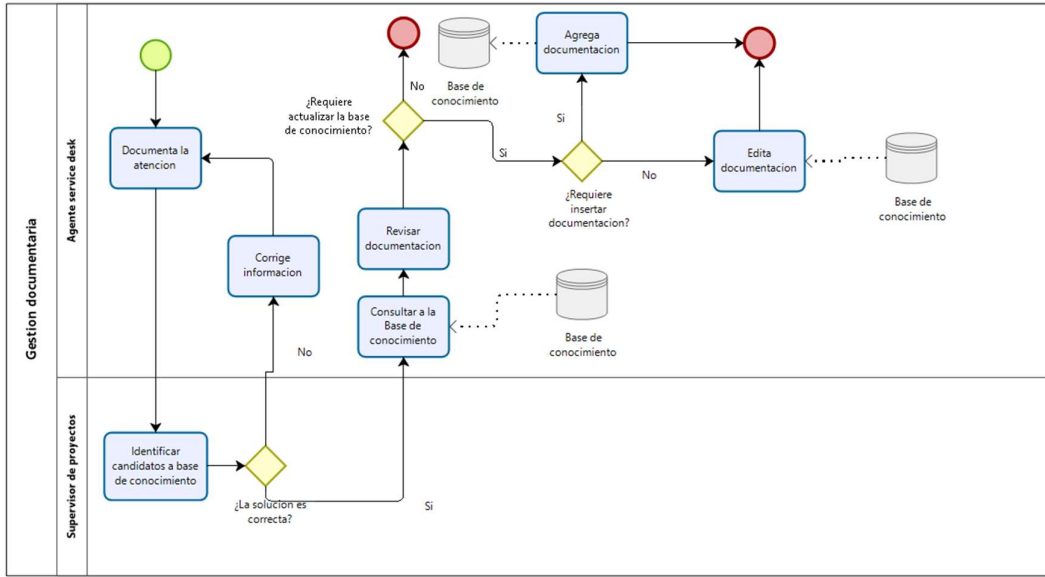


Figura 9. Modelamiento del proceso de la gestión documentaria

Fuente: Elaboración propia (2020)

### Diagrama de Casos de Uso del Sistema

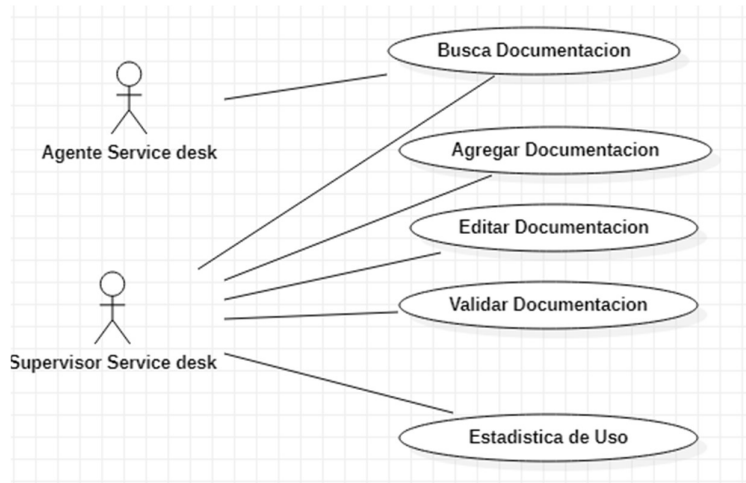


Figura 10. Diagrama de caso de uso del sistema

Fuente: Elaboración propia (2020)

En nuestro diagrama de uso se considera 5 funciones basicas que deberia realizar nuestra app, la primera funcion es el busca documentacion esta opcion se encargara de encontrar los documentos en base a nuestra palabra clave escrita, esto nos arrojara un listado de posibles documentos, la segunda seria agregar documentacion esta opcion nos ayudar a insertar o adicionar un documento que no se encuentre en el repositorio, la tercera seria el editar

documentacion esta opcion nos ayudara a modificar o habilitar nuestro documento, con el fin de actualizarlo o tal vez deshabilitarlo dependiendo el caso, la cuarta es validar documentacion esta opcion permitira visualziar el documento, con el fin de verificar si es correcta o no la descipcion y por ultimo las estadisticas de uso esta opcion nos ayudar a exportar un documento sabiendo que documentos son los mas concurrentes en el app, dependiendo el filtro que se utilice antes de la exportacion.

Objetivo 2: Diseño de la app

Kpi 3: Arquitectura de software

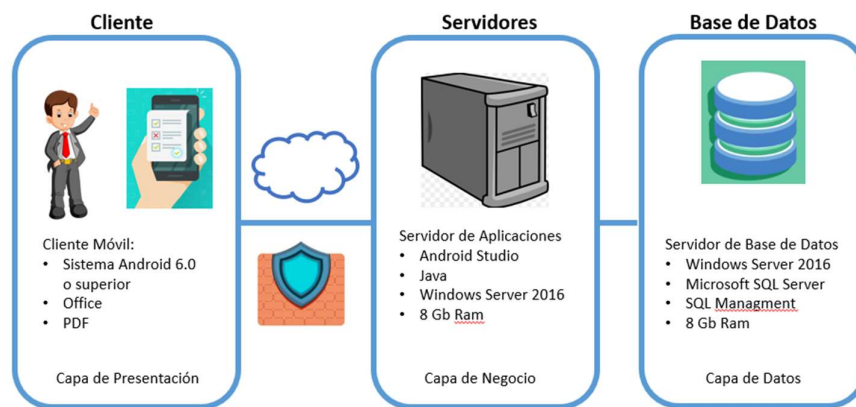


Figura 11. Arquitectura de Software

Fuente: Elaboración Propia (2020)

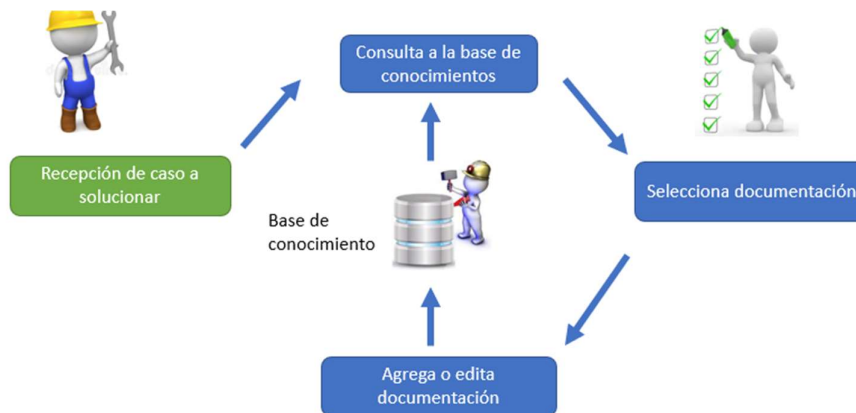


Figura 12 Esquema de solución

Fuente: Elaboración Propia (2020)

#### Kpi 4: Modelamiento de base de datos

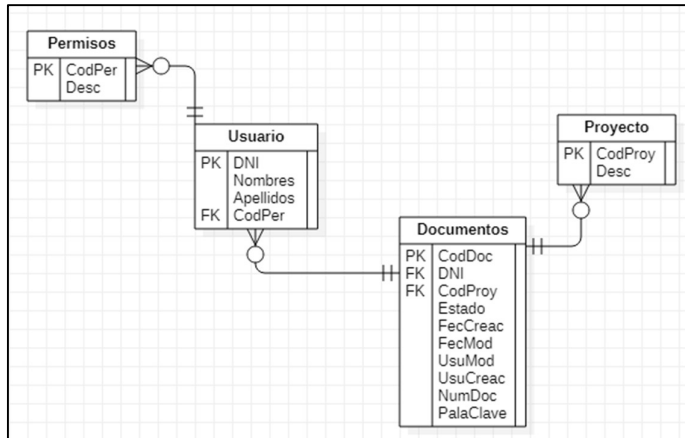


Figura 13 Arquitectura de Base de Datos

Fuente: Elaboración Propia (2020)

#### Objetivo 3: Prototipo

#### Kpi 5: Interfases de la aplicación

Para poder acceder, debe ingresar con el correo corporativo, en todo caso pedir sus accesos correspondientes



Figura 14 Acceso

Fuente: Elaboración Propia (2020)



Figura 15 Selección de Proyecto

Fuente: Elaboración Propia

RF03(Búsqueda). – Si deseamos realizar la búsqueda de algún documento, es necesario escribir una palabra clave



Figura 16 Búsqueda

Fuente: Elaboración Propia (2020)



Figura 17 Selección de Documento

Fuente: Elaboración Propia (2020)

RF01(Agregar). – El sistema tendrá una opción de agregar documento, este podrá se previsualizado en la misma aplicación.



Figura 18 Agregar

Fuente: Elaboración Propia (2020)

RF02(Editar) En el aplicativo contará con la acción de poder editar el documento, esto solo será permitido para algunos.



Figura 19. Editar

Fuente: Elaboración Propia (2020)



Figura 20 Mensaje de Error

Fuente: Elaboración Propia (2020)

RF04(Validar). – Esta acción nos permitirá visualizar el documento y saber si esta todo correcto.



Figura 21 Visualización

Fuente: Elaboración Propia (2020)

RF05(Estadística). – Esta opción nos permitirá realizar un reporte grafico de los documentos con sus respectivos filtros.



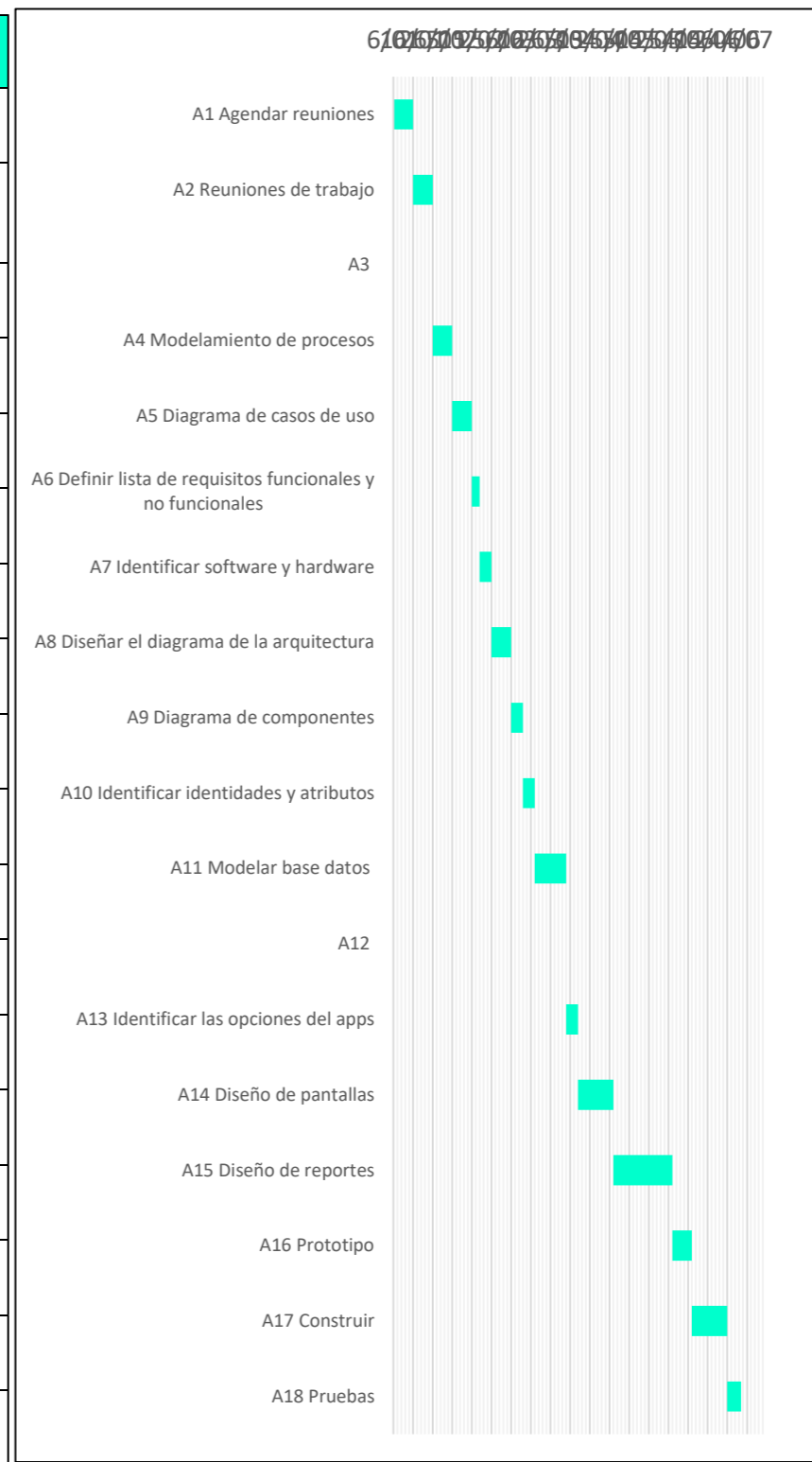
Figura 22 Estadística

Fuente: Elaboración Propia (2020)

### 3.1.2. Actividades y cronograma

El siguiente cuadro determina las actividades que se desarrollaran para llegar a nuestra solución, además de un tiempo establecido para poder concluir cada una de ellas y los responsables de cada una, adicionar también un costo aproximado por cada actividad a desarrollar y por ultimo las evidencias que nos brindara.

Actividades	Inicio	Días	Fin	Responsable/s	Presupuesto de la implementación
A1 Agendar reuniones	6/01/2020	10	16/01/2020	a. Project manager b. c.	2010
A2 Reuniones de trabajo	16/01/2020	10	26/01/2020	a. Project manager b. Supervisor de proyectos(empresa) c. Coordinador de proyectos	8716
A3	26/01/2020	0	26/01/2020	a. Project manager b. Especialistas c.	0
A4 Modelamiento de procesos	26/01/2020	10	5/02/2020	a. Project manager b. Especialistas c.	7240
A5 Diagrama de casos de uso	5/02/2020	10	15/02/2020	a. Supervisor de proyectos b. Coordinador de proyectos c.	0
A6 Definir lista de requisitos funcionales y no funcionales	15/02/2020	4	19/02/2020	a. Supervisor de proyectos b. Coordinador de proyectos c.	12
A7 Identificar software y hardware	19/02/2020	6	25/02/2020	a. Especialistas b. Project manager c.	2510
A8 Diseñar el diagrama de la arquitectura	25/02/2020	10	6/03/2020	a. Especialistas b. Project manager c.	4510
A9 Diagrama de componentes	6/03/2020	6	12/03/2020	a. Project manager b. Especialistas c.	4510
A10 Identificar identidades y atributos	12/03/2020	6	18/03/2020	a. Especialistas b. Project manager c.	2750
A11 Modelar base datos	18/03/2020	16	3/04/2020	a. Especialistas b. Project manager c.	4510
A12	3/04/2020	0	3/04/2020	a. Especialistas de bd b. Project manager c.	0
A13 Identificar las opciones del aplicativo	3/04/2020	6	9/04/2020	a. Especialistas b. Project manager c.	4510
A14 Diseño de pantallas	9/04/2020	18	27/04/2020	a. Especialistas de software b. Project manager c.	4510
A15 Diseño de reportes	27/04/2020	30	27/05/2020	a. Especialistas de software b. Project manager c.	4510
A16 Prototipo	27/05/2020	10	6/06/2020	a. Especialistas de software b. Project manager c.	4510
A17 Construir	6/06/2020	18	24/06/2020	a. Project manager b. Supervisor del proyecto c. Coordinador de proyectos	4510
A18 Pruebas	24/06/2020	7	1/07/2020	a. Project manager b. Supervisor del proyecto c. Coordinador de proyectos	4510



Cuadro 3. Matriz de tácticas, actividades y cronograma.

Fuente: Elaboración Propia (2020)

## **IV. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **4.1 Discusión**

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal la propuesta de aplicativo móvil para mejorar la optimización del tiempo en una empresa de ti mediante la implementación de una gestión de conocimiento.

Sobre el objetivo específico de diagnosticar en qué situación se encuentra actualmente la optimización del tiempo, se puede encontrar de que no se realiza una correcta reducción de los tiempos, debido a que no contaban con los softwares necesarios, debido a que no tenían un conocimiento sobre su funcionamiento y las operaciones que realizaba, además no tenían un procedimiento establecido para cada atención.

Se concuerda con Yanyas (2018) sobre su investigación de reducción del tiempo de reparación aplicando lean service en un taller de maquinarias, que a través de la mejora de la gestión del conocimiento con información y manuales de las diferentes gestiones nos llevaría de resultado la reducción del tiempo con el fin de que genere satisfacción al cliente, así mismo coincide con la base de conocimientos el cual ayudaría a recabar datos de los procesos.

También se coincide con Negrete & Valverde (2016) sobre su investigación "Propuesta de reducción del tiempo y costo para mejorar nivel de servicio en una cadena de suministros ETO" que a través de un aplicativo móvil podría ayudarnos a reducir el tiempo mediante la gestión del conocimiento, con esto se mejoraría el nivel del servicio. De igual modo coincidimos con Vicente (2016) con su investigación sobre reducir los tiempos de atención real de la operación de un abastecimiento de agua aplicando una red de suministros en que al implementar un aplicativo móvil con la gestión del conocimiento nos permitió saber el tiempo real que se utiliza en cada gestión y actividad, con el fin de que este sea optimizado.

Por otra parte, coincidimos con Cahú & Gonzales (2015) con su investigación sobre una guía de implementación de la gestión del conocimiento en que la gestión del conocimiento nos llevaría a realizar una mejor administración de nuestros procesos actuales



y de los que usaremos en un futuro con el fin de que esta sea correctamente almacenado, con el de que el empleado lo utilice en el día a día para mejorar sus labores reduciendo el tiempo de las atenciones, de igual modo se coincide con lo que dice Gómez, Kanashiro & Reynaga (2017) en su investigación de la gestión del conocimiento en un colegio estatal, en que si logramos establecer una buenas prácticas de la gestión del conocimiento y la información que se utiliza, nos permitirá generar una base de datos de todos los proceso, estos se convertirán a futuro en manuales de atención, adicionar también que coincido con Garzón (2014) con su investigación sobre la gestión y procrastinación del tiempo en que si logramos utilizar una correcta gestión del tiempo nos permitirá saber los tiempos exactos que necesitamos en una atención con el fin de que no se obtenga tiempos muertos en los procesos y tareas a realizar.

Se coincide con Jimenez (2017) con su investigación de optimización del tiempo de entrega, en que, si mejoramos la gestión del conocimiento y logramos establecer unas buenas prácticas, nos permitirá generar una base de datos con la información de las atenciones y taras que se realizan, el cual a futuro se convertirán en manuales las cuales serán constantemente actualizados. Demas también se concuerda con De Almeida (2014) con su investigación sobre un grupo NAP en la organización de los medicamentos, en que a través de la facilitación del proceso, organización y control de la gestión se logra un aumento considerable de la productividad, así mismo se coincide con la mejora de la eficacia de los procesos al ejecutarlos.

También se coincide con Teixeira (2016) con su investigación sobre la reducción del tiempo de piezas autocompactantes metodología y experimental, en que existe diferentes normas y autores el cual tienen una perspectiva diferente, el cual nos lleva a tener un previo análisis y escoger los correctos con el fin de que nos lleve a la solución de nuestra problemática, además también se coincide con Izquierdo (2016) con su investigación sobre la reducción de la gestión del tiempo en una etapa pre estructural de un edificio utilizando la línea de balance, en que si no se realizar una previa planificación antes de realizar el servicio, nos llevaría a un desbalance en la línea y tendríamos perdidas de tiempos y costos.

Nuestro segundo objetivo específico nos permitió saber cuál es la situación actual en la empresa, con la ayuda de la triangulación de datos dio de resultado tres problemas, los

cuales fueron que el personal no fue correctamente capacitado cuando ingreso, los procesos no estaban establecidos para las atenciones y no contaban con la información consistente para la gestión,

Finalmente, el aporte de la propuesta del aplicativo móvil para mejorar la optimización del tiempo ayuda a generar un banco de conocimiento con el fin de almacenar, actualizar y editar la información, además tendrá una opción que son las estadísticas donde nos indicara que documentos son los más visualizados por el personal, con el fin de que esta sea llevado a una capacitación presencial, el aporte viene acompañado del objetivo específico diseñar la propuesta de aplicativo móvil en una empresa de TI, esta es sustentada por nuestros KPI que son el conjunto de requerimientos, base de datos, diagrama de proceso, caso de uso y pantallazos del aplicativo. Por otra parte, se lograría mantener la información actualizada y con estadísticas, con el fin de que las atenciones sean más rápidas y se puedan detectar la solicitud de cliente.

## 4.2 Conclusiones

- Primera:** La propuesta de aplicativo móvil de la gestión del conocimiento en una empresa de TI, busca editar y almacenar toda la información, con el fin de que esta sea actualizada constantemente y establecer un protocolo de atención por cada caso, con el fin de mejorar los tiempos de atención y satisfacer al cliente.
- Segunda:** Se realizó el diagnóstico sobre la situación actual de la optimización del tiempo, encontrando que los datos que tenemos de los procesos no son los correctos para la gestión, no tienen procesos fijos para cada atención y el personal no está correctamente capacitado, indicándonos que no se realiza una debida reducción del tiempo.
- Tercero:** Se determino que los factores a mejorar dentro de la empresa, uno de ellos es repositorio de la gestión del conocimiento el cual no cuenta con manuales actualizados de las diferentes gestiones, además que no se realizar una correcta optimización del tiempo y por último que el personal no tiene las actividades establecidas para las atenciones.

### 4.3 Recomendaciones

- Primera:** Se recomienda implementar la propuesta de aplicativo móvil con el fin de mejorar la gestión del conocimiento, con esto mejorar las atenciones y tener las atenciones documentadas, además la empresa podría obtener mejores resultados con los tiempos de atención.
- Segunda:** Se recomienda el uso del aplicativo móvil, ya que el diseño que se utiliza es fácil de entender y las funciones son básicas, para que el soporte pueda resolver con facilidad y optimizar las atenciones.
- Tercera:** Se sugiere mantener alineado el aplicativo con la base de datos y los sistemas complementos al software, es necesario que cumpla los requisitos o que sean superiores a lo establecido.

## REFERENCIAS

- Fernández, V. (2006). *Desarrollo de Sistemas de Información una Metodología Basada en el Modelado*. Lima: Edicions UPC.
- Lemar, M., Akcay, C., & Manisali, E. (2019). Time-cost optimization using harmony search algorithm in construction projects. *Revista de la Construcción*, 18(2), 226-237. Obtenido de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0718-915X2019000200226&lng=e&nrm=iso](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0718-915X2019000200226&lng=e&nrm=iso)
- Silva, I., Angelo, J., Santos, F., Lumini, M., & Martins, T. (2019). Satisfaction and usability of an information and communications technology in nursing education: a pilot study. *Revista de Enfermagem Referencia*, 9(21), 143-150. Obtenido de [http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0874-02832019000200014&lng=en&nrm=iso&tlng=en](http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0874-02832019000200014&lng=en&nrm=iso&tlng=en)
- Carhuanchu, I., Nolazco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). Metodología para la investigación holística. Guayaquil: UIDE.
- Bernal, C. (2010). *Metodologia de la investigaciòn*. Colombia: Pearson.
- Hurtado, J. (2010) *Metodología de la investigación*. Caracas: Venezuela: Fundación Sypal
- OCDE, (2015) Guidelines for collecting and reporting data on research and experimental Development. Paris, Francia: OCDE.
- López, P. y Fachelli, S. (2015) *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Barcelona, España: Dipòsit digital de documents, universitat Autònoma de Barcelona. Capítulo II
- Hernández. R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014) *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). Ciudad de México, México: McGraw-Hill/Interamericana Editores. S.A. DE C.V.
- Taylor, S. y Bogdan, R. (2002) *Introducción a los métodos cualitativos en investigación. La búsqueda de los significados*. Barcelona, España: Ed. Paidós, España
- de Almeida, M., & Almeida, N. (2004). Grupo do nap: Atendimento ambulatorial ao cliente em uso de medicacao deposito - uma acao diferenciada de cuidar em psiquiatria. *Texto Contexto Enferm*, 13(4), 535-542. Obtenido de [https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0104-07072004000400005&lng=en&nrm=iso&tlng=pt](https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0104-07072004000400005&lng=en&nrm=iso&tlng=pt)

- Jimenez, M. (2017). *Reducción de tiempo de entrega en el proceso productivo de una metalmecánica*. (Tesis de pregrado) Universidad San Ignacio de Loyola, Perú.  
Obtenido de [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2779/1/2017\\_Jimenez\\_Reduccione-de-tiempo-de-entrega.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2779/1/2017_Jimenez_Reduccione-de-tiempo-de-entrega.pdf)
- Negret, J. Valverde, H. (2016). *Propuesta de reducción del tiempo y costo para mejorar nivel de servicio en una cadena de suministros ETO*. (Tesis de pregrado) Universidad San Ignacio de Loyola, Perú.
- Yanyas, C. (2018). *Optimización de tiempos de reparación aplicando la metodología lean service un taller de reparaciones de equipo pesado*. (Tesis de pregrado). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Perú. Obtenido de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/624478>
- Vicente D. (2016). *Optimización en tiempo real del modo de operación de un abastecimiento de agua mediante técnicas metaheurísticas. Aplicación de a la red de suministros de valencia y su área metropolitana* (Tesis de doctoral). Universidad Politécnica de València. Obtenido de <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/62692/BOU%20-%20Optimizaci%C3%B3n%20en%20tiempo%20real%20del%20modo%20de%20operaci%C3%B3n%20de%20un%20abastecimiento%20de%20agua%20mediante%20t%C3%A9cnicas%20metaheur%C3%ADsticas%20en%20la%20red%20de%20suministros%20de%20valencia%20y%20su%20%C3%A1rea%20metropolitana.pdf?sequence=1>
- Texeira S. (2016). *Optimización del tiempo de desencofrado en piezas verticales de Hormigón Autocompactante: Desarrollo de metodología y estudio experimental*. (Tesis de doctoral) Universidad de navarra.
- Garzón, A. (2014). *Gestión del tiempo, éxito académico y procrastinación en el alumnado universitario*. (Tesis doctoral). Universidad de Sevilla
- Izquierdo, J. (2016). *Optimización de la gestión del tiempo en la etapa de casco estructural en un edificio multifamiliar utilizando el método de línea de balance*. (Tesis de pregrado) Universidad de San Martín de Porres.
- González, M. (2006). *Gestión eficaz del tiempo*. Málaga: Innovación y Cualificación S.L.
- Durán-Aponte, E., & Pujol, L. (2013). Manejo del tiempo académico en jóvenes que inician estudios en la Universidad Simón Bolívar. *Rev.latinoam.cienc.soc.niñez.juv*, 11(1), 93-108. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/rlcs/v11n1/v11n1a06.pdf>

- Riesco, M. (2007). Gestión y dominio del tiempo. *Educación y futuro*, 17(2007), 177-200. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2392486>
- Alvarez, C. (2010). *Organización del trabajo. Modelos*. España: Bubok publishing S.L.
- Alonso, A., García, V., & Fleitas, S. (2018). Análisis de la organización del trabajo en la agrupación de torreros de la empresa de telecomunicaciones. *RECYT*, 1(29), 4-12.
- Bermúdez, H. (2016). Sobre la alienación subjetiva en la organización del trabajo actual. Una observación participante en el comercio de la alimentación al detal. *Contaduría y Administración*, 62(2017), 262-278. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0186104216300626>
- Vargas, J. (2011). Organización del trabajo y satisfacción laboral: un estudio de caso en la industria del calzado. *Nova Scientia*, 4(1), 172-204. Obtenido de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S2007-07052012000100008&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2007-07052012000100008&lng=es&nrm=iso)
- Erbes, A., Roitter, S., & Delfini, M. (2011). *Organización del trabajo e innovación: Un estudio comparativo entre ramas productivas argentinas*. *Economía: Teoría y Práctica*, 1(34), 101-132.
- Rada, J. (1987). Tecnología de la información y servicios. *Ekonomiaz*, 13(14), 62-99. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6280715.pdf>
- Madorran, C., & Simon, K. (1997). Tecnología de la información y ventaja competitiva: Algunos ejemplos. *Gestión de empresas*, 1(1), 95-108. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/229690.pdf>
- Hernández, R., Cáceres, I., Zarate, J., Medina, D., Loli, T., & Arévalo, G. (2019). Tecnología de Información y Comunicación (TIC) y su práctica en la evaluación educativa. *Notas de investigación*, 7(2), 1-10. Obtenido de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2307-79992019000200001&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2307-79992019000200001&script=sci_arttext)
- García, C., Díaz, L., & López, A. (2001). Organización y diversidad: Una reflexión sobre el uso del espacio y del tiempo en las escuelas. *Revista de educación*, 3(1), 55-63. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=209801>
- Ferrero, L. (2003). Tiempo y ritual en la organización del cuidado médico. *Cuaderno de Antropología Social*, 1(1), 165-183. Obtenido de <http://revistascientificas.filo.uba.ar/index.php/CAS/article/view/4590>

- Joan, J. (2007). La organización del espacio y del tiempo en el centro educativo. Barcelona: Editorial GRAÒ.
- Nau, G., Lalor, N., Costable, J., Pedernera, G., Morales, P., Candiello, A., . . . Bendazòn, M. (2017). Optimización del tiempo puerta-balón mediante la implementación de un programa de mejora de procesos. *Revista Argentina de Cardiología*, 85(2), 117-123. Obtenido de <http://www.sac.org.ar/wp-content/uploads/2017/07/v85n2a06-es.pdf>
- Ruiz-Ibarra, J., Ramirez-Leyva, A., Luna-Soto, K., Estrada-Beltran, J., & Soto-Rivera, O. (2017). Optimización de tiempos de proceso en destibadora y en llenadora. *Ra Ximhai*, 13(3), 291-298. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/461/46154070016.pdf>
- Rodríguez-Blanco, T., Sarabia, D., & de Prada, C. (2018). Optimización en Tiempo Real utilizando la Metodología de Adaptación de Modificadores. *Revista Iberoamérica de Automática e Informática Industrial*, 15(2), 133-144. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6393613>
- Gutierrez, E., Ramos, W., Uribe, M., Ortega-Loayza, A., Torres, C., Montesinos, D., . . . Galarza, C. (2009). Tiempo de espera y su relación con la satisfacción de los usuarios en la farmacia central de un hospital general de Lima. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*, 26(1), 61-65. Obtenido de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342009000100013](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342009000100013)
- Loayza, A. (2016). Modelo de Gestión de incidentes para un entidad estatal. *Interfases*, 1(9), 221-254.
- Murillo, J., Bellido-Loza, L., Huamani-Nahuinlla, P., Gàmica-Pizano, G., Munares-Garcia, O., & Del-Carmen, J. (2019). Satisfacción y tiempo de espera de usuarios de establecimientos de salud peruanos: análisis secundario de ENSUSALUD 2014-2016. *An Fac med.*, 80(3), 288-97.
- Acevedo, L., & Vidal, E. (2018). La familia, la comunicación humana y el enfoque sistemático en su relación con la esquizofrenia. *Medisan 2019*, 23(1), 131-145.
- Peralta, E. (2016). Teoría general de los sistemas aplicada a modelos de gestión. *Aglala*, 7(1), 122-146. doi:10.22519/22157360.901
- Gómez, F. (2008). Aplicación de teoría de colas. *Revista Universidad EAFIT*, 44(150), 51-63.



- López, E., & Joa, L. (2018). Teoría de colas aplicada al estudio del sistema de servicio de una farmacia. *Revista cubana de Informática Médica*, 10(1), 3-15. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1684-18592018000100002](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18592018000100002)
- Gutiérrez, G. (2012). Un acercamiento a la Teoría de Juegos. *Científica*, 1(1), 7-26. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/47265223.pdf>
- Fernández, P., & Díez, S. (2017). Aplicaciones de la Teoría de los Juegos en el Proceso de Dirección y Administración Estratégica de Empresas: Marketing e Investigación y Desarrollo. *Espacios*, 38(47), 1-7
- Silva, I., Angelo, J., Santos, F., Lumini, M., & Martins, T. (2019). Satisfaction and usability of an information and communications technology in nursing education: a pilot study. *Revista de Enfermagem Referencia*, 9(21), 143-150
- Lemar, M., Akcay, C., & Manisali, E. (2019). Time-cost optimization using harmony search algorithm in construction projects. *Revista de la Construcción*, 18(2), 226-237.
- CAHUI, Y.; GONZALES, R. (2015) *Guía de implementación de gestión del conocimiento usando medios sociales en una entidad administrativa tributaria*. (Tesis de maestría). Universidad de San Martín de Porres. Obtenido de [http://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/2007/cahui\\_gonzales.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/2007/cahui_gonzales.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gómez S.; Kanashiro A.; Reynaga H. (2017). *GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LAS UGEL DE LIMA METROPOLITANA*. (Tesis de Maestría) Universidad del Pacífico. Obtenido de <http://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/1907>

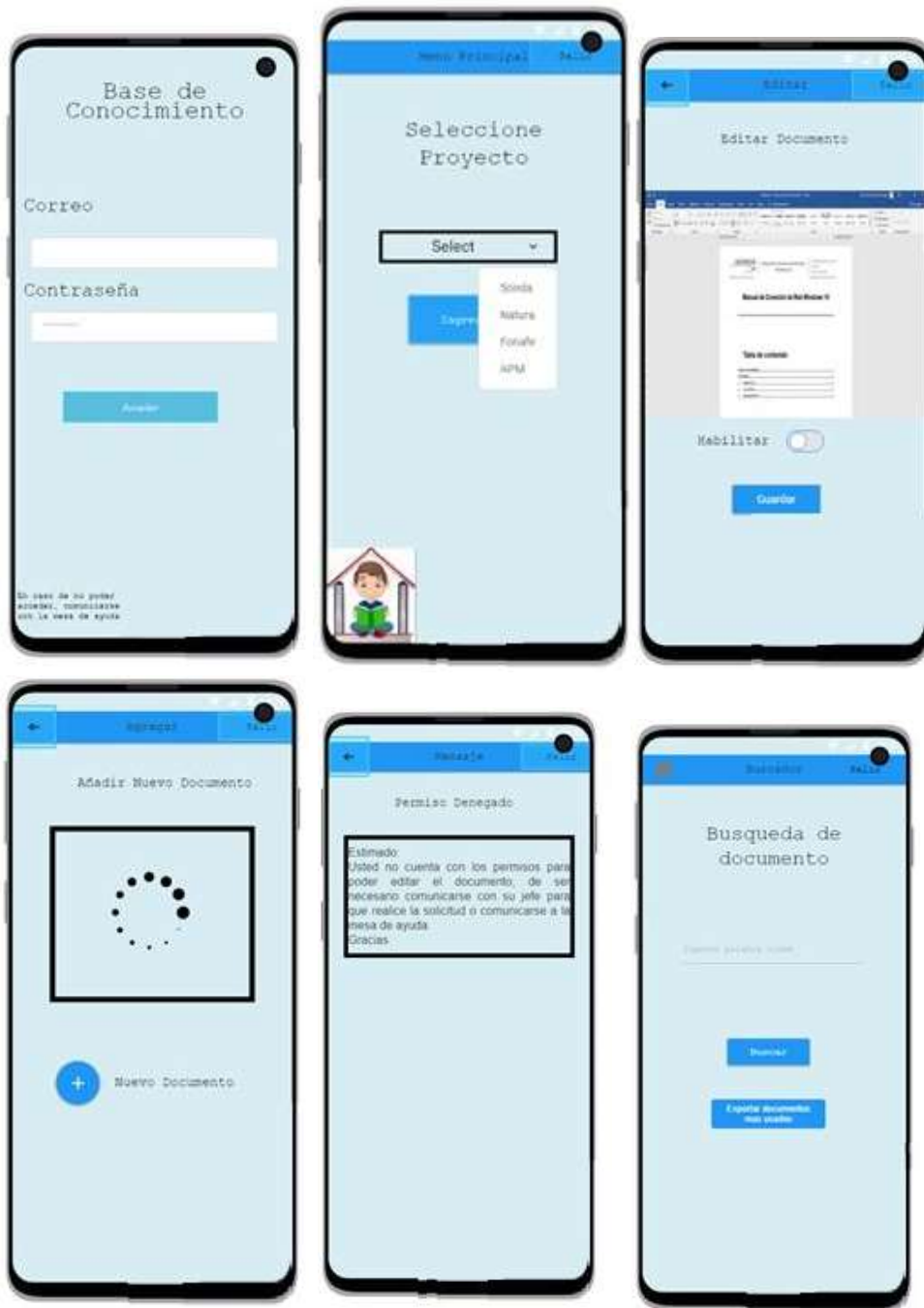
## **ANEXOS**

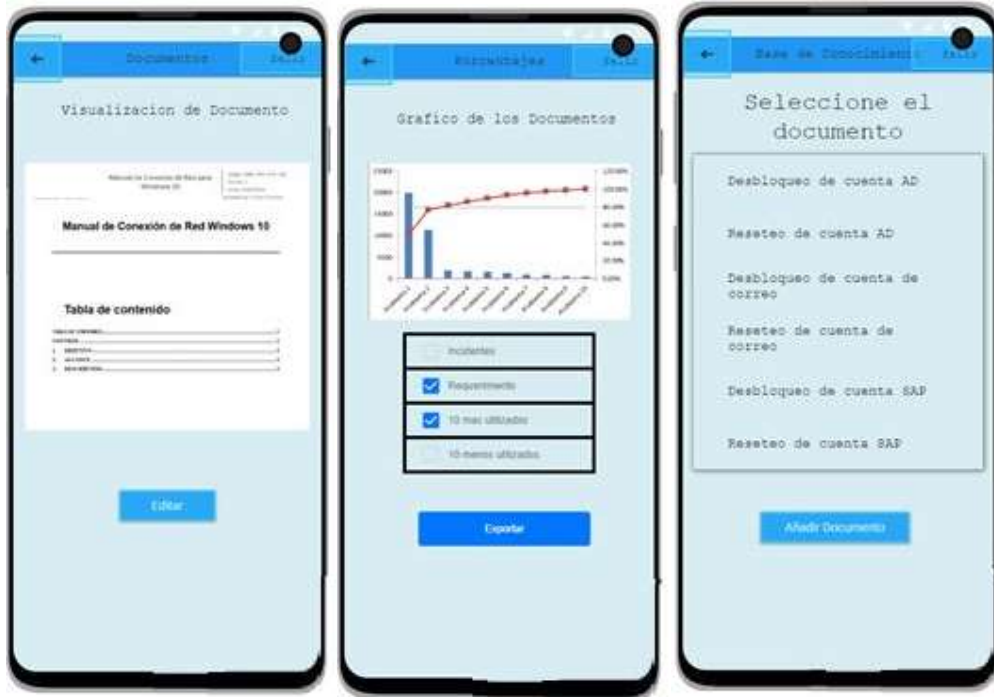
## Anexo 1: Matriz de la investigación

Problema general	Objetivo general	Categoría 1: Optimización del tiempo	
		Sub categorías	Indicadores
¿De qué manera se puede realizar la optimización del tiempo en una empresa de TI, Lima 2020?	Propuesta de aplicativo móvil para mejorar la optimización de los tiempos de atención en una empresa de TI, Lima 2020	Organización del trabajo	Capacidad
			Rapidez
			Conocimiento
		Tecnología de la información	Rendimiento
			Hardware
		Organización del tiempo	SLA
	Tipo		
Problemas específicos	Objetivos específicos	Categoría solución: Aplicativo móvil	
¿Cuál es la situación de la optimización del tiempo en una empresa de TI, Lima 2020?	Diagnosticar en qué situación se encuentra actualmente la optimización del tiempo en una empresa de TI, Lima 2020	El crear un aplicativo móvil es muy diferente a un software, ya que nos ayudaría a apoyarnos y capacitarnos de forma más rápida y diferente, lo cual podría ayudarnos en diferentes aspectos y diferentes áreas	
¿Cuáles son los factores a mejorar en una empresa de TI, Lima 2020?	Determinar los factores a mejorar dentro en una empresa de TI, Lima 2020.	<p><b>Sub categorías emergentes:</b></p> <p>Gestión del conocimiento: Es una base de conocimiento con toda la información que se desea recabar, con el fin de que esta quede como respaldo en caso de alguna actualización o eliminación.</p>	
Tipo, nivel y método	Población, muestra y unidad informante	Técnicas e instrumentos	Procedimiento y análisis de datos
Sintagma: Holístico Tipo: Enfoque mixto Nivel: Comprensivo Método: Inductivo Deductivo	Población: Soporte técnico Muestra: 20 personas de soporte técnico nivel 1 Unidad informante: a) Personal de soporte	Técnicas: Encuesta Instrumentos Cuestionario Guía de entrevista	Procedimiento: Entrevista a responsables de los procesos y encuesta a los involucrados. Análisis de datos: Atlas Ti

	b) Coordinadores		
--	------------------	--	--

## Anexo 2: Evidencias de la propuesta





### Anexo 3: Instrumento cuantitativo

Preguntas		Escala de likert				
Cuestionario						
p.1	¿Los diferentes niveles de servicio conocen del proyecto?	Nunca	A veces	Normalmente	Casi siempre	siempre
p.2	¿Cree que los diferentes niveles de servicio resuelven con rapidez los tickets?	Nunca	A veces	Normalmente	Casi siempre	siempre
p.3	¿La capacitación inicial que recibió fue apropiada?	Nunca	A veces	Normalmente	Casi siempre	siempre
p.4	¿El conocimiento que tiene del proyecto es más que suficiente?	Nunca	A veces	Normalmente	Casi siempre	siempre

p.5	¿Se dividen correctamente los trabajos?	Nunca	A veces	Normalmente	Casi siempre	siempre
p.6	¿El equipo que tiene se adecua a sus actividades?	Nunca	A veces	Normalmente	Casi siempre	siempre
p.7	¿Con que rapidez trabaja el equipo?	Nunca	A veces	Normalmente	Casi siempre	siempre
p.8	¿El hardware que utiliza es apropiado para sus funciones?	Nunca	A veces	Normalmente	Casi siempre	siempre
p.9	¿Tiene constantes fallas su equipo?	Nunca	A veces	Normalmente	Casi siempre	siempre
p.10	¿Presenta lentitud su equipo?	Nunca	A veces	Normalmente	Casi siempre	siempre
p.11	¿El tiempo que utiliza en las atenciones le parece suficiente?	Nunca	A veces	Normalmente	Casi siempre	siempre
p.12	¿El SLA le juega en contra en algunos casos?	Nunca	A veces	Normalmente	Casi siempre	siempre
p.13	¿El usuario se siente satisfecho con el tiempo de atención	Nunca	A veces	Normalmente	Casi siempre	siempre
p.14	¿Los incidentes necesitan más tiempo?	Nunca	A veces	Normalmente	Casi siempre	siempre
p.15	¿Los requerimientos necesitan más tiempo?	Nunca	A veces	Normalmente	Casi siempre	siempre

## Anexo 4: Instrumento cualitativo

### Guía de entrevista

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Supervisor de proyectos
Nombres y apellidos	José Carlos Cano
Código de la entrevista	Entrevistado 1 (Entv.1)
Fecha	01/05/2020
Lugar de la entrevista	Microsoft Teams

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	Durante el tiempo de atención. ¿Qué puede generar demoras en esta?
2	¿Cómo mejorarías esas tareas?
3	¿Crees que los tiempos de atención se deben medir por cada caso reportado?
4	¿Crees que si le dedicamos menos tiempo a una atención, el resultado no será como lo esperamos?
5	¿Es cierto que cada atención tiene una serie de tareas, si a cada una le pones un tiempo no excesivo, sería bueno para la atención?
6	¿Con el fin de capacitar al nuevo personal, sería mejor capacitación presencial u online?
7	Durante la atención, ¿Qué crees que puede mejorar los tiempos? ¿Te ayudaría tener manuales virtuales o una base de conocimientos o cuales crees?
8	¿Cuál crees que serían los resultados si mejoramos los tiempos de atención?

Observaciones

..... ..... ..... ..... .....
---



### Ficha de entrevista

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Coordinador de proyectos
Nombres y apellidos	Andre Roberto Silva Napuri
Código de la entrevista	Entrevistado 2 (Enty.2)
Fecha	02/05/2020
Lugar de la entrevista	Microsoft Teams

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	Durante el tiempo de atención. ¿Qué puede generar demoras en esta?
2	¿Cómo mejorarías esas tareas?
3	¿Crees que los tiempos de atención se deben medir por cada caso reportado?
4	¿Crees que si le dedicamos menos tiempo a una atención, el resultado no será como lo esperamos?
5	¿Es cierto que cada atención tiene una serie de tareas, si a cada una le pones un tiempo no excesivo, sería bueno para la atención?
6	¿Con el fin de capacitar al nuevo personal, sería mejor capacitación presencial u online?
7	Durante la atención, ¿Qué crees que puede mejorar los tiempos? ¿Te ayudaría tener manuales virtuales o una base de conocimientos o cuales crees?
8	¿Cuál crees que serían los resultados si mejoramos los tiempos de atención?

Observaciones

.....
.....
.....
.....

## Ficha de entrevista

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Coordinador de proyectos
Nombres y apellidos	Cesar Junior Contreras Ortiz
Código de la entrevista	Entrevistado 3 (Entv.3)
Fecha	02/05/2020
Lugar de la entrevista	Microsoft Teams

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	Durante el tiempo de atención. ¿Qué puede generar demoras en esta?
2	¿Cómo mejorarías esas tareas?
3	¿Crees que los tiempos de atención se deben medir por cada caso reportado?
4	¿Crees que si le dedicamos menos tiempo a una atención, el resultado no será como lo esperamos?
5	¿Es cierto que cada atención tiene una serie de tareas, si a cada una le pones un tiempo no excesivo, sería bueno para la atención?
6	¿Con el fin de capacitar al nuevo personal, sería mejor capacitación presencial u online?
7	Durante la atención, ¿Qué crees que puede mejorar los tiempos? ¿Te ayudaría tener manuales virtuales o una base de conocimientos o cuales crees?
	¿Cuál crees que serían los resultados si mejoramos los tiempos de atención?

Observaciones

.....
.....
.....
.....

**Anexo 5: Base de datos**

Nro.	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15
1	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3
2	3	3	4	2	3	3	2	3	2	2	2	4	2	4	4
3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	4
4	5	3	3	5	4	3	3	4	2	3	4	2	4	2	2
5	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2
6	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3
7	3	4	3	4	3	5	4	5	3	2	4	2	4	2	2
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	5	4	3	3	5	5	5	4	2	2	5	3	4	3	2
10	3	2	1	3	3	2	2	3	2	4	3	4	4	4	2
11	3	3	5	3	4	5	4	4	2	2	3	4	5	3	3
12	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3
13	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	4	3	3	2
14	5	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	3
15	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	1	5	4	4
16	5	3	2	5	5	5	4	5	2	2	5	3	4	3	3
17	3	4	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	4	3	3
18	3	4	5	4	4	5	4	4	1	1	3	3	4	3	2
19	3	3	4	4	4	3	3	4	2	2	2	5	3	2	4
20	5	5	4	3	4	5	5	5	2	3	3	3	5	3	2

## Anexo 6: Transcripción de las entrevistas o informe del análisis documental

### Entrevistado1 (Entv.1)

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	Durante el tiempo de atención. ¿Qué puede generar demoras en esta?	En si la demora puede ser percibida dependiendo en el caso, puede haber ticket que dependan de tiempos antes, por el nivel de detalle de la incidencia, también porque somos mesa de ayuda, podría generarnos demora también los procesos internos del cliente
2	¿Cómo mejorarías esas tareas?	Existen ciertos casos, se puede dividir en 2 en ciertos casos que son repetitivos, y ya se tiene un análisis de lo que genera la incidencia, generar un ticket problema y el grupo resolutor lo solucione y los tickets enlazados se resuelvan, otro sería solucionarlo con un rpal con un robot, se puede solucionar en caso de que sean casos repetitivos, otro caso adicional sería que las personas que llevan tiempo generen registros de lo aprendido y genere una gestión del conocimiento para que este no se lleve toda la información a su casa
3	¿Crees que los tiempos de atención se deben medir por cada caso reportado?	lo que no se puede se puede medir, no se puede controlar, sería bueno llevar una medición de tiempo por cada tipo de ticket, por tipo de asignación o por tipo de lo que el cliente requiere, en este caso sería bueno medir el tiempo de atención de las aplicaciones importantes de la empresa
4	¿Crees que, si le dedicamos menos tiempo a una atención, el resultado no será como lo esperamos?	Si existe una optimización de tiempo, esto lleva a una optimización de recursos, sería bueno ya que gana la empresa y el cliente
5	¿Es cierto que cada atención tiene una serie de tareas, si a cada una le pones un tiempo no excesivo, sería	si sería bueno llevar un caso detallado del tiempo de atención, esto sería bueno para medir la productividad del analista, con el fin de ver en qué nos demoramos más, ya sea en el registro o en la atención, además si le damos al cliente un detalle de la atención podría pagarnos un poco más

	bueno para la atención?	
6	¿Con el fin de capacitar al nuevo personal, sería mejor capacitación presencial u online?	En mi caso me gustaría la capacitación de forma online, pero esto depende mucho de la persona, acompañado de la forma presencial ya que podrias consultar con el profesor
7	Durante la atención, ¿Qué crees que puede mejorar los tiempos? ¿Te ayudaría tener manuales virtuales o una base de conocimientos o cuales crees?	En este caso sería bueno una app móvil con el conocimiento que se tiene, con el fin de que este conocimiento sea actualizado ya que los procesos no son fijo siempre llevan constantes cambios, además podría meter más al analista al negocio.
8	¿Cuál crees que serían los resultados si mejoramos los tiempos de atención?	Sería bueno para el cliente y si el cliente está feliz, nosotros podríamos mejorar a nivel global, con un apoyo de la gestión del conocimiento y los documentos, todo esto está enlazado, sea empresa cliente y proveedor,

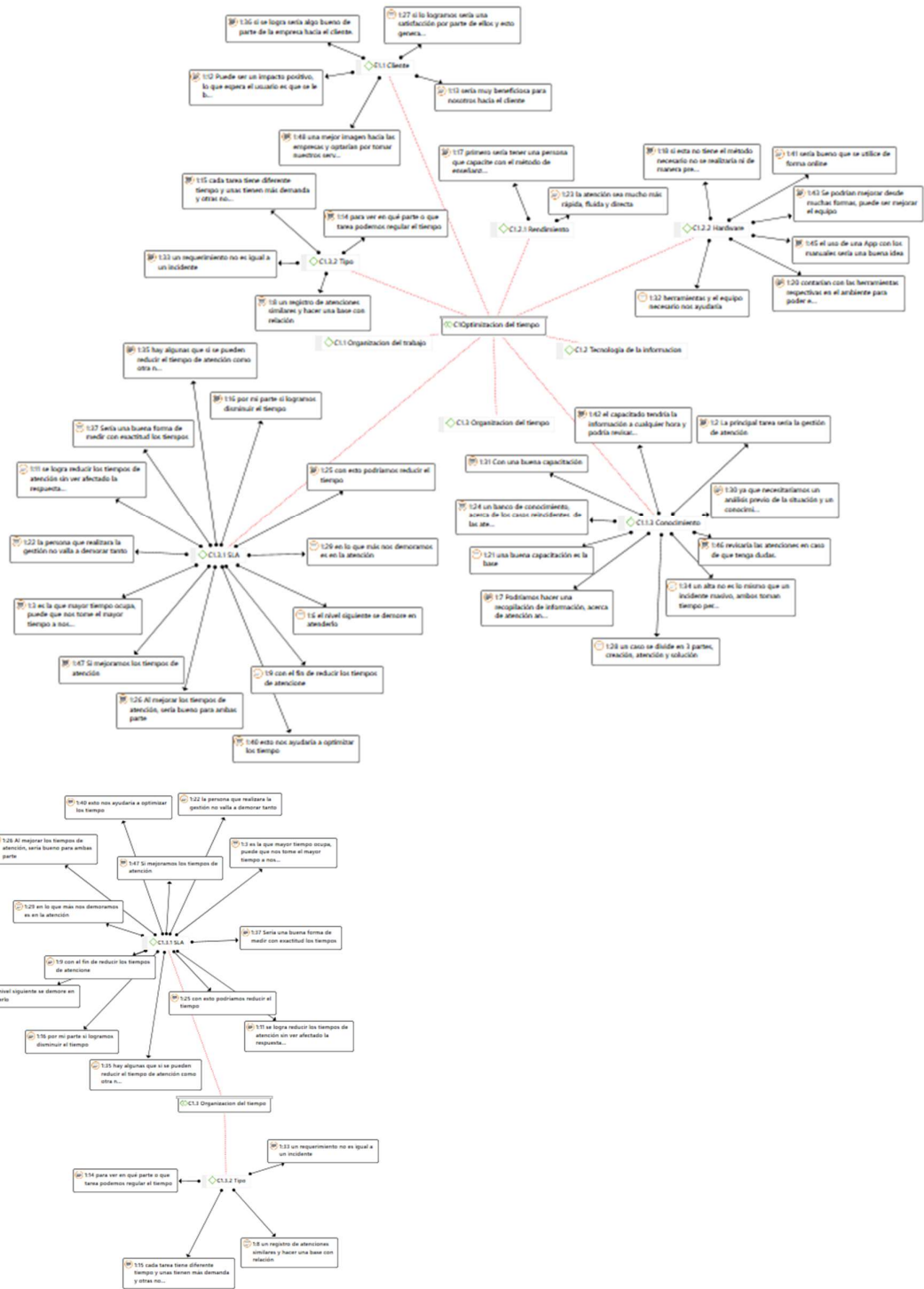
Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	Durante el tiempo de atención. ¿Qué puede generar demoras en esta?	La principal tarea sería la gestión de atención, es la que mayor tiempo ocupa, puede que nos tome el mayor tiempo a nosotros, o al momento que lo derivemos, el nivel siguiente se demore en atenderlo.
2	¿Como mejorarías esas tareas?	Podríamos hacer una recopilación de información, acerca de atención anterior, para poder elaborar un registro de atenciones similares y hacer una base con relación a esto con el fin de reducir los tiempos de atenciones.
3	¿Crees que los tiempos de atención se deben medir por cada caso reportado?	Podría ser como el sja genérico, pero sería más por el impacto que Genera en la empresa, por ejemplo, podrían llegar 10 casos que no afectan en el servicio a 1 que afecte a toda la empresa
4	¿Crees que, si le dedicamos menos tiempo a una atención, el resultado no será como lo esperamos?	Puede ser un impacto positivo, lo que espera el usuario es que se le brinda una solución lo más antes posible, se logra reducir los tiempos de atención sin ver afectado la respuesta brindada al cliente, esto va a generar un impacto positivo para ambas partes
5	¿Es cierto que cada atención tiene una serie de tareas, si a cada una le pones un tiempo no excesivo, sería bueno para la atención?	Sí, sería una buena forma, para ver en qué parte o que tarea podemos regular el tiempo, ya que cada tarea tiene diferente tiempo y unas tienen más demanda y otras nos, por mi parte si logramos disminuir el tiempo, sería muy beneficiosa para nosotros hacia el cliente
6	¿Con el fin de capacitar al nuevo personal, sería mejor capacitación presencial u online?	Por el tema de la pandemia, se daría de forma online, pero en una circunstancia normal, primero sería tener una persona que capacite con el método de enseñanza adecuado, si esta no tiene el método necesario no se realizaría ni de manera presencial u online, pero por mi parte una capacitación presencial es mejor, ya que la interacción entre ambas partes es mejor para resolver inquietudes lo

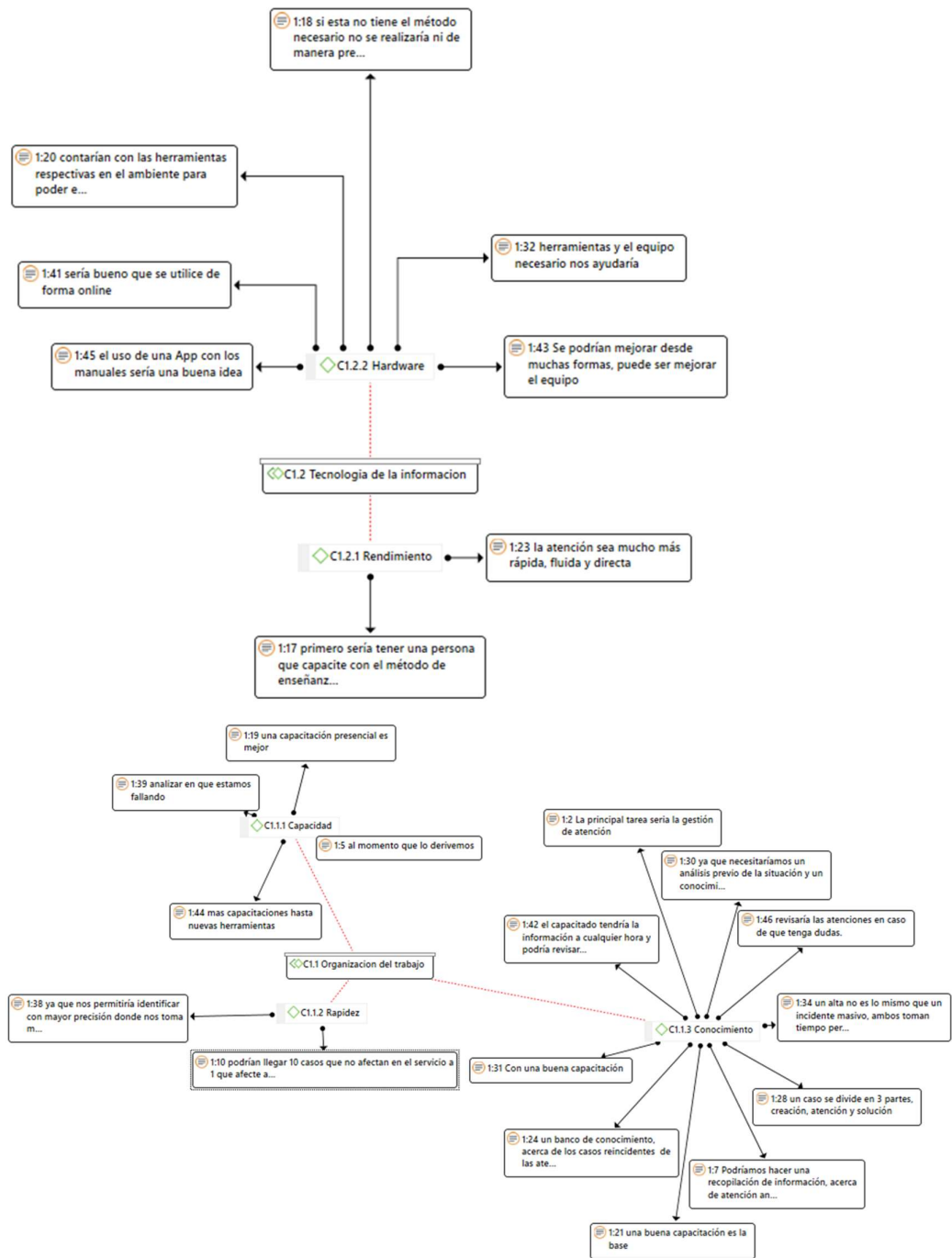
		antes posible, ay menos posibilidades de que el capacitado se distraiga con mayor facilidad y contarían con las herramientas respectivas en el ambiente para poder empezar el aprendizaje
7	Durante la atención, ¿Qué crees que puede mejorar los tiempos? ¿Te ayudaría tener manuales virtuales o una base de conocimientos o cuales crees?	Yo lo que quiero hacer hincapié de que una buena capacitación es la base para que la persona que realizará la gestión no vaya a demorar tanto, esto va a hacer que la atención sea mucho más rápida, fluida y directa, para Apoyarnos podría ser un banco de conocimiento, acerca de los casos reincidentes de las atenciones conocidas, con esto podríamos reducir el tiempo
8	¿Cuál crees que serían los resultados si mejoramos los tiempos de atención?	Al mejorar los tiempos de atención, sería bueno para ambas partes, si lo logramos sería una satisfacción por parte de ellos y esto generar una aprobación por parte de ellos, y generará una buena imagen por parte de ellos hacia la empresa.

Nº.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	Durante el tiempo de atención. ¿Qué puede generar demoras en esta?	Creo que es muy importante tener en cuenta que un caso se divide en 3 partes, creación, atención y solución, en lo que más nos demoramos es en la atención, ya que necesitaríamos un análisis previo de la situación y un conocimiento amplio.
2	¿Cómo mejorarías esas tareas?	Con una buena capacitación, herramientas y el equipo necesario nos ayudaría a que esta parte no sea tan extensa.
3	¿Crees que los tiempos de atención se deben medir por cada caso reportado?	Sería una buena opción ya que un requerimiento no es igual a un incidente, por ejemplo, un alta no es lo mismo que un incidente masivo, ambos toman tiempo, pero son situaciones diferentes y con un análisis distinto.
4	¿Crees que, si le dedicamos menos tiempo a una atención, el resultado no será como lo esperamos?	En este caso, sería dependiendo la atención, hay algunas que, si se pueden reducir el tiempo de atención como otra no, pero si se logra sería algo bueno de parte de la empresa hacia el cliente.
5	¿Es cierto que cada atención tiene una serie de tareas, si a cada una le pones un tiempo no excesivo, sería bueno para la atención?	Sería una buena forma de medir con exactitud los tiempos, ya que nos permitiría identificar con mayor precisión donde nos toma más tiempo y analizar en que estamos fallando, esto nos ayudaría a optimizar los tiempos.
6	Con el fin de capacitar al nuevo personal, sería mejor capacitación presencial u online?	Bueno por el tema de la pandemia sería de forma online, pero sería bueno que se utilice de forma online, ya que el capacitado tendría la información a cualquier hora y podría revisarlo una y otra vez en caso de que tenga dudas.
7	Durante la atención, ¿Qué crees que puede mejorar los tiempos? ¿Te ayudaría tener manuales	Se podrían mejorar desde muchas formas, puede ser mejorar el equipo, más

	virtuales o una base de conocimientos o cuales crees?	capacitaciones hasta nuevas herramientas, pero el uso de una App con los manuales sería una buena idea ya que la persona revisaría las atenciones en caso de que tenga dudas.
	¿Cuál crees que serían los resultados si mejoramos los tiempos de atención?	Si mejoramos los tiempos de atención, los resultados serían buenos, porque generaremos una mejor imagen hacia las empresas y optarían por tomar nuestros servicios, esto sería un ingreso para la compañía y de personal.

# Anexo 7: Pantallazos del Atlas. Ti







## Anexo 8: Fichas de validación de la propuesta



Anexo 8. Ficha de validez de la propuesta

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Título de la investigación: **Propuesta de aplicativo móvil de la gestión del conocimiento para mejorar la optimización del tiempo en una empresa de TI, Lima, 2020**

Nombre de la propuesta: **Aplicativo Móvil.**

Yo, **Walter Amador Chávez Alvarado**, identificado con DNI Nro **09731774**, Especialista en **Ingeniería de Sistemas**, Actualmente laboro en **Univ. Norbert Wiener**, Ubicado en **Av. Petit Thouars**, Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

**Pertinencia:** La propuesta es coherente entre el problema y la solución.

**Relevancia:** Lo planteado en la propuesta aporta a los objetivos.

**Construcción gramatical:** se entiende sin dificultad alguna los enunciados de la propuesta.

N°	INDICADORES DE EVALUACIÓN	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	La propuesta se fundamenta en las ciencias administrativas/ Ingeniería.	X		X		X			
2	La propuesta está contextualizada a la realidad en estudio.	X		X		X			
3	La propuesta se sustenta en un diagnóstico previo.	X		X		X			
4	Se justifica la propuesta como base importante de la investigación holística- mixta -proyectiva	X		X		X			
5	La propuesta presenta objetivos claros, coherentes y posibles de alcanzar.	X		X		X			
6	La propuesta guarda relación con el diagnóstico y responde a la problemática	X		X		X			
7	La propuesta presenta estrategias, tácticas y KPI explícitos y transversales a los objetivos	X		X		X			

8	Dentro del plan de intervención existe un cronograma detallado y responsables de las diversas actividades	X		X		X			
9	La propuesta es factible y tiene viabilidad	X		X		X			
10	Es posible de aplicar la propuesta al contexto descrito	X		X		X			

Y después de la revisión opino que:

1. **Aprobar la propuesta** .....
2. ....
3. ....

Es todo cuanto informo;

Firma

## Anexo 9: Matrices de trabajo

### Matriz Planteamiento del Problema

	Informe mundial #1	Esencia del problema	Consolidación del problema
			Internacional
Problema de investigación a nivel internacional	Optimización del tiempo	En una Institución médica que brinda el tratamiento de infarto agudo, el retraso en la arteria genera retraso en los resultados del paciente, además genera una larga espera y demora en el tratamiento.	En el mundo actual, los centros médicos brindan diferentes tipos de tratamientos, uno de ellos es el de infarto agudo, el cual se trata de mejorar utilizando el método puerta-balón, el cual tratara de generar mayor satisfacción de los clientes y reducir el proceso. (Nau, y otros, 2017)
	Título del informe		
	Optimización del tiempo puerta-balón mediante la implementación de un programa de mejora de procesos		
	Referencia		
	Lalor, N., Costable, J., Pedernera, G., Morales, P., Candiello, A., . . . Bendazón, M. (2017). Optimización del tiempo		En una industria de manufactura refresquera, tienen problemas con las maquinarias destibadoras y

	puerta-balón mediante la implementación de un programa de mejora de procesos. <i>Revista Argentina de Cardiología</i> , 85(2), 117-123.	llenadoras, estas retrasan los tiempos en los procesos de acumulación de botella y en destibar las cajas. (Ruiz-Ibarra, Ramirez-Leyva, Luna-Soto, Estrada-Beltran, & Soto-Rivera, 2017)	
	<b>Informe mundial #2</b>	<b>Esencia del problema</b>	
	Optimización del tiempo	En una industria de manufactura refresquera, tienen inconvenientes con las máquinas desestibadora y llenadoras, por ejemplo en los procesos de acumulación de botellas, se pierde tiempo después y antes de realizarlo, otro caso sería al momento de destibar se verifica falla en las cajas.	
	<b>Título del informe</b>		
	Optimización de tiempos de proceso en desestibadora y en llenadora	Hoy en día las industrias usan una capa de optimización en tiempo real, esta va enlazada con el proceso real, se detecta que los tiempos que se utilizan, no están correctamente alineados, ya que nos da un uso de tiempo extra en cada proceso y no se da el uso óptimo de cada uno. (Rodríguez-Blanco, Sarabia, & de Prada, 2018)	
	<b>Referencia</b>		
	ruiz, J., Ramirez-Leyva, A., Luna-Soto, K., Estrada-Beltran, J., & Soto-Rivera, O. (2017). Optimización de tiempos de proceso en destibadora y en llenadora. <i>Ra Ximhai</i> , 13(3), 291-298		
	<b>Informe mundial #3</b>	<b>Esencia del problema</b>	
	Optimización del tiempo	Las industrias usan una gestión optima, la cual va enlazada con una capa de optimización en tiempo real, esta actúa sobre una capa de control y toma de decisión de objetivos económicos, pero estas no están siendo debidamente alineado con el proceso real y nos genera un tiempo extra en cada proceso	
	<b>Título del informe</b>		
	Optimización en tiempo real utilizando la metodología de adaptación de modificadores		
	<b>Referencia</b>		
	Rodriguez-Blanco, T., Sarabia, D., & de Prada, C. (2018). Optimización en Tiempo Real utilizando la Metodología de Adaptación de Modificadores. <i>Revista iberoamerica de Automática e Informática Industrial</i> , 15(2), 133-144.		
<b>Problema de investigación a nivel nacional</b>	<b>Informe nacional #1</b>	<b>Esencia del problema</b>	<b>Consolidación del problema</b>
	Cuentas por cobrar	En el Hospital Nacional dos de mayo, cuenta con el problema de la insatisfacción del cliente, que va enlazado con los tiempos de espera, este estudio se realizó en los sub procesos de atención, los cuales son facturación, pago en caja y entrega de medicamentos. De los 3 subprocesos mencionados el de facturación tiene mayor tiempo y el de caja el menor.	<b>Nacional</b> Uno de los problemas más comunes que tiene el hospital Nacional dos de Mayo, es la insatisfacción al cliente, debido a que los tiempo de atención en los sub-procesos de facturación, pago en caja y entrega de medicamento, se encuentran con un índice alto de atención. (Gutierrez, y otros, 2009) La oficina nacional del gobierno electrónico e informática, necesita un mejor manejo de itil en las gestión de incidencia, ya que no se cuenta con los tiempos de puesta ni de restauración del ticket, esto genera incomodidad en los usuario, debido a que no se están utilizando los tiempos exactos de atención. (Loayza, 2016)
	<b>Título del informe</b>		
	Tiempo de espera y su relación con la satisfacción de los usuarios en la farmacia central de un hospital general de Lima		
	<b>Referencia</b>		
	Gutierrez, E., Ramos, W., Uribe, M., Ortega-Loayza, A., Torres, C., Montesinos, D., . . . Galarza, C. (2009). Tiempo de espera y su relación con la satisfacción de los usuarios en la farmacia central de un hospital general de Lima. <i>Rev Peru Med Exp Salud Publica</i> , 26(1), 61-65.		
<b>Informe nacional #2</b>	<b>Esencia del problema</b>		
<b>Título del informe</b>	La oficina nacional del gobierno electrónico e informática, cuenta con la necesidad de mejorar su manejo de itil en las gestión de incidencia, ya que no se cuenta con los tiempos de respuesta, ni los de restauración del ticket, aparte se detecta duplicidad de registro, esto	Los establecimientos de salud peruana, cuenta con insatisfacción al cliente y tiempos de espera, muy elevado, ya que se ve la necesidad de mejorar la infraestructura y	
<b>Referencia</b>			

	genera una gran incomodidad a los usuarios los cuales informan una gran insatisfacción ante el servicio.	realizar una estrategia de articulación, con el fin de mejorar la atención en cada proceso y subproceso. (Murillo, y otros, 2019)
A. (2016). Modelo de Gestión de incidentes para un entidad estatal. <i>Interfases</i> , 1(9), 221-254.		
<b>Informe nacional #3</b>	<b>Esencia del problema</b>	
<b>Título del informe</b>	Los establecimientos de salud peruano, cuentan con una necesidad de mejorar tu satisfacción y tiempo de espera del cliente, por los cuales es necesario mejorar la infraestructura y realizar una estrategia de articulación, el cliente se siente incómodo desde que llega hasta que sale, ya que los tiempos en cada proceso o subproceso son elevados.	
Satisfacción y tiempo de espera de usuarios de establecimientos de salud peruanos: análisis secundario de ENSUSALUD 2014-2016		
<b>Referencia</b>	J., Bellido-Loza, L., Huamani-Nahuinlla, P., Gámica-Pizano, G., Munares-García, O., & Del-Carmen, J. (2019). Satisfacción y tiempo de espera de usuarios de establecimientos de salud peruanos: análisis secundario de ENSUSALUD 2014-2016. <i>An Fac med.</i> , 80(3), 288-97.	

Causa	Sub causa	¿Por qué?	Consolidación parcial del problema	Consolidación del problema Local
C1. Personal	1. Desconocimiento del proyecto	Distintos procesos Falta de información	No se cuenta con un banco de conocimiento y los tiempos de atención a los diferentes proyectos	La empresa Sonda del Perú S.A. está dedicada al desarrollo de actividades relacionadas a la tecnología de la información. Con casi 35 años en el mercado sus procesos aún no se encuentran consolidados debido al acelerado avance de la tecnología. Uno de los procesos que se encuentra en ese camino es la optimización del tiempo debido a que el personal tiene desconocimiento del proyecto, del personal de apoyo y de los tiempos de atención. Además de que los equipos en la instalación tienen pésimas características, aparte ay poca cantidad y algunos están en mal estado. Por otro lado en base a los procesos, los manuales de gestión y los sistemas complementos están desactualizados. La empresa Sonda, cuenta con un listado de clientes, los cuales tienen desconocimiento de sus aplicativos y hardware, contratos irregulares y sedes pocas transitadas
	2. Desconocimiento del personal de apoyo	No sabe a quién derivar Falta de conocimiento		
	3. Desconocimiento del tiempo de atención	Cada proyecto tiene diferente tiempo de atención Poco apoyo para resolver		
C2. Equipos	Pésimas características de los equipos	No cuenta con las características de todos los equipos Desconocimiento de los equipos	Se debe estandarizar las características de los equipos y saber los tiempos de hardware que se necesita	
	Poca cantidad de equipos	Cada sede tiene una determinada cantidad de equipos . Los responsables de sede no tienen inventario		
	Mal estado de los equipos	. Exceso de equipo malogrados que se usan . Equipo con potencia baja		
C3. Procesos	Manual de las gestiones desactualizado	. No se cuenta con manual de gestiones	No se cuenta con una herramienta que cuente con todos los	

		1. Capacitación verbal y visual	manuales de los software y un enlace de los 2 sistemas
Los sistemas complementos desactualizados		2. No tiene un orden las categorías	
		3. Sistemas diferentes para una misma gestión	
Capacidad baja de los equipos		4. Los equipos tiene características bajas para el uso habitual	
		5. No se realiza actualización de equipos	
C4. Cliente	Desconocimiento de aplicativos y hardware	6. Desconocimiento de sus software	Se debe de tener una buena relación con los clientes y establecer los tiempos de servicios y alinearlos con los diferentes clientes.
		7. Falta de compromiso con el cuidado del equipo	
	Contratos irregulares	8. Diferentes clientes, tiempos diferentes	
		9. No tiene la misma base de contrato	
	Localizaciones pocas transitadas	10. Están en todo el Peru y algunos en ubicaciones no comunes	
		11. No se tiene mapeado las ubicaciones exactas	

#### Matriz de teorías

Teoría 1: Teoría de sistemas					
Autor de la teoría	Año	Cita	Parafraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2+3+4)
Von Bertalanffy	1989	Se define como tal al conjunto de elementos en una integración dialéctica, donde cada uno cumple una función respecto al todo; sin embargo, el todo no es reductible a la suma de sus partes, es diferente a cada una de las partes que lo componen (Acevedo & Vidal, 2018, p. 134)	Toda las área están enlazadas, pero cumplen una función fundamental en la organización (Acevedo & Vidal, 2018)	La teoría de sistemas nos ayudara a enlazar el personal el sistema, los tickets y el cliente, ya que al ser la cara de la empresa y tener un trato con el cliente, esto nos lleva a mantener las relaciones con el cliente, para no afectar los costos de la empresa.	El presente trabajo de investigación se sostiene de la teoría de sistemas, ya que nos ayudara a realizar una óptima relación entre los sistemas, los usuarios y los tiempos de atención, los cuales nos ayudaran a optimizar los resultados en base a los tickets de atención. (Acevedo & Vidal, 2018)
Referencia:		, L., & Vidal, E. (2018). La familia, la comunicacion humana y el enfoque sistematico en su relacion con la esquizofrenia. <i>Medisan</i> 2019, 23(1), 131-145.			La teoría dada por Von Bertalanffy, nos apoyara a tener una debida atención con
Autor de la teoría	Año	Cita	Parafraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	

<b>Von Bertalanffy</b>	1989	De esta manera fue promulgado el enfoque sistémico con su perspectiva holística en contraposición de las formulaciones mecanicistas tradicionales que veían el mundo y su realidad como compuesto de partes separadas (Peralta, 2016)	Ya no se trabaja de forma individual, sino una cadena de dependencia (Peralta, 2016)	Si no se le atiende debidamente al cliente, este rompe su contrato con la empresa y se ven afectados las áreas de contabilidad y las utilidades de todos	el cliente, con el fin de que el contrato perdure y ninguna área se vea afectada, por ejemplo la comercial y de contabilidad. Ya que sin su ayuda de ellos no se podría tener una óptima relación. (Peralta, 2016)
<b>Referencia:</b>	E. (2016). Teoría general de los sistemas aplicada a modelos de gesti. <i>Aglala</i> , 7(1), 122-146. doi:10.22519/22157360.901				

Teoría 1: Teoría de Colas					
Autor de la teoría	Año	Cita	Parafraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2+3+4)
<b>Agner Krarup</b>	1909	La teoría de colas, es un tema perteneciente a la investigación de operaciones, encargada de proponer modelos para el manejo eficiente de las líneas de espera, sean estas personas, productos, automóviles, llamadas telefónicas entre otras. (Gómez, 2008, p. 52)	Está basado en la gestión de tiempo, ya sea cualquier tipo de producto o servicio (Gómez, 2008)	Nos ayudaría a medir el tiempo de atención a los diferentes clientes.	<b>La siguiente teoría nos permitirá realizar un correcto análisis del tiempo que utilizamos con el tiempo efectivo, que se utiliza para poder realizar una correcta atención.</b> (Gómez, F. 2008)
<b>Referencia:</b>	F. (2008). Aplicación de teoría de colas. <i>Revista Universidad EAFIT</i> , 44(150), 51-63.				<b>La teoría de colas dará un soporte en medir si la relación entre el tiempo y el costo del servicio es relativamente</b>
Autor de la teoría	Año	Cita	Parafraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	<b>proporcional, ya que si encontramos un exceso o un escasez en algún software, aplicativo o hardware, podría ser solucionado</b> (López & Joa, 2018).
<b>Agner Krarup</b>	1909	La teoría de colas es una colección de modelos matemáticos que describen sistemas de línea de espera. Dichos modelos sirven para encontrar un balance entre el costo del servicio y el costo asociado a la espera por ese servicio (Lopez & Joa, 2018,5.)	Es un conjunto que de datos que, nos ayudara a hacer un balance entre el costo y el tiempo del servicio (López & Joa, 2018).	Permitiría hacer un balance entre el tiempo y el costo del servicio que se brinda a los diferentes clientes.	
<b>Referencia:</b>	E., & Joa, L. (2018). Teoría de colas aplicada al estudio del sistema de servicio de una farmacia. <i>Revista cubana de Informática Médica</i> , 10(1), 3-15.				

Teoría 1: Teoría de juegos					
Autor de la teoría	Año	Cita	Parafraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2+3+4)

John Nash	1928	Es el análisis de las interrelaciones entre dos o más individuos, y la búsqueda de un modelo de actuación óptimo (Gutierrez, 2012, 8.)	Es la mejor manera en cómo se relacionan dos o más personas frente a una situación beneficiando a ambas partes. (Gutierrez, 2012)	La relación que tienen las personas que brindan el servicios, sea óptimo para el cliente	La teoría de juegos la cual fue publicada por John Nash en 1928, nos ayuda a tener una relación entre el cliente y el servicio, ya que si tenemos una optimizada atención, nos dará resultados antes del tiempo esperado y satisfacer al cliente. (Gutierrez, 2012)
<b>Referencia:</b>	z, G. (2012). Un acercamiento a la Teoría de Juegos. <i>Científica</i> , 1(1), 7-26.				
<b>Autor de la teoría</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parafraseo (3)</b>	<b>Aplicación en su tesis (4)</b>	La teoría de John Nash, nos indica que la atención debe ser orientada al cliente y no por beneficio propio ni por la empresa, Ya que si realizamos una mala acción, podría romperse toda relación. (Fernández & Diez, 2017)
John Nash	1928	Esta teoría es utilizada para estudiar o predecir las decisiones multipersonales de los jugadores cuyos intereses están interconectados o son interdependientes (Fernández & Diez, 2017,4.)	Se verifica si las personas están siguiendo las mismas jugadas para llegar a una meta en común o diferente (Fernandez & Diez, 2017).	Las personas que atienden, tienen que ser siempre orientada al cliente y no por beneficio propio	
<b>Referencia:</b>	Fernández, P., & Diez, S. (2017). Aplicaciones de la Teoría de los Juegos en el Proceso de Dirección y Administración Estratégica de Empresas: Marketing e Investigación y Desarrollo. <i>Espacios</i> , 38(47), 1-7				

Formulación del problema	Objetivo general
¿De qué manera se puede realizar la optimización del tiempo en la empresa Sonda del Perú, Lima 2020?	Proponer: Propuesta de aplicativo móvil para mejorar la optimización de los tiempos de atención en la empresa Sonda del Perú, Lima 2020. .
	Objetivos específicos
	<p><b>Diagnosticar o analizar:</b> El presente proyecto cuenta con un análisis de los tiempos de atención que se utilizan en la generación y finalización de tickets.</p> <p><b>Fundamentar o explicar:</b> La implementación de un aplicativo móvil para optimizar los tiempos de atención en la empresa Sonda del Peru, Lima Peru 2020</p> <p><b>Diseñar:</b> La propuesta de aplicativo móvil para la optimización del tiempo en la empresa Sonda del Peru, Lima Peru 2020</p> <p><b>Predecir:</b> Una mejora de los tiempos de atención.</p>

Justificación teórica		
Cuestiones	Respuesta	Redacción final

¿Qué teorías sustentan la investigación?	Las teorías que sustentan mi investigación son las siguientes: teoría de los sistemas, teoría de colas, teoría de juegos, teoría de decisión y teoría cibernética	Las teorías que sustentan mi trabajo de investigación son las siguientes, la teoría de colas, ya que me ayudara a medir los tiempos en el que se generan y se cierran los tickets de atención, otra sería la teoría de toma de decisiones, esta me ayudara a elegir la mejor opción con la finalidad de reducir los tiempos, por último es la teoría de sistemas, enlaza las personas, los equipos, los software y el personal de apoyo, con el fin de minimizar los tiempos.			
¿Cómo estas teorías aportan a su investigación?	En mi investigación utilizaré la teoría de colas, ya que me ayudara a medir un óptimo tiempo de inicio y finalización de los tickets, por otro lado también la teoría de toma de decisiones, puesto que apoyara a realizar una correcta decisión con el fin de mejorar la creación y cierre de los casos, por último otra teoría sería de sistema, dado que nos habla sobre el trabajo en equipo, por ejemplo las personas, los equipos, los sistemas y el personal de apoyo				
<b>Justificación práctica</b>					
¿Por qué hacer el trabajo de investigación?	Este trabajo de investigación ayuda a la empresa de ti, a mejorar su proceso de atención al cliente, el cual está incluido generación, ejecución y cierre de un ticket.	El presente trabajo de investigación ayudará a la empresa de tecnología de la información, a mejorar su proceso de atención al cliente, el cual es incluido el abrir, atender y solucionar un ticket, aparte nos apoyara con la reducción del tiempo, específicamente con los tiempos muertos			
¿Qué espera con la investigación?	Con mi investigación espero reducir los tiempos de atención, con el fin de tenerlos en un óptimo, ya sea en la creación, ejecución y cierre.				
<b>Justificación metodológica</b>					
¿Por qué investiga bajo ese diseño?	Debido a que nos ayuda a recolección, analizar y relacionar, información y datos cuantitativos y cualitativos, y de este modo compararlo para obtener diferentes contrastes y resultados.	La metodología a utilizar en el trabajo de investigación es de perfil sintagma holístico con enfoque mixto, donde nos permitirá recolectar datos con el fin de mejorar el planteamiento del problema. En el trabajo se desarrollara el uso de la entrevista y el cuestionario con el fin de recabar información, y estas sean plasmadas de forma gráfica y con porcentajes			
<b>Variable o categoría 1: Optimización del tiempo</b>					
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parafraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>	<b>Redacción final</b>
Manuel Jesus Gonzales García	2006	No significa aumentar las horas dedicadas a realizar cada tarea, sino hacer un buen uso del tiempo disponible	Toda tarea tiene un tiempo definido, el aumentar el rango de horas no significa que será más eficaz	Cada actividad tiene un tiempo definido de atención, si este se reduce podría o no ser más eficaz.	El presente trabajo de investigación utiliza la variable optimización del tiempo, ya que nos permite definir los tiempos de atención, con el fin de tratar de reducirlos y tratar de que sea más eficaz para la compañía y para el cliente. (González, 2006)
<b>Referencia:</b>	s, M. (2006). <i>Gestión eficaz del tiempo</i> . Malaga: Innovación y Cualificación S.L.				
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parafraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>	<b>Redacción final</b>
Emilsen Duran-aponte	2013	definen el manejo del tiempo como “actos sucesivos en que se divide la ejecución de algo para el logro de metas”, planteamiento que enfatiza en el alcance de una meta, pero deja de lado la posibilidad de una autoevaluación del sujeto estudiante para hacer ajustes cuando sea necesario	Para llegar a un objetivo, tenemos que realizar actos sucesivos, si tenemos todo planeado y con los objetivos presentes, alcanzaremos nuestra meta	Si nuestro fin de llegar a la solución propuesta, debemos realizar una serie de actividades con el fin de llegar a ese punto, esto implica utilizar nuestras herramientas.	Al tratar de realizar una solución a un determinado problema, tenemos que utilizar una serie de actividades con un cronograma

<b>Referencia:</b>	ponte, E., & Pujol, L. (2013). Manejo del tiempo académico en jóvenes que inician estudios en la Universidad Simón Bolívar. <i>Rev.latinoam.cienc.soc.niñez.juv</i> , 11(1), 93-108.				determinado, estas se apoyan de herramientas las cuales darán un determinado resultado. (Durán-Aponte & Pujol, 2013)  Cada actividad que realizamos, cuenta con un tiempo establecido, con el fin de que lo utilicemos de manera correcta y eficaz, puesto que si no el uso adecuado, podría darnos resultados no deseados para la empresa y el usuario final. (Riesco, 2007)  La reducción del tiempo sería muy importante para la empresa ya que, si nos demoramos en las gestiones podría generar un costo adicional para a entidad de cara al cliente. (Lemar, Akcay, & Manisali, 2019)
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parafraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>	
Manuel Riesco Gonzales	2007	El tiempo es vida, su gestión correcta consiste en la administración de uno mismo y en el manejo adecuado de recursos y actividades para el propio beneficio y/o el beneficio de una organización	Todo tiempo tiene que ser utilizado de manera correcta, ya que, si lo administramos correctamente, realizaremos un buen uso de nuestros recursos y nos darían resultados con beneficio propio o para la empresa	Cada tarea tiene un tiempo, esta debe ser utilizada de manera correcta y eficaz, ya que, si realizamos un mal uso de esta, podría causar resultados no deseados.	
<b>Referencia:</b>	M. (2007). Gestión y dominio del tiempo. <i>Educación y futuro</i> , 17(2007), 177-200.				
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parafraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>	
(Lemar, Akcay, & Manisali, 2019)	2019	La reducción del tiempo y el costo de los proyectos de construcción es muy importante en la economía actual orientada al mercado. La relación entre tiempo y costo se denomina decisiones de compensación de costo-tiempo, y este concepto está siendo ampliamente explorado en la literatura sobre gestión de la construcción.	La reducción del tiempo y el costo es muy importante para la economía actual ya que están siempre relacionados, tenemos que tener en cuenta que si se reduce el tiempo sería bueno para la empresa ya que se podría ampliar la gestión.	La reducción del tiempo sería muy importante para la empresa ya que, si nos demoramos en las gestiones podría generar un costo adicional para a entidad de cara al cliente.	
<b>Referencia:</b>	M., Akcay, C., & Manisali, E. (2019). Time-cost optimization using harmony search algorithm in construction projects. <i>Revista de la Construcción</i> , 18(2), 226-237.				
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parafraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>	
<b>Referencia:</b>					

Variable o categoría 1: Organización del trabajo					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Carlos Javier Alvarez Fernández	2018	Conjunto que determina los principios o aspectos básicos del reparto del trabajo entre los miembros de una organización o de una parte de la misma, configurándose y estructurándose así las mismas actividades de un grupo de personas que,	Toda organización para realizar un determinado trabajo tiene un conjunto de aspectos o principios básicos, el cual estructurándose nos permitirá terminar nuestras actividades en forma conjunta	En cada caso, se tiene que utilizar una diferente herramienta y tal vez una persona de contacto distinta, por lo cual, estructurando, nos permitirá realizar nuestras	La organización del trabajo nos dice que en casos diferentes debemos utilizar diferentes herramientas ya sea software o hardware, posiblemente un contacto distinto, estos se enlazan en una estructura para



		conjuntamente, deben realizar una o unas determinadas funciones en un determinado lugar de trabajo	con nuestro grupo de personas	tareas en forma conjunta,	poder realizar nuestras tareas de forma conjunta. (Alvarez 2010)
<b>Referencia:</b>	C. (2010). <i>Organización del trabajo. Modelos</i> . España: Bubok publishing S.L.				Dichas variables, nos permitirá interactuar los activos, aplicaciones y personal, con el fin de realizar una correcta solución para el cliente. (Alonso, García, & Fleitas, 2018)
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parfraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>	
Alejandro Alonso Martínez, Vania García Fenton, Sonia Fleitas Triana	2018	Se define como un proceso que integra en las organizaciones al trabajo vivo o capital humano con la tecnología, los medios de trabajo y materiales en el proceso de trabajo (productivo, de servicios, información o conocimientos	Se define como un proceso que une todo activo y personal de la empresa, con el fin de realizar una determinada tarea ya sea producto, servicio o información	Al interactuar las personas con los activos y software, nos permitirá realizar una correcta tarea.	La organización del trabajo nos permite ver cada atención realizada, requiere de una sucesión de actividades, las cuales están enlazadas con un fin común, estas son distribuidas de manera correcta con el fin de realizar un servicio rentable y eficaz para la empresa (Bermudez, 2016)
<b>Referencia:</b>	Alonso, A., García, V., & Fleitas, S. (2018). Anàlisis de la organizaciòn del trabajo en la agrupaciòn de torreros de la empresa de telecomunicaciones. RECYT, 1(29), 4-12.				Las tareas que realizamos son intervenidas por una persona, las cuales, con las herramientas, aplicaciones y las capacidades necesarias, nos permitirán realizar una correcta atención y esto sería de manera clave para la organización (Erbes, Roitter, & Delfini, 2011)
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parfraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>	
Hector L. Bermúdez	2017	Es la separación de todas y cada una de las actividades productivas de la empresa en pequeñas operaciones especializadas para distribuir las entre los diferentes trabajadores, a manera de tareas, con el fin de hacer el proceso productivo lo más eficaz posible.	En cada objetivo o trabajo, se realiza un sucesión de tareas, estas son bien realizadas o distribuidas, logramos tener un producto más rentable y eficaz	Cada caso o atención, requiere una sucesión de actividades, con el fin de que si estas son correctamente distribuidas, lograremos un producto más rentable y eficaz	En la empresa tenemos diferentes casos, los cuales esta constituidos por incidentes y requerimientos, estos requieren una serie de actividades con el fin de llegar a una correcta solución. (Vargas, 2011)
<b>Referencia:</b>	Bermudez, H. (2016). Sobre la alienación subjetiva en la organización del trabajo actual. Una observación participante en el comercio de la alimentación al detal. Contaduría y Administración, 62(2017), 262-278.				
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parfraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>	
Analia Erbes, Sonia Roitter, Marcelo Delfini	2011	Es un factor clave en el desarrollo de dichos procesos en tanto posibilite una intervención activa de los trabajadores y, a la vez, contribuya a la formación de capacidades laborales.	En cada actividad, interviene de forma persistente los trabajadores, lo cual lo hace con sus capacidades laborales	En cada actividad interviene el personal, ya que, si tiene las herramientas y capacidad para realizarla, será de manera clave para la empresa	
<b>Referencia:</b>	<i>Erbes, A., Roitter, S., &amp; Delfini, M. (2011). Organización del trabajo e innovación: Un estudio comparativo entre ramas productivas argentinas. Economía: Teoría y Práctica, 1(34), 101-132.</i>				
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parfraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>	
Juan Alberto Vargas Tellez	2012	La organización del trabajo suele también asociarse al concepto de Forma Organizacional. Las "formas organizacionales", según Heydebrand (1989), son un sistema de variables estructurales y propone seis dimensiones o	En la organización tenemos una serie de trabajos, los cuales están constituidos por variables estructurales y propone realizarlo de forma conjunta para un fin común.	En la empresa tenemos diferentes casos, estos requieren una serie de trabajos los cuales están relacionados con diferentes tareas con el fin de	

		variables para categorizarlas		llegar a una solución	
<b>Referencia:</b>	Vargas, J. (2011). Organización del trabajo y satisfacción laboral: un estudio de caso en la industria del calzado. <i>Nova Scientia</i> , 4(1), 172-204				

Variable o categoría 1: Tecnología de la información					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Juan F. Rada/Tecnología de la información y servicios	1987	La tecnología de la información fomenta asimismo el autoservicio mediante terminales remotas que posibilitan, por ejemplo; la tele banca, la tele compra, las reservas y la utilización de equipo para transferir el coste manual de las transacciones a los usuarios	La TI, nos ayuda a realizar un amplio servicio, ya sea en las diferentes áreas o medios, con el fin de que sea un apoyo para los clientes o usuarios	El uso de la tecnología de la información en las tareas, nos permitirá realizar el correcto apoyo a los usuarios o clientes	El utilizar la variable de la tecnología de la información, nos permitirá realizar de forma correcta y optima de las diferentes tareas, para poder apoyar a los usuarios o clientes. (Rada, 1987)  La tecnología de la información, nos apoyara a transformar nuestras actividades, ya sea aplicaciones o activos, con el fin de que sean únicas para la organización y el cliente. (Madorran & Simon, 1997)  Al ingresar la variable a nuestro trabajo de investigación, nos permitirá tener un uso correcto de la tecnología de la información, con el fin de realizar nuestros objetivos propuestos, además de intervenir y colaborar de manera óptimas. (Hernández, y otros, 2019)  Cuando se utiliza la tecnología de la información, es necesario tener una visión a futuro de almacenamiento en la nube, adicionar una correcta infraestructura para
<b>Referencia:</b>	Rada, J. (1987). Tecnología de la información y servicios. <i>Ekonomiaz</i> , 13(14), 62-99.				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Cristina Madorran Garcia/Katrin Simon Elorz,	1994	La tecnología de la información se infiltra en cada uno de los eslabones de dicha cadena transformando la forma en que se realizan las actividades y la naturaleza de los enlaces entre ellas	El uso de la TI, esta encadenada en cada una de las tareas que realizamos, el cual las transforma para que sean unicas	La TI, se utiliza en cada una de nuestras tareas, con el fin de poder transformarlas y que sean únicas para la empresa y el cliente.	
<b>Referencia:</b>	Madorran, C., & Simon, K. (1997). Tecnología de la información y ventaja competitiva: Algunos ejemplos. <i>Gestion de empresas</i> , 1(1), 95-108.				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Hernández, R., Cáceres, I., Zarate, J., Medina, D., Loli, T., & Arévalo, G. (2019).	2019	Las TIC pueden ampliar la calidad de información, cuyo contexto dependerá de los objetivos planteados en las sesiones y cursos, de esta manera se busca obtener una evaluación no automatizada sino analística, interpretativa y colaborativa, recordemos que la evaluación puede ser sinónimo de intercambio de información.	El uso de la tecnología de la información, nos permitirá ampliar la calidad de la información, esto dependerá de los objetivos propuestos, ya que, si el personal hace una correcta intervención o colaboración, nos permitirá integrar las tareas	Si realizamos un correcto uso de la tecnología de la información, nos permitirá realizar nuestros objetivos propuestos, con el fin de intervenir o colaborar de manera óptima.	

<b>Referencia:</b>	Hernández, R., Càceres, I., Zarate, J., Medina, D., Loli, T., & Arèvalo, G. (2019). Tecnología de Información y Comunicación (TIC) y su práctica en la evaluación educativa. <i>Notas de investigación</i> , 7(2), 1-10.				que el personal pueda acceder a sus aplicaciones y datos. (Guimaraes, Antonio, & Baroni, 2019) Al utilizar la tecnología de la información en el área, generaría un valor agregado en la enseñanza y aprendizaje de las gestiones, adicionando una mayor interacción y podría adaptarse a varios estilos de aprendizaje (Silva, Angelo, Santos, Lumini, & Martins, 2019)
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parafraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>	
(Guimaraes, Antonio, & Baroni, 2019)	2019	Uno de los paradigmas computacionales que cumplen con esta visión, <i>Cloud Computing</i> , convierte la TI en un servicio básico de servicios públicos, con una infraestructura adecuada para que los usuarios accedan a aplicaciones y datos desde cualquier lugar	Hoy en día es necesario contar con servicios computacionales que cumplan la visión de la nube, para brinde servicios correctos de ti con una buena infraestructura de apoyo, para que los usuarios puedan ingresar a sus aplicaciones y datos.	Cuando se utiliza la tecnología de la información, es necesario tener una visión a futuro de almacenamiento en la nube, adicionar una correcta infraestructura para que el personal pueda acceder a sus aplicaciones y datos.	
<b>Referencia:</b>	es, G., Antonio, L., & Baroni, R. (2019). A REPRESENTAÇÃO SOCIAL DE CLOUD COMPUTING PELA PERCEPÇÃO DOS PROFISSIONAIS BRASILEIROS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO. <i>Revista de Administracao de Empresas</i> , 59(1), 16-28.				
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parafraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>	
(Silva, Angelo, Santos, Lumini, & Martins, 2019)	2019	El uso de tecnologías educativas, utilizando las TIC, constituye un valor agregado en el proceso de enseñanza-aprendizaje debido a su interactividad, la posibilidad de integrar diferentes recursos y la fácil adaptación a varios estilos de aprendizaje	El utilizar tecnología de la información en el sector educación, genera un valor agregado en el proceso de enseñanza y aprendizaje, debido a que podría generar una mayor interacción e integrar diferentes recursos para varios estilos de aprendizaje	Al utilizar la tecnología de la información en el área, generaría un valor agregado en la enseñanza y aprendizaje de las gestiones, adicionando una mayor interacción y podría adaptarse a varios estilos de aprendizaje	
<b>Referencia:</b>	Silva, I., Angelo, J., Santos, F., Lumini, M., & Martins, T. (2019). Satisfaction and usability of an information and communications technology in nursing education: a pilot study. <i>Revista de Enfermagem Referencia</i> , 9(21), 143-150				

Variable o categoría 1: Organización del tiempo					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Revista de educacion	2001	Se suele hablar del tiempo y del espacio, por este orden, que nosotros hemos invertido al entender que la reducción del tiempo al espacio es un hecho en la organización de las actividades de los centros escolares,	Al hablar el espacio y del tiempo, tratamos de invertirlo con el fin de optimizarlo. Ya que si no tenemos asignaciones temporales que realizar, se podría utilizar en hacer un análisis de lo que proponemos	Cada tarea que nos llega, tiene un tiempo definido o correcto de atención, en caso de no tener alguna asignada, podemos realizar un análisis de lo que proponemos o realizamos.	Al insertar la variable organización del tiempo, nos permite visualizar cada tarea, con el fin de definir un tiempo y atención correcta, para poder tener un análisis de lo que proponemos y realizamos en cada solución. (García, Díaz, & López, 2001)

		Si no hay asignaciones temporales que cubrir no se requieren escenarios, pero también lo es, que los escenarios están ya que montados a los efectos de análisis que nos proponemos			Con la variable que usaremos nos permitirá ver cada incidente o requerimiento, tiene un tiempo de atención definido, si lo utilizamos correctamente con la ayuda de nuestras aplicaciones y contactos, con el fin de solucionarlo o atenderlo, en caso contrario generaría demoras y quejas por parte del cliente. (Ferrero, 2003)
<b>Referencia:</b>	García, C., Díaz, L., & López, A. (2001). Organización y diversidad: Una reflexión sobre el uso del espacio y del tiempo en las escuelas. Revista de educación, 3(1), 55-63.				
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parafraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>	
Laura Ferrero	2003	Desde un punto de vista general, el tiempo es esencial en la práctica de la biomedicina. La enfermedad tiene un desarrollo temporal además de espacial en el cuerpo del sujeto; la intervención médica se organiza en torno a un calendario y un reloj; muchos de los conflictos y desencuentros entre los trabajadores de la salud y la población se basan en distintas percepciones y formas de experimentar el tiempo	El uso del tiempo es esencial en la biomedicina, ya que si tiene una enfermedad, se realiza un desarrollo temporal en el cuerpo del sujeto, con la correcta intervención médica y el correcto uso de un calendario y reloj, por eso no debemos experimentar el inadecuado uso de esta	El uso de nuestro tiempo, es esencial en la atención, ya que si conocemos un caso y sabes cómo desarrollarlo, tendremos que utilizar los softwares y contactos correctos, más no utilizar otros que nos generen demoras e inconvenientes al cliente.	Las diferentes solicitudes o incidentes, cuentan con una correcta organización del tiempo, en caso de que se realice un cambio de proveedor o cliente, esta no nos afectaría, ya que se trata de prevenir cambios momentáneos, todo esto nos permitiría poder alinearlos y no tengamos inconvenientes a un futuro ya sea con las atenciones o con el mismo cliente. (Joan, 2007)
<b>Referencia:</b>	Ferrero, L. (2003). Tiempo y ritual en la organización del cuidado médico. Cuaderno de Antropología Social, 1(1), 165-183.				
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parafraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>	
Jesus Viña Joan Domenech	2007	La distribución del tiempo. Esta tan enraizada en la tradición organizativa escolar que cualquier planteamiento de cambio aparece como una utopía o se descarga por su aparente nueva complejidad. en realidad la utilización de otros elementos de distribución temporal distintos de estos implica el reconocimiento de diversas variables, y por tanto inicialmente presentan problemas organizativos más complejos en la concentración del tiempo	La organización del tiempo esta enlazada con la organizativa escolar, ya que si tenemos algún cambio planeado, no debería afectarnos, una correcta distribución temporal, nos permitirá realizar un reconocimiento de diversas variables que inicialmente presentan problemas en la concentración del tiempo	En cada atención tiene una correcta organización del tiempo, ya que si se realiza algún cambio sea de proveedor o de cliente, esta debe estar correctamente alineados a los tiempos, con el fin de no presentar inconvenientes en un futuro con la atención o el cliente.	
<b>Referencia:</b>	Joan, J. (2007). La organización del espacio y del tiempo en el centro educativo. Barcelona: Editorial GRAÓ.				

Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
<b>Referencia:</b>				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
	2007			
<b>Referencia:</b>				

Variable o categoría 1: Gestión del conocimiento					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
<b>Fuente especificada no válida.</b>	2018	En la gestión del conocimiento la red formativa desarrolla los agentes que interactúan unos con otros enalteciendo la innovación y formación profesional gestora y emprendedora.	La gestión del conocimiento es una cadena de formación, con el fin de que interactúen unos con la tecnología, con el fin mejorar la gestión	La gestión de conocimiento nos permitirá crear una nueva formación, con el fin de que el personal interactúe con la tecnología y mejore la gestión.	La gestión de conocimiento nos permitirá crear una nueva formación, con el fin de que el personal interactúe con la tecnología y mejore la gestión. (Sánchez, Valés, García, & Amemiya, 2018)
<b>Referencia:</b>		es, G., Antonio, L., & Baroni, R. (2019). A REPRESENTAÇÃO SOCIAL DE CLOUD COMPUTING PELA PERCEPÇÃO DOS PROFISSIONAIS BRASILEIROS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO. <i>Revista de Administracao de Empresas</i> , 59(1), 16-28.			Esta gestión permitirá a la entidad tener un valor agregar en sus servicios, el cual nos permitirá mejorar el conocimiento y el rendimiento. (Aguilera & Asprilla, 2019)
		ez, R., Sanchez, I., Zarate, J., Medina, D., Loli, T., & Arévalo, G. (2019). Information and Communication Technology (ICT) and its practice in educational evaluation. <i>Propósitos y Representaciones</i> , 7(2), 1-10.			La gestión del conocimiento permitirá que el personal de soporte comparta su conocimiento con los nuevos ingresantes con el fin de mejorar el proceso de capacitación y de mejores resultados (Correa, Benjumea, & Valencia, 2019)
		M., Akcay, C., & Manisali, E. (2019). Time-cost optimization using harmony search algorithm in construction projects. <i>Revista de la Construcción</i> , 18(2), 226-237.			
		Angelo, J., Santos, F., Lumini, M., & Martins, T. (2019). Satisfaction and usability of an information and communications technology in nursing education: a pilot study. <i>Revista de Enfermagem Referencia</i> , 9(21), 143-150.			
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	
<b>Fuente especificada no válida.</b>	2019	La gestión de este activo puede ayudar a las organizaciones a tener la posibilidad de generar valor agregado, maximizando su efectividad, rentabilizando sus activos de conocimiento, dinamizando la innovación y promoviendo el desarrollo organizacional	Esta gestión ayudaría a las empresas a tener un valor agregado, maximizando su rendimiento, aumentar el conocimiento, innovando continuamente y promoviendo el desarrollo	Esta gestión permitirá a la entidad tener un valor agregar en sus servicios, el cual nos permitirá mejorar el conocimiento y el rendimiento.	

<b>Referencia:</b>	, A., & Asprilla, V. (2019). KNOWLEDGE MANAGEMENT PRACTICES IN THIRD SECTOR ORGANIZATIONS. <i>Tendencias</i> , 20(2), 49-68.			
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parfraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>
<b>Fuente especificada no válida.</b>	2019	La gestión del conocimiento ayuda en la solución de problemas educacionales en temas de currículo, mejora de procesos educativos y renuencia a compartir saberes. Igualmente, incrementa resultados, crea valor y lleva a implementar estructuras intelectuales y a conocer nuevas herramientas.	La gestión del conocimiento nos ayudaría a compartir el conocimiento con el fin de mejorar los procesos, de igual manera nos permitirá mejorar los resultados y crear un valor con una nueva herramienta	La gestión del conocimiento permitirá que el personal de soporte comparta su conocimiento con los nuevos ingresantes con el fin de mejorar el proceso de capacitación y de mejores resultados
<b>Referencia:</b>	A., Benjumea, M., & Valencia, A. (2019). Knowledge Management: An Alternative to Solve Education Problems. <i>Educare Electronic Journal</i> , 23(2), 1-27.			
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parfraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>
<b>Referencia:</b>				
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parfraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>
<b>Referencia:</b>				

Variable o categoría 1: Aplicativo móvil					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
<b>Fuente especificada no válida.</b>	2018	Se concluye que el uso de la aplicación móvil desarrollada puede solucionar un problema social y humano, contribuyendo a la inclusión de personas que tienen capacidades diferentes en todas las etapas del proceso.	El uso de un aplicativo móvil podría ejecutar la solución a un problema, con el fin de incluir personas que tienen que ser capacitadas en diferentes etapas o procesos.	El uso de un aplicativo móvil podría ayudarnos a solucionar el tiempo de atención, con el fin de poder apoyarse en las atenciones y capacitaciones.	El uso de un aplicativo móvil podría ayudarnos a solucionar el tiempo de atención, con el fin de poder apoyarse en las atenciones y capacitaciones. (Cáceres & Ossandón, 2018) El crear un aplicativo móvil es muy diferente a un software, ya que nos ayudaría a apoyarnos y capacitarnos de forma más rápida y diferente, lo cual podría ayudarnos en diferentes aspectos y diferentes áreas. (García, y otros, 2019) El usar un aplicativo móvil no es diferente a un software, ya que podría tener iguales o más funciones, en resumen, una aplicativo sería más útil para el apoyo en los procesos y capacitaciones. (Cuelló & Vittone, 2013) El uso del aplicativo móvil con las tics, ayudara a impulsar el desarrollo e innovación de nuevas formas de apoyo entre los usuarios y el cliente (Caicedo, Acuña, Rodríguez, & Acuña, 2016)
<b>Referencia:</b>	L., & Ossandón, A. (2018). Development of a mobile application for recognition of people after a natural disaster using NFC technology. <i>Revista chilena de ingeniería</i> , 26(1), 28-44.				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	
<b>Fuente especificada no válida.</b>	2019	El desarrollo de aplicaciones para proveer servicios móviles, difiere del desarrollo de software tradicional en muchos aspectos, lo que provoca que las metodologías usadas para estos entornos móviles, también difieren del software clásico	El crear una aplicación móvil es diferente a un software tradicional en varios aspectos, lo cual podía ser usado para otras cosas en áreas diferentes.	El crear un aplicativo móvil es muy diferente a un software, ya que nos ayudaría a apoyarnos y capacitarnos de forma más rápida y diferente, lo cual podría ayudarnos en diferentes aspectos y diferentes áreas.	
<b>Referencia:</b>	M., Martínez, T., Arjona, E., de los Santos, H., Lugo, O., & Jiménez, M. (2019). Mobile application for capturing inventory data in eucalyptus plantations. <i>Ecosistemas y Recursos Agropecuarios</i> , 6(16), 183-190.				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	
<b>Fuente especificada no válida.</b>	2013	Una aplicación no deja de ser un software. Para entender un poco mejor el concepto, podemos decir que las aplicaciones son para los móviles lo que los programas son para los ordenadores de escritorio	Un aplicativo móvil no deja de ser diferente a un software, ya que podría tener las mismas o mas funciones, es decir que una aplicación es orientada a los celulares y los programas a las PC'S	El usar un aplicativo móvil no es diferente a un software, ya que podría tener iguales o más funciones, en resumen, una aplicativo sería más útil para el apoyo en los procesos y capacitaciones.	
<b>Referencia:</b>	., & Vittone, J. (2013). <i>Diseñando apps para móviles</i> . Cataluña: Catalina Duque Giraldo.				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	
(Caicedo, Acuña, Rodríguez, & Acuña, 2016)	2016	la tecnología móvil es una herramienta tecnológica de comunicación lo que permite utilizar las Tics al servicio del turismo aportando al desarrollo y la innovación de las	La tecnología móvil es un apoyo a las telecomunicaciones con apoyo de las tics, impulsando el desarrollo e innovación entre los	El uso del aplicativo móvil con las tics, ayudara a impulsar el desarrollo e innovación de nuevas formas de apoyo entre los	

		telecomunicaciones entre usuarios y dispositivos portables	usuarios y los dispositivos móviles.	usuarios y el cliente.	
<b>Referencia:</b>	C., Acuña, J., Rodríguez, A., & Acuña, R. (2016). Aplicativo móvil como estrategia de marketing para el impulso de la matriz productiva en el área turística. <i>3ciencias</i> , 5(1), 41-53.				
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parfraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>	
<b>Referencia:</b>					

Datos del antecedente xx: 01			
Título	GRUPO NAP: USO DEL CLIENTE EN ATENCIÓN AMBULATORIA MEDICACIÓN DE DEPÓSITO: UNA ACCIÓN DIFERENCIADA PARA CUIDAR Psiquiatría	Metodología	Cualitativa
Autor	De Almeida, Almeida	Tipo	
Año	2014	Enfoque	Multidisciplinario
Objetivo	es identificar cuáles son las consecuencias del trabajo	Diseño	
Resultados	se descubrió que el cliente psiquiátrico puede participar en dicha actividad y establecer vínculos afectivos de importancia fundamental para participar en el tratamiento con mayor comprensión de ello	Método	
		Población	Pacientes
		Muestra	Clientes psicóticos en tratamiento.
		Técnicas	
		Instrumentos	Es una encuesta
Conclusiones	Es mejor tener estos efectos y quedarse en casa, que no tomar el medicamento y ser hospitalizado. Trabajo mejor con medicamentos. Prefiero tener efectos secundarios, pero puedo vivir mi vida. No es solo por los efectos del medicamento que él No puedo conducir. Sin tomar el medicamento tampoco irá tener éxito debido a la enfermedad	Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo	(de Almeida & Almeida, 2004) El trabajo de investigación que realizo De Almeida, tiene como objetivo detectar los resultados del trabajo, por otro lado la investigación cuenta con una metodología cualitativa, un enfoque multidisciplinario, además una población de pacientes, la muestra exacta son los clientes psicóticos en tratamiento y el instrumentos es una encuesta. El estudio dio como resultado, que los clientes psicóticos pueden intervenir en dicha tarea y tener un vínculo importante en la participación del tratamiento.		
Referencia (tesis)	de Almeida, M., & Almeida, N. (2004). Grupo do nap: Atendimento ambulatorial ao cliente em uso de medicacao deposito - uma acao diferenciada de cuidar em psiquiatria. <i>Texto Contexto Enferm</i> , 13(4), 535-542.		

Ficha de trabajo 8. *Matriz de antecedentes*

Datos del antecedente xx: 02			
Título	Reducción de tiempo de entrega en el proceso productivo de una metalmecánica	Metodología	Cuantitativo
Autor	Jimenez, M.	Tipo	
Año	2017	Enfoque	Positivista
Objetivo	Cuantificar el grado de mejora en el cumplimiento de entregas implementando la propuesta de mejora en la empresa metalmecánica	Diseño	
Resultados	Identificar la variabilidad de las actividades que influyen negativamente en el cumplimiento de entregas. Identificar el producto principal	Método	Documental y de campo
		Población	Cantidad de marmitas producidas al año
		Muestra	Teniendo una población pequeña por mes se trata de un muestreo intencional no probabilístico



		Técnicas	PERP - CPM - Análisis de probabilidad de éxito - Técnica estadística de validación - Relación beneficio costo
		Instrumentos	Encuesta - Hojas de registro de tiempos
Conclusiones	En relación al beneficio - costo, se evaluó que para los tres años de implementación de la mejora, se obtendrán resultados mayores a 1, esto nos indicaría que sería rentable teniendo un costo beneficio - rentable	Método de análisis de datos	Guía PMBOK
Redacción final al estilo artículo	<p>Jimenez, M (2017) El trabajo de investigación nos trata de apoyar con la reducción del tiempo de entrega en el proceso productivo de una metalmecánica, la metodología que se utiliza es cuantitativa, con un enfoque positivista, el método es documental y de campo, la población es la cantidad de marmitas producidas al año, la muestra es una población pequeña por mes se trata de un muestreo intencional no probabilístico, la técnica que utilizo son las siguientes PERP - CPM - Análisis de probabilidad de éxito - Técnica estadística de validación - Relación beneficio costo, el instrumento es una encuesta y hoja de registro de tiempos y por último el método de análisis de datos fue la guía PMBOK</p> <p>El objetivo principal es cuantificar el grado de mejora en el cumplimiento de entregas, los resultados del estudio fue identificar las variables negativas, en conclusión se hace una relación beneficio-costo, con el fin de implementar la mejora en 3 años y dar resultados mayores a 1. Jimenez, M.,</p>		
Referencia (tesis)	<p>Jimenez, M.. (2017). <i>Reducción de tiempo de entrega en el proceso productivo de una metalmecánica</i>. (Tesis de pregrado) Universidad San Ignacio de Loyola, Peru. Sugerencia: utilice la herramienta referencias, libro en Ms Word. Si el documento es un artículo priorice aquellos que tienen código DOI.</p>		

Ficha de trabajo 8. *Matriz de antecedentes*

Datos del antecedente xx: 03			
Título	Propuesta de reducción del tiempo y costo para mejorar nivel de servicio en una cadena de suministros ETO	Metodología	Cuantitativo
Autor	Negret, J. ;Valverde, H.	Tipo	
Año	2016	Enfoque	
Objetivo	Mejorar el control de la variabilidad de AUNA para cumplir el nivel de servicio propuesto empleando un modelo de cadena de suministros ETO	Diseño	Experimental
Resultados	Se decidió hacer cambios en la etapa de diseño, aumentando actividades y trasladando otras de etapas posteriores. Todos los tiempos de las actividades se mantuvieron igual, las únicas excepciones fueron la definición de equipos médicos y obras.	Método	Hipotético-deductivo
		Población	
		Muestra	
		Técnicas	
		Instrumentos	Entrevista
Conclusiones	Se analizó el modelo ETO utilizado por la empresa de salud objeto del estudio y se identificó la principal característica que lo define como tal.	Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo	<p>Negret, J. ;Valverde, H. (2016) El trabajo de investigación utiliza una metodología cuantitativa, con un diseño experimental, adicional un método hipotético deductivo y de instrumento utiliza la entrevista</p> <p>El objetivo es mejorar la variable AUNA con el fin de cumplir el nivel de servicio propuesto, como resultado se decidió hacer cambios en la etapa de diseño, aumentando actividades y trasladando otras etapas posteriores, por último la conclusión fue analizar el modelo ETO utilizado por la empresa e idéntica la principal característica. resultados y/o conclusiones.</p>		
Referencia (tesis)	<p>Negret, J. ;Valverde, H. (2016). <i>Propuesta de reducción del tiempo y costo para mejorar nivel de servicio en una cadena de suministros ETO</i>. (Tesis de pregrado) Universidad San Ignacio de Loyola, Peru. Sugerencia: utilice la herramienta referencias, libro en Ms Word. Si el documento es un artículo priorice aquellos que tienen código DOI.</p>		

Datos del antecedente xx: 04			
Título	Optimización de tiempos de reparación aplicando la metodología lean service un taller de reparaciones de equipo pesado	Metodología	

Autor	Yanyas C.	Tipo	
Año	2018	Enfoque	
Objetivo	Mejorar la producción de reparación de componentes de tren de fuerza en el taller de reparaciones en 12%, con la finalidad de satisfacer al cliente y generar ahorros en los costos de reparación	Diseño	
Resultados		Método	
		Población	
		Muestra	
		Técnicas	
Instrumentos			
Conclusiones	Se diagnosticó el problema del taller de reparaciones, el cual es la deficiencia en la productividad de reparación que se generó durante el año 2013.	Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo	Yanyas C. (2018) El objetivo de este trabajo de investigación es mejorar la producción de reparación de componentes de tren de fuerza, con el fin de satisfacer al cliente y generar ahorros en los costos de reparación y como conclusión se diagnosticó el problema de taller de reparaciones el cual es la deficiencia en la productividad de reparación que se generó durante el año 2013..		
Referencia (tesis)	Yanyas, C. (2018). <i>Optimización de tiempos de reparación aplicando la metodología lean service un taller de reparaciones de equipo pesado</i> . (Tesis de pregrado). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Peru. Sugerencia: utilice la herramienta referencias, libro en Ms Word. Si el documento es un artículo priorice aquellos que tienen código DOI.		

Ficha de trabajo 8. *Matriz de antecedentes*

Datos del antecedente xx: 05			
Título	Optimización en tiempo real del modo de operación de un abastecimiento de agua mediante técnicas metaheurísticas. Aplicación de a la red de suministros de valencia y su area metropolitana	Metodología	
Autor	Vicente D.	Tipo	
Año	2016	Enfoque	Global Proporcional o distribuido
Objetivo	Implementación de una plataforma para la ayuda a la toma de decisiones en el control operacional que integre un modelo de simulación hidraulica con un sistema SCADA junto con un optimizador en tiempo real	Diseño	
Resultados	Tras aplicar los algoritmos desarrollados para minimizar los costes energéticos para el escenario de operación elegido, utilizando las mismas restricciones del modo eral de operación, han proporcionado un ahorro energético del 7.3%. Ellos justifica la viabilidad e interés por aplicar la metodología desarrollada en la presente tesis al caso de estudio propuesto.	Método	
		Población	
		Muestra	
		Técnicas	Multiobjetivo
Instrumentos			
Conclusiones		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo	Vicente D. (2016) trabajo de investigación tiene un enfoque global proporcional o distribuido y técnicas multi-objetivo, el objetivo es implementar una plataforma que nos ayudara a la toma de decisiones en el control operacional que integre un modelo de simulación hidraulica con un sistema SCADA junto con un optimizador en tiempo real y el resultado fue el siguiente Tras aplicar los algoritmos desarrollados para minimizar los costes energéticos para el escenario de operación elegido, utilizando las mismas restricciones del modo eral de operación, han proporcionado un ahorro energético del 7.3%. Ellos justifica la viabilidad e interés por aplicar la metodología desarrollada en la presente tesis al caso de estudio propuesto..		
Referencia (tesis)	Vicente D. (2016). <i>Optimización en tiempo real del modo de operación de un abastecimiento de agua mediante técnicas metaheurísticas. Aplicación de a la red de suministros de valencia y su area metropolitana</i> (Tesis de doctoral). Universidad Politècnica de València. Sugerencia: utilice la herramienta referencias, libro en Ms Word. Si el documento es un artículo priorice aquellos que tienen código DOI.		

Ficha de trabajo 8. *Matriz de antecedentes*

Datos del antecedente xx: 06			
Título	Optimización del tiempo de desencofrado en piezas verticales de Hormigón Autocompactante: Desarrollo de metodología y estudio experimental	Metodología	Grafica de Resistencia-Maduración
Autor	Teixeira S.	Tipo	
Año	2016	Enfoque	
Objetivo	Incrementar la productividad de obras civiles cuando se utiliza hormigón autocompactante, mediante la optimización de la utilización de los encofrados verticales a través del estudio del tiempo necesario para desencofrar y de la elección de la rigidez de sus paneles	Diseño	Encofrados verticales
Resultados		Método	
		Población	Hormigones
		Muestra	2 hormigones
		Técnicas	
		Instrumentos	Encuesta
Conclusiones	Tras una extensiva revisión bibliográfica sobre los tiempos de desencofrados propuestos por diferentes Normas y autores, se observa que existen grandes diferencias entre ellos. Estas diferencias no incurrir únicamente en el tiempo de desencofrado resultante, sino también en la forma de determinar el mismo, por un lado se sugieren tiempos de desencofrado únicos, y por otro, existen autores o Normas que los determinan según la evolución de la resistencia del hormigón	Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo	<p>Teixeira S. (2016) El trabajo de investigación utiliza una metodología grafica de resistencia-maduración, un diseño de encofrados verticales, además una población de hormigones y una muestra de 2 hormigones, por ultimo de instrumento encuesta</p> <p>El trabajo de investigación realizado por Teixeira, tiene como objetivo Incrementar la productividad de obras civiles cuando se utiliza hormigón autocompactante, mediante la optimización de la utilización de los encofrados verticales a través del estudio del tiempo necesario para desencofrar y de la elección de la rigidez de sus paneles y nos da como conclusión una extensiva revisión bibliográfica sobre los tiempos de desencofrados propuestos por diferentes Normas y autores, se observa que existen grandes diferencias entre ellos. Estas diferencias no incurrir únicamente en el tiempo de desencofrado resultante, sino también en la forma de determinar el mismo, por un lado se sugieren tiempos de desencofrado únicos, y por otro, existen autores o Normas que los determinan según la evolución de la resistencia del hormigón</p>		
Referencia (tesis)	<p>Texeira S. (2016). <i>Optimización del tiempo de desencofrado en piezas verticales de Hormigón Autocompactante: Desarrollo de metodología y estudio experimental</i>. (Tesis de doctoral) Universidad de navarra .</p> <p>Sugerencia: utilice la herramienta referencias, libro en Ms Word. Si el documento es un articulo priorice aquellos que tienen código DOI.</p>		

Datos del antecedente xx: 07			
Título	Gestión del tiempo, éxito académico y procrastinación en el alumnado universitario	Metodología	Mixta
Autor	Garzon A.	Tipo	
Año	2014	Enfoque	
Objetivo	El objetivo general del presente estudio es caracterizar la gestión del tiempo y los hábitos de procrastinación en el alumnado universitario colombiano de primeros semestres y explorar su conexión con las características sociodemográficas del alumnado y el rendimiento académico obtenido.	Diseño	
Resultados	En general esta subescala abarca una serie de razones relacionadas con la falta de energía y autocontrol emocional/del entorno (por ejemplo, en cuanto al manejo del tiempo, la dependencia social y la baja tolerancia a la frustración), adicionalmente de un componente de aversión a la tarea. Un 15% de los estudiantes obtiene una puntuación máxima (entre 4 y 5 puntos) en esta subescala. Los resultados de frecuencias para este factor se presentan	Método	
		Población	El alumnado colombiano de primeros semestres
		Muestra	494 estudiantes
		Técnicas	Gestion del tiempo y procrastinacion
		Instrumentos	

Conclusiones		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo	<p>Garzon A. (2014) El trabajo expuesto, utiliza una metodología mixta, con una población de alumnados colombianos de primeros semestres, nuestra muestra es 494 estudiantes y la técnica que se utiliza es la gestión de tiempo y procrastinacion.</p> <p>El objetivo es caracterizar la gestión del tiempo y los hábitos de procrastinación en el alumnado universitario colombiano de primeros semestres y explorar su conexión con las características sociodemográficas del alumnado y el rendimiento académico obtenido y los resultados fueron una serie de razones relacionadas con la falta de energía y autocontrol emocional/del entorno (por ejemplo, en cuanto al manejo del tiempo, la dependencia social y la baja tolerancia a la frustración), adicionalmente de un componente de aversión a la tarea. Un 15% de los estudiantes obtiene una puntuación máxima (entre 4 y 5 puntos) en esta subescala. Los resultados de frecuencias para este factor se presentan</p>		
Referencia (tesis)	<p>Garzon, A. (2014). <i>Gestión del tiempo, éxito académico y procrastinación en el alumnado universitario</i>. (Tesis doctoral). Universidad de Sevilla</p> <p>Sugerencia: utilice la herramienta referencias, libro en Ms Word. Si el documento es un artículo priorice aquellos que tienen código DOI.</p>		

Datos del antecedente xx: 08			
Título	Optimización de la gestión del tiempo en la etapa de casco estructural en un edificio multifamiliar utilizando el método de línea de balance	Metodología	Cualitativo
Autor	Izquierdo, J.	Tipo	Descriptivo
Año	2016	Enfoque	
Objetivo	Demostrar que empleando el método de línea de balance, optimizamos la gestión del tiempo en la etapa de casco estructural de las obras de edificaciones.	Diseño	Experimental
Resultados		Método	Línea de balance
		Población	La empresa
		Muestra	
		Técnicas	Estadística Descriptiva
		Instrumentos	Formatos de elaboración propia
Conclusiones	La poca calidad de programación y planificación inicial de los proyectos trae consigo plazos mayores a lo proyectado, por ende los costos de un inicio no son lo considerados, esto implicaría un aumento de presupuesto.	Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo	<p>Izquierdo, J. (2016) El trabajo realizado por Izquierdo tiene como objetivo reducir el tiempo en la gestión de tiempo en la fase de casco estructural, además tiene un método cualitativo, tipo descriptivo, diseño experimental, método de línea de balance, también la población es la empresa, la técnica es la estadística descriptiva y el instrumento es el formato de elaboración propia. El estudio tiene como conclusión en la fase de programación y planificación se ve la baja calidad, además de un tiempo extenso más de lo establecido y con esto nos trae un aumento del presupuesto.</p>		
Referencia (tesis)	<p>Izquierdo, J. (2016). <i>Optimización de la gestión del tiempo en la etapa de casco estructural en un edificio multifamiliar utilizando el método de línea de balance</i>. (Tesis de pre-grado) Universidad de San Martín de Porres.</p> <p>Sugerencia: utilice la herramienta referencias, libro en Ms Word. Si el documento es un artículo priorice aquellos que tienen código DOI.</p>		

Datos del antecedente xx: 09			
Título	Guía de implementación de gestión del conocimiento usando medios sociales en una entidad administrativa tributaria	Metodología	
Autor	YANET YOVANA CAHUI PARILLO - ROSSANA BELEN GONZALES GONZALES	Tipo	Mixto

Año	2015	Enfoque	
Objetivo	Mejorar la gestión del conocimiento en una entidad de Administración Tributaria con la aplicación de la guía de implementación de gestión del conocimiento usando medios sociales.	Diseño	preexperimental
Resultados	De acuerdo con los resultados de la encuesta de situación actual, el 95% de los empleados indican que la gestión del conocimiento sirve para realizar mejor su trabajo diario, asimismo, el 93% indica que la gestión del conocimiento sirve para transferir el conocimiento en diversos contextos	Método	Experimental
		Población	303 personas
		Muestra	Un grupo experimental de 60 personas y un grupo control de 93 personas
		Técnicas	Microsoft Excel y Minitab,
		Instrumentos	Cuestionarios para jefes de ti y cuestionario para empleados del área de servicio
Conclusiones	Según los resultados, queda demostrado que el uso de los medios sociales mejora la gestión de conocimiento, permitiendo a los empleados compartir las experiencias vividas, imitar las mejores prácticas aprendidas, colaborar con información en línea, y aprovechar todos los beneficios de los medios sociales.	Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo	CAHUI, Y.; GONZALES, R. (2015) El trabajo de investigación es de tipo mixto, con un diseño experimental, una población de 303 personas y una muestra de 60 personas de un grupo experimental y 93 personas del grupo de control, las técnicas que se utilizaron son Microsoft Excel y Minitab, por último los instrumentos fueron dos, un cuestionario para jefes de ti y otro para empleados del área de servicio. Esta investigación tiene como objetivo mejorar la gestión del conocimiento utilizando redes sociales como una implementación, además los resultados fueron excelentes ya que el 95% del personal, indica que la gestión de conocimiento permite compartir la información a diferentes áreas por último, en las conclusiones se demostró que la gestión del conocimiento es excelente para mejorar las gestiones diarias, además si se incorpora las redes sociales		
Referencia (tesis)	CAHUI, Y.; GONZALES, R. (2015) <i>Guía de implementación de gestión del conocimiento usando medios sociales en una entidad administrativa tributaria</i> . (Tesis de maestría). Universidad de San Martín de Porres. Sugerencia: utilice la herramienta referencias, libro en Ms Word. Si el documento es un artículo priorice aquellos que tienen código DOI.		

Datos del antecedente xx: XX			
Título	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LAS UGEL DE LIMA METROPOLITANA	Metodología	
Autor	Silvana Elizabeth Gómez Paredes Antonio Rolando Kanashiro Medina Hugo Reynaga Muñoz	Tipo	Cualitativo
Año	2017	Enfoque	descriptivo-correlacional
Objetivo	Establecer la relación entre el uso de prácticas de gestión del conocimiento y el conocimiento de los especialistas de gestión pedagógica y gestión institucional de las UGEL de Lima Metropolitana.	Diseño	No experimental
Resultados	El uso de prácticas de gestión del conocimiento relacionadas con la comunicación es incipiente, tales como contar con una base de datos o sistema similar para registrar información sobre principios, objetivos y buenas prácticas de trabajo que se adecuan a la normativa y al contexto de la entidad, lecciones aprendidas, manuales de formación, etc.	Método	
		Población	Colaboradores de la UGEL
		Muestra	3Colaboradores
		Técnicas	
		Instrumentos	Cuestionario
Conclusiones	El conocimiento explícito proviene principalmente de la documentación técnica normativa provista por las entidades del sector como la DRE y Minedu, que se complementa con	Método de análisis de datos	

	información proveniente de otras entidades con las que se establecen asociaciones, así como de los informes generados en la misma entidad.		
Redacción final al estilo artículo	Gómez S.; Kanashiro A.; Reynaga H. (2017) La investigación es de tipo cualitativo, con un enfoque descriptivo-correlacional, diseño no experimental, la población son los usuarios de la UGEL y su muestra tres colaboradores, por último, el instrumento que se uso fue un cuestionario. El trabajo de investigación tiene como principal objetivo enlazar la gestión del conocimiento con la información de la gestión educativa, como resultado nos dio que es primordial el uso de la gestión en diferentes áreas el cual debe de registrar toda clase de información, como conclusión nos da que la información que nos da tiene que ser validada por las entidades para un mayor impacto		
Referencia (tesis)	Gómez S.; Kanashiro A.; Reynaga H. (2017). <i>GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LAS UGEL DE LIMA METROPOLITANA</i> . (Tesis de Maestría) Universidad del Pacífico. Sugerencia: utilice la herramienta referencias, libro en Ms Word. Si el documento es un artículo priorice aquellos que tienen código DOI.		

Enfoque mixto				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Redacción final
(Carhuanchu, Nolzco, Sichei, Guerrero, & Casana, 2019)	2019	Este enfoque es definido como la sinergia pertinente de técnicas, métodos, aproximaciones y conceptos tanto cuantitativos y cualitativos para dar respuesta al planteamiento de la investigación (Arias, 2012; Johnson, Onwuegbuzie, & Turner, 2007), abarca hacia un pluralismo metodológico que permite desarrollar una investigación a profundidad para una comprensión amplia de los objetos de estudio, a diferencia de trabajar de forma excluyente ambos enfoques.	El enfoque mixto nos permite enlazar las técnicas, métodos, aproximaciones y conceptos tanto cuantitativos y cualitativos, con el fin de dar resultado al planeamiento de la investigación. Este enfoque nos permite tener a mayor profundidad y amplitud los objetos de estudios. (Arias, 2012; Johnson, Onwuegbuzie, & Turner, 2007)	El enfoque mixto nos permite enlazar las técnicas, métodos, aproximaciones y conceptos tanto cuantitativos y cualitativos, con el fin de dar resultado al planeamiento de la investigación. Este enfoque nos permite tener a mayor profundidad y amplitud los objetos de estudios. (Carhuanchu, Nolzco, Sichei, Guerrero, & Casana, 2019)  Este enfoque nos ayudara a determinar el por qué no se genera una optimización de los tiempos de atención en la empresa Sonda del Peru SA, ubicado en el distrito de San Isidro; desarrollando un enlace entre los métodos mencionados líneas arriba, esto nos permitirá conocer las fallas y necesidades.
<b>Referencia:</b>	Carhuanchu, I., Nolzco, F., Sichei, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). Metodología para la investigación holística. Guayaquil: UIDE.			

Sintagma: Holístico				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Redacción final
(Carhuanchu, Nolzco, Sichei, Guerrero, & Casana, 2019)	2019	El sintagma es percibido como un proceso de investigación e indagación direccionadas hacia interacciones inquebrantables recurrentes. Por ello, el sintagma requiere estudio, investigación, apertura y comprensión que permita generar posibilidades de mejora del conocimiento mediante investigaciones pertinentes (Hurtado de Barrera, 2015)	El sintagma es utilizado como un proceso de investigación e indagación, con el fin de que sean interacciones inquebrantables recurrentes. Además requiere de un estudio, investigación, apertura y comprensión, lo cual nos permitirá mejorar el conocimiento con la investigación. Y es holística ya que nos permite tener una vista amplia de nuestra problemática.	El sintagma es utilizado como un proceso de investigación e indagación, con el fin de que sean interacciones inquebrantables recurrentes. Además requiere de un estudio, investigación, apertura y comprensión, lo cual nos permitirá mejorar el conocimiento con la investigación. Y es holística ya que nos permite tener una vista amplia de nuestra problemática.

		La holística es definida como la comprensión crítica reflexiva del entorno que permite una visión amplia del mundo y de la vida, desde una perspectiva integradora con énfasis en la trascendencia.		(Carhuacho, Nolzco, Sichei, Guerrero, & Casana, 2019)  Utilizamos el sintagma holístico ya que al usar de los conceptos, teorías, cronograma determinado y enfoques diferentes, nos dará como resultado un nuevo punto de vista y solución a lo que deseamos desarrollar.
<b>Referencia:</b>	Carhuacho, I., Nolzco, F., Sichei, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). Metodología para la investigación holística. Guayaquil: UIDE.			

Tipo proyectiva				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Redacción final
(Carhuacho, Nolzco, Sichei, Guerrero, & Casana, 2019)	2019	Esta investigación está relacionada con el diseño, preparación de las técnicas y procedimientos para el tipo de investigación que ha optado. El resultado es perceptible en los criterios metodológicos del estudio. Es preciso acotar que aquí se completa el holograma de la investigación, se vuelven a los objetivos, y se describe el denominado holotipo de la intervención, que sirve para direccionar la ruta a seguir durante el proceso de investigación y abarca desde la definición del estudio, determinación del diseño, la selección de los instrumentos de investigación, la selección de las técnicas de análisis de resultados hasta una posible solución.	Este estudio esta enlazado con el diseño, estructuración de las técnicas y métodos para el tipo de investigación que se va a utilizar. Las consecuencias van enlazado con el juicio del método de investigación. Es necesario indicar que aquí se llena formato de investigación, miramos a los objetivos y describimos el holotipo de la intervención, este nos servirá para tener un camino en el proceso de investigación y encerrar la definición del estudio, determinación del diseño, escoger el instrumento de investigación, escoger las técnicas de análisis de los resultados de una probable solución.	Este estudio esta enlazado con el diseño, estructuración de las técnicas y métodos para el tipo de investigación que se va a utilizar. Las consecuencias van enlazado con el juicio del método de investigación. Es necesario indicar que aquí se llena formato de investigación, miramos a los objetivos y describimos el holotipo de la intervención, este nos servirá para tener un camino en el proceso de investigación y encerrar la definición del estudio, determinación del diseño, escoger el instrumento de investigación, escoger las técnicas de análisis de los resultados de una probable solución. (Carhuacho, Nolzco, Sichei, Guerrero, & Casana, 2019)
<b>Referencia:</b>	Carhuacho, I., Nolzco, F., Sichei, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). Metodología para la investigación holística. Guayaquil: UIDE.			

Nivel comprensivo				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Redacción final
(Carhuacho, Nolzco, Sichei, Guerrero, & Casana, 2019)	2019	Relacionado con la toma de decisiones por parte del investigador. Aquí es importante la iniciativa de acción para delimitar su campo de estudio para predisponerse a investigar en perspectiva con su interés y no transitar hacia posiciones subjetivas de acceso al tema solo con la buena voluntad. En este proceso se evidencia que el investigador sustenta de manera concreta la situación	El nivel comprensivo permite al investigador, desarrollar su campo de estudio, limitando los esquemas, para que los resultados de la investigación sean de mayor interés y sean de manera subjetiva al tema. También permitirá al investigador plasmar su problemática a su voluntad, con el fin de que	El nivel comprensivo permite al investigador, desarrollar su campo de estudio, limitando los esquemas, para que los resultados de la investigación sean de mayor interés y sean de manera subjetiva al tema. También permitirá al investigador plasmar su problemática a su voluntad, con el fin de que sea expuesto y explicado con mayor facilidad (Carhuacho,

		preocupante, precisa un contexto e identifica necesidades, lo que le permite desarrollar la intención de la investigación y que lleve a la delimitación de la misma dependiendo en gran medida de los que se pretende en el estudio.	sea expuesto y explicado con mayor facilidad	Nolazco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019)  Dicho nivel apoyara al investigador, a desenvolver sus hipótesis y objetivos con respecto al inconveniente a desarrollar, dando diferentes soluciones ante escenarios poco amigables y adversos
<b>Referencia:</b>	arhuacho, I., Nolazco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). Metodología para la investigación holística. Guayaquil: UIDE.			

<b>Método: Deductivo</b>				
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parfraseo</b>	<b>Redacción final</b>
Jaqueline Hurtado	2010	Este método de razonamiento consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etcétera, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares.	Este método, tiene como fin tomar conclusiones a groso modo y estas generan anotaciones particulares, esto implica utilizar el análisis de la muestra, teorías, leyes, principios, etc.	Este método, tiene como fin tomar conclusiones a groso modo y estas generan anotaciones particulares, esto implica utilizar el análisis de la muestra, teorías, leyes, principios, etc. (Bernal, 2010)  Al utilizar el método deductivo nos obliga a utilizar teorías, las cual estén vinculadas con el inconveniente de la investigación, De cierto modo al realizar nuestra hipótesis sobre el inconveniente a desarrollar, está avalada por diversos autores
<b>Referencia:</b>	B. (2010). <i>Metodología de la investigación</i> . Colombia: Pearson.			

<b>Método: Inductivo</b>				
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parfraseo</b>	<b>Redacción final</b>
Jaqueline Hurtado	2010	Este método utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general. El método se inicia con un estudio individual de los hechos y se formulan conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría.	El siguiente método nos ayuda a obtener hitos en base a sucesos reales los cuales son validados, estos nos ayudaran a obtener conclusiones de carácter general. Este método parte de un estudio personal de los sucesos y serán transformados en conclusiones generales que se dan como leyes ,principios o teorías	El siguiente método nos ayuda a obtener hitos en base a sucesos reales los cuales son validados, estos nos ayudaran a obtener conclusiones de carácter general. Este método parte de un estudio personal de los sucesos y serán transformados en conclusiones generales que se dan como leyes ,principios o teorías Hurtado, (2010) Dicho método obliga al investigador, utilizar información de primera mano, ya sea en el campo o en oficinas, utilizando cierto criterio y percepción de la problemática
<b>Referencia:</b>	Hurtado, J. (2010) <i>Metodología de la Investigación</i> . Caracas: Venezuela: Fundación Sypal.(p.111) le: <a href="https://dariososafoula.files.wordpress.com/2017/01/hurtado-de-barrera-metodologic81a-de-la-investigacioc81n-guic81a-para-la-comprensio81n-holic81stica-de-la-ciencia.pdf">https://dariososafoula.files.wordpress.com/2017/01/hurtado-de-barrera-metodologic81a-de-la-investigacioc81n-guic81a-para-la-comprensio81n-holic81stica-de-la-ciencia.pdf</a>			



Población					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Roberto Hernández  Carlos Fernández  Pilar Baptista	2014	La población es “el conjunto de datos de una característica medida en cada individuo del universo” (Rustom, 2012, p. 11), Lepkowski (2008b citado en Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 174)	La población es el total de personas, que tienen similares características, las cuales podrán ser seleccionadas, bajo un criterio, para un estudio y/o investigación. Lepkowski (citado por Hernández, Fernández y Baptista, 2014)	Es necesario indicar, que la población en general es colocada como en el estudio, con el fin de poder agruparlos, investigando ciertas características y un problema en común; siendo en la presente investigación el personal de soporte técnico que trabajan en la empresa Sonda del Peru SA, ubicado en San Isidro	La población es el total de personas, que tienen similares características, las cuales podrán ser seleccionadas, bajo un criterio, para un estudio y/o investigación. Lepkowski (Carhuacho, Nolazco, Sichei, Guerrero, & Casana, 2019)
<b>Número de colaboradores:</b>		Soporte técnico			
<b>Referencia:</b>		Carhuacho, I., Nolazco, F., Sichei, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). Metodología para la investigación holística. Guayaquil: UIDE.			
Muestra					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación de la técnica de muestreo	
César Bernal	2010	Entonces, luego de haber definido la población es necesario calcular el tamaño de la muestra, entendiéndose que es el “subconjunto de la población” (Rustom, 2012, p. 11), también se indica que es “un subgrupo de la población [...] pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 175), (Gorgas, Cardiel y Zamorano, 2011), sin embargo se precisa que la muestra debe ser representativa, de tal forma que la inferencia estadística permita realizar la generalización.	La muestra es la selección detallada de la población, la cual cuenta con unos índices y/o características necesarios para poder ser suba grupadas. Esta muestra debe ser representativa, mas no generalizada. (Carhuacho, Nolazco, Sichei, Guerrero, & Casana, 2019)	La representación de la muestra del trabajo de investigación, serán el personal de soporte nivel 1 en la empresa Sonda del Peru SA, los ayudara a tener información precisa y real.	como en el estudio, con el fin de poder agruparlos, investigando ciertas características y un problema en común; siendo en la presente investigación el personal de soporte técnico que trabajan en la empresa Sonda del Peru SA, ubicado en San Isidro  La muestra es la selección detallada de la población, la cual cuenta con unos índices y/o características necesarios para poder ser suba grupadas.
<b>Número de colaboradores:</b>		20 personas de soporte técnico nivel 1			
<b>Referencia:</b>		Carhuacho, I., Nolazco, F., Sichei, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). Metodología para la investigación holística. Guayaquil: UIDE.			
					Esta muestra debe ser representativa, mas no generalizada.

		(Carhuacho, Nolzco, Sichi, Guerrero, & Casana, 2019) La representación de la muestra del trabajo de investigación, serán el personal de soporte nivel 1 en la empresa Sonda del Peru SA, los ayudara a tener información precisa y real
--	--	--

Unidades informantes					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Descripción de cada unidad informante	Redacción final
	2015	OCDE, (2015) define a la "Unidad informante, como la entidad que proporciona los datos. Dentro de una entidad estadística dada, puedes haber diferentes unidades a cuyos niveles están disponibles los datos deseados, y pueden ser proporcionados. La unidad informante, corresponde a la que lleva el registro individual.	Las unidades informantes, son aquellas, las cuales permiten tener una mayor noción de lo que sucede y ocurre, dentro de un lugar, establecimiento, etc.; del cual se quiere estudiar, siendo estas participes en el día a día, o tengan una relación más cercana que cualquier individuo, ejemplo: trabajadores en una entidad privada; con la finalidad de obtener información verídica. (OCDE, 2015)	Reporte de tickets. Coordinadores del proyecto. Informe del cliente.	Hoy en día las unidades informantes, son necesarias para nuestra investigación, puesto a que nos darán mayor amplitud de nuestra problemática dentro o fuera de nuestro estudio de trabajo. Estas unidades deben estar relacionadas día a día con el inconveniente, ya que mientras más cercano sea al problema mayor apoyo nos dará con el fin de tener una información concisa (OCDE, 2015). Respetando líneas arriba, los entrevistados en el presente estudio para la obtención de información serán: Los coordinadores y el cliente serán entrevistados y encuestados, y el informe será analizado
<b>Número de Unidades Informantes:</b>	3				
<b>Referencia:</b>	(2015) Guidelines for Collecting and Reporting Data on Research and Experimental Development. Paris, Francia: OCDE. Obtenido de: <a href="https://read.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/frascati-manual-2015_9789264239012-en#page1">https://read.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/frascati-manual-2015_9789264239012-en#page1</a>				

Técnica: Encuesta					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final

Pedro López Sandra Fachelli	2015	López y Fachelli (2015) definen a "La encuesta es una de las técnicas de investigación social de más extendido uso en el campo de la Sociología que ha trascendido el ámbito estricto de la investigación científica, para convertirse en una actividad cotidiana de la que todos participamos tarde o temprano. Realizar encuestas implica seguir todo un proceso de investigación donde cada uno de los aspectos mencionados están estrechamente ligados a la encuesta y deben integrarse de forma coherente con el objetivo de producir información científica de calidad y en correspondencia con el modelo de análisis construido, y donde se requiere, por tanto, del conocimiento especializado y de la capacidad de aplicación."(p.9)	La encuesta es una técnica de las que más se usan en el medio social, ya que es el medio más factible para una investigación, esta técnica está compuesta por una serie de preguntas, las cuales una a otra está relacionada con cierto criterio y coherencia. (López y Fachelli, 2015)	Al utilizar la encuesta, permitirá recolectar información a través de preguntas, las cuales serán formuladas por el investigador, estas darán respuesta dentro del lugar de trabajo para que sean filtradas y analizadas.6	La encuesta es una técnica de las que más se usan en el medio social, ya que es el medio más factible para una investigación, esta técnica está compuesta por una serie de preguntas, las cuales una a otra está relacionada con cierto criterio y coherencia. (López y Fachelli, 2015) Al utilizar la encuesta, permitirá recolectar información a través de preguntas, las cuales serán formuladas por el investigador, estas darán respuesta dentro del lugar de trabajo para que sean filtradas y analizadas.
<b>Referencia:</b>	P. y Fachelli, S. (2015) <i>Metodología de la Investigación social cuantitativa</i> . Barcelona, España: Dipòsit Digital de Documents, Universitat Autònoma de Barcelona. Capítulo II. (p.9) Obtenido de: <a href="https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf">https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf</a>				
<b>Instrumento: Cuestionario</b>					
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parafraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>	<b>Redacción final</b>
		El cuestionario es un conjunto de preguntas	El cuestionario es la secuencia de	El uso del cuestionario en	El cuestionario es la secuencia de

Roberto Hernández	2014	diseñadas para generar los datos necesarios, con el propósito de alcanzar los objetivos del proyecto de investigación. Se trata de un plan formal para recabar información de la unidad de análisis objeto de estudio y centro del problema de investigación.(p. 217)	preguntas con el fin de generar datos necesarios, con el fin de obtener los objetivos del trabajo de investigación. La idea es recolectar la información para nuestro centro del problema de investigación	nuestro trabajo de información, será de mucha importancia, ya que nos permitirá recabar información con mayor relevancia del centro de trabajo y del incidente a resolver.	preguntas con el fin de generar datos necesarios, con el fin de obtener los objetivos del trabajo de investigación. La idea es recolectar la información para nuestro centro del problema de investigación; Chasteauneuf y Brace (citado por Hernández, Fernández, y Baptista, 2014). El uso del cuestionario en nuestro trabajo de información, será de mucha importancia, ya que nos permitirá recabar información con mayor relevancia del centro de trabajo y del incidente a resolver.
<b>Referencia:</b>	Fernández, C., y Baptista, P. (2014) <i>Metodología de la Investigación</i> (Sexta ed.). Ciudad de México, México: McGraw-Hill/Interamericana Editores. S.A. DE C.V. (p. 217)  ISBN 13: 9781456223960				
<b>Técnica: Entrevista</b>					
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parfraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>	<b>Redacción final</b>
		La entrevista es una técnica que consiste en recoger información mediante un proceso directo de	La entrevista, es una técnico que recolecta información,	El uso de esta técnico nos ayudara a tener un	La entrevista, es una técnico que recolecta

Francisco Sierra	1998	comunicación entre entrevistador(es) y entrevistado(s), en el cual el entrevistado responde a cuestiones, previamente diseñadas en función de las dimensiones que se pretenden estudiar, planteadas por el entrevistador.	mediante una charla directa entre el interrogador y el interrogado, el proceso es responder una serie de preguntas las cuales fueron diseñadas con un criterio en base al problema a desarrollar.	punto de vista de las personas que están día a día con el inconveniente, esto nos será de gran ayuda y aporte a nuestra investigación.	información, mediante una charla directa entre el interrogador y el interrogado, el proceso es responder una serie de preguntas las cuales fueron diseñadas con un criterio en base al problema a desarrollar (Bernal, 2010) El uso de esta técnico nos ayudara a tener un punto de vista de las personas que están día a día con el inconveniente, esto nos será de gran ayuda y aporte a nuestra investigación.
<b>Referencia:</b>	C. (2010). Metodología de la investigación. Colombia: Pearson.				
<b>Instrumento: Guía de entrevista</b>					
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parafraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>	<b>Redacción final</b>
Taylor,S. Bogdan, R.	2002	Taylor y Bogdan (2002) inferen que "La guía de la entrevista no es un protocolo estructurado. Se trata de una lista de áreas generales que deben cubrirse con cada informante. En la situación de entrevista el investigador decide cómo enunciar las preguntas y cuándo formularlas. La guía de la entrevista sirve solamente para recordar	La guía de entrevista, se trata a la elaboración de una lista de preguntan que deben estar relacionadas entre si, estas deben ser generadas y aplicadas por el entrevistador, esta guía se debe realizar sobre ciertas áreas. Al utilizarlo aprendemos más	Al usar este instrumento, debemos saber que dicha charla debe ser de manera continua, amena y notable, ya que nos permitirá obtener un mayor alcance sobre el tema a desarrollar	La guía de entrevista es la elaboración, de una estructuración sin protocolo, para ello primero se debe saber el tema, generando así preguntas, sabiendo cuando y como aplicarlas al entrevistado, siendo el primer paso la

		<p>que se deben hacer preguntas sobre ciertos temas. El empleo de guías presupone un cierto grado de conocimiento sobre las personas que uno intenta, estudiar (por lo menos en las entrevistas en profundidad). Este tipo de guía es útil cuando el investigador ya ha aprendido algo sobre los informantes a través del trabajo de campo, entrevistas preliminares u otra experiencia directa. Esa guía puede asimismo ser ampliada o revisada a medida que se realizan entrevistas adicionales.” (p. 24)</p>	<p>sobre el problema y nos apoyara a tener una mayor amplitud y perspectiva de lo que se desarrollara. (Taylor y Bogdan, 2002)</p>		<p>recopilación de datos del campo, una vez obtenida esta información, se procede en conjunto el problema, a analizar las posibles preguntas que se deberán realizar (Taylor y Bogdan, 2002). Al usar este instrumento, debemos saber que dicha charla debe ser de manera continua, amena y notable, ya que nos permitirá obtener un mayor alcance sobre el tema a desarrollar</p>
<p><b>Referencia:</b></p>	<p>S. y Bogdan, R. (2002) <i>Introducción a los métodos cualitativos en investigación. La búsqueda de los significados</i>. Barcelona, España: Ed. Paidós, España. (p.24)  Obtenido de: <a href="https://es.slideshare.net/elroblal/introduccion-a-los-metodos-cualitativos-de-investigacion-taylor-y-bogdan1">https://es.slideshare.net/elroblal/introduccion-a-los-metodos-cualitativos-de-investigacion-taylor-y-bogdan1</a></p>				