

## **Identificación de la necesidad de sistemas de información**

Andrey A. Fernandez Guerrero

Johanna L. Cely Pérez

Brando Daniel Santana

Centro Agroempresarial y Turístico de los Andes

Análisis y Desarrollo de los Sistemas de Información

David Eduardo Florez Gomez

17 de octubre de 2020

### **Agradecimientos**

Quiero dar las gracias al Centro Agroempresarial y Turístico de los Andes por haberme dado la oportunidad de estudiar y formarme junto con ellos, brindándome apoyo y consistencia desde el inicio de mi formación.

Adicionalmente darles las gracias a los instructores David Eduardo Florez y Miledy Rincon Garcia por el papel tan importante que van a desempeñar en mi proceso de formación.

Y por ultimo y no menos importante, dar un agradecimiento muy grande a CS-ACADEMY y su CEO Raul por haberme brindado el apoyo por parte de la academia para llevar acabo este trabajo.

## **Resumen**

Después de haber tenido la oportunidad de desarrollar el proyecto con una academia, se puede llegar a la conclusión de que en la actualidad, con la revolución digital, todo negocio, empresa, organización o compañía tienen problemas o necesidades las cuales pueden ser solucionadas mediante un sistema de información.

## Contenido

Identificación del ámbito empresarial.....	v
Diseño de instrumentos.....	v
Ejecución de la entrevista.....	vi
Descripción de la situación problema – identificación.....	vi
Plantear una solución desde el punto de vista de sistema de información.....	vii
Validación de la idea.....	viii
Tabulación de información.....	ix
Figura 1.....	ix
Figura 2.....	x
Figura 3.....	xi
Figura 4.....	xi
Figura 5.....	xii
Figura 6.....	xiii
Figura 7.....	xiii
Figura 8.....	xiv

## **Identificación de la necesidad de sistemas de información**

Mediante este documento se busca realizar la actividad de aprendizaje uno, evidencia uno. La cual trata de obtener una necesidad o problema a solucionar como proyecto de sistema de información. Para llevar a cabo esta actividad se deben realizar siete pasos que se presentan a continuación:

- 1) Identificar un ámbito empresarial
- 2) Diseñar instrumentos
- 3) Ejecutar las entrevistas
- 4) Describir la situación problema e identificarlo
- 5) Plantear una solución desde el punto de vista de sistema de información
- 6) Validar la solución o idea
- 7) Tabular la información

A continuación, se realiza la evidencia paso a paso con previo aviso del instructor.

### **Identificación del ámbito empresarial**

Como ámbito empresarial hemos escogido una academia de ciberseguridad, el cual el producto estrella o el más vendido son los cursos y/o capacitaciones de diferentes áreas; ciberseguridad, administración de sistemas, seguridad informática y DevOps. La academia tiene el nombre de Cs-Academy, abreviación de Cyber Security Academy.

### **Diseño de instrumentos**

#### ***Entrevista.***

A continuación, con ayuda de cada uno de los integrantes del grupo se empieza a desarrollar la entrevista, la cual tiene estructura diamante; la cual se llama así porque las preguntas son tanto abiertas como cerradas en cualquier parte de la entrevista, inicio y final. Las preguntas fueron presentadas al entrevistador antes de llevarse a cabo la ejecución de esta.

1. ¿A qué se dedica la academia?
2. ¿Cuál es el producto, servicio o bien que la academia le ofrece a los usuario?
3. ¿Cuántos empleados tiene la academia?
4. ¿Quién es el encargado de vender el producto?
5. ¿Existe una relación con los clientes?
6. ¿Se ha medido la satisfacción en general de los clientes?
7. ¿Cómo se mide esa satisfacción?
8. ¿Lleva un registro contable de los productos vendidos por la academia? De ser así:
9. ¿Dónde y cómo?
10. ¿Dispone de algún sistema de información el cual brinde estadísticas de los productos
11. más y menos vendidos?
12. ¿Cuáles son las mayores fortalezas de la empresa?
13. ¿Cómo le da a conocer el producto al cliente?
14. ¿Dispone de un plan de negocios?

Adicionalmente, las preguntas las he subido a mi repositorio de GitHub para que estén disponibles para cualquier momento: [GitHub ADSI](#)

### **Ejecución de la entrevista**

La ejecución de la entrevista se llevó acabo el día 07 de octubre del 2020 de manera exitosa. Se realizó en la plataforma Jitsi Meet, se grabó directamente para Dropbox y posteriormente a Google Drive; [Entrevista - Google Drive](#).

### **Descripción de la situación problema – identificación**

Después de haber realizado la entrevista, la cual está evidenciada en comentarios anteriores, se pudo llegar a encontrar 5 problemas los cuales podrían llegar a ser solucionados

mediante un SI (sistema de información). Los problemas se pueden catalogar como comunes debido a que, al ser la academia no tan antigua, aún no se tiene una estructura administrativa y contable sólida. En la entrevista se puede apreciar que no es tan seguido buscar la solución a estos problemas por falta de tiempo, debido a que la mayoría de las cosas de administración en general son hechas por el CEO de esta; Raúl. A continuación se describen cuales son esos 5 problemas encontrados mediante la entrevista:

1. Gestión de comentarios (satisfacción)
2. Plan de negocios
3. Marketing
4. Sistema de contabilidad
5. Estadísticas de cursos

El problema que se piensa llevar a cabo de aquí adelante es el de **gestión de comentarios (satisfacción)**, el cual puede parecer sencillo, pero podría tener un gran impacto al ser añadido a la estructura de la academia.

La **gestión de comentarios** consiste en la opinión final del usuario final que va consumir el producto, en este caso estaríamos hablando del usuario que ha adquirido el curso. A continuación dejaré un enlace de referencia a la página web de la academia, donde se puede evidenciar de que no hay un sistema de información que se encargue de la gestión de comentarios: [Inicio de sesión CS-Academy](#). Medir la satisfacción del cliente a través de la gestión de comentarios, también llamada Feedback, es el problema identificado estrella.

### **Plantear una solución desde el punto de vista de sistema de información**

Toda aplicación web (en el caso de la academia, es una aplicación tipo E-Learning Moodle) necesita un sistema que se encargue de administrar los comentarios finales, sugerencias o satisfacción del cliente (usuario que ha adquirido el producto), es por eso que la idea que ha nacido es crear un sistema de información donde el usuario pueda expresarse

acerca de su conformidad con un producto adquirido. Es decisión de la academia el donde posicionar estos comentarios. Se puede hacer la consideración de agregarlos en la plantilla o descripción de cada curso correspondiente, de tal manera que esto sería lo que vería el usuario:

1. Lo que es CS-Academy y sus patrocinadores.
2. Los cursos y si correspondiente acceso a compra.
1. Inicio de sesión o creación de cuenta.
3. Descripción del curso que tomó, módulos y comentarios de usuario que ya han terminado su formación.

Con la implementación del sistema de información, la academia podrá comenzar a administrar, gestionar y saber los comentarios y sugerencias de los usuarios, que son los que importan al final de todo. Adicionalmente como sugerencia final, se puede llegar a medir la satisfacción a través de una puntuación. La puntuación puede ser llevado de diferentes estilos, desde estrellas hasta una puntuación de algún número hasta otro.

Adicionalmente se puede llegar a desarrollar herramientas como encuestas por parte de la academia al finalizar un curso, o haber adquirido un producto. Las encuestas tienen el fin de medir que tan bien se ha adaptado el cliente al producto o viceversa. Las encuestas serán desarrolladas por los mismos estudiantes o personas que hayan adquirido el producto, y harán parte de esa gestión para medir la satisfacción del cliente.

### **Validación de la idea**

La validación de la idea por parte de los integrantes del grupo, hacia la academia, es por parte de un cuestionario/formulario hecho en Google Formularios. El vinculo es el siguiente y adicionalmente las preguntas en él. [Formulario](#)

1. ¿Qué tipo de usuario eres referente a CS Academy?
2. ¿Cree que implementando un sistema de información que gestione los comentarios (feedback) de los estudiantes al finalizar un curso, ayude a medir la satisfacción de este?



3. ¿Prefieres gestionar los comentarios de los estudiantes mediante un sistema de información o personalmente?
4. ¿Crees que implementar encuestas al final de la adquisición total de un producto (cuando se finalice el curso, por ejemplo, como esta), es buena idea?
5. Sí se tuviera que elegir entre una encuesta al finalizar, o un comentario (feedback) ¿cuál elegirías?
6. ¿Qué crees que sea mejor para recibir/atender quejas, sugerencias o relacionadas?
7. Al crearse un blog para la academia ¿consideras importante añadir en algún espacio, los comentarios hechos por los estudiantes?
8. ¿Qué tanto considera la presentación y el desarrollo de las preguntas hechas previamente?

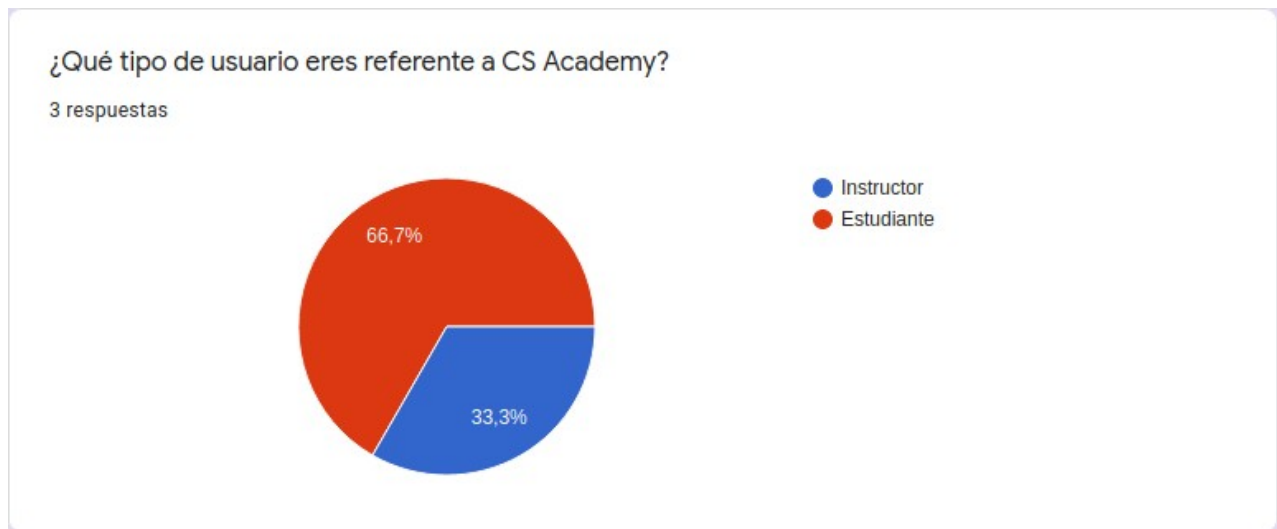
### **Tabulación de información**

Después de haber obtenido 3 respuestas en el formulario previamente mencionado, se puede concluir que están de acuerdo con que se implemente un sistema de gestión de comentarios (Feedback), y adicionalmente una entrevista al finalizar la adquisición de un producto. El sistema de gestión de comentarios se implementará en la página web de la academia y la entrevista a través de un sistema de información (Google formularios), o personalmente por parte de los instructores.

1. ¿Qué tipo de usuario eres referente a CS Academy?

### **Figura 1**

*Pregunta número uno en el formulario hecho por medio de Google Formularios*

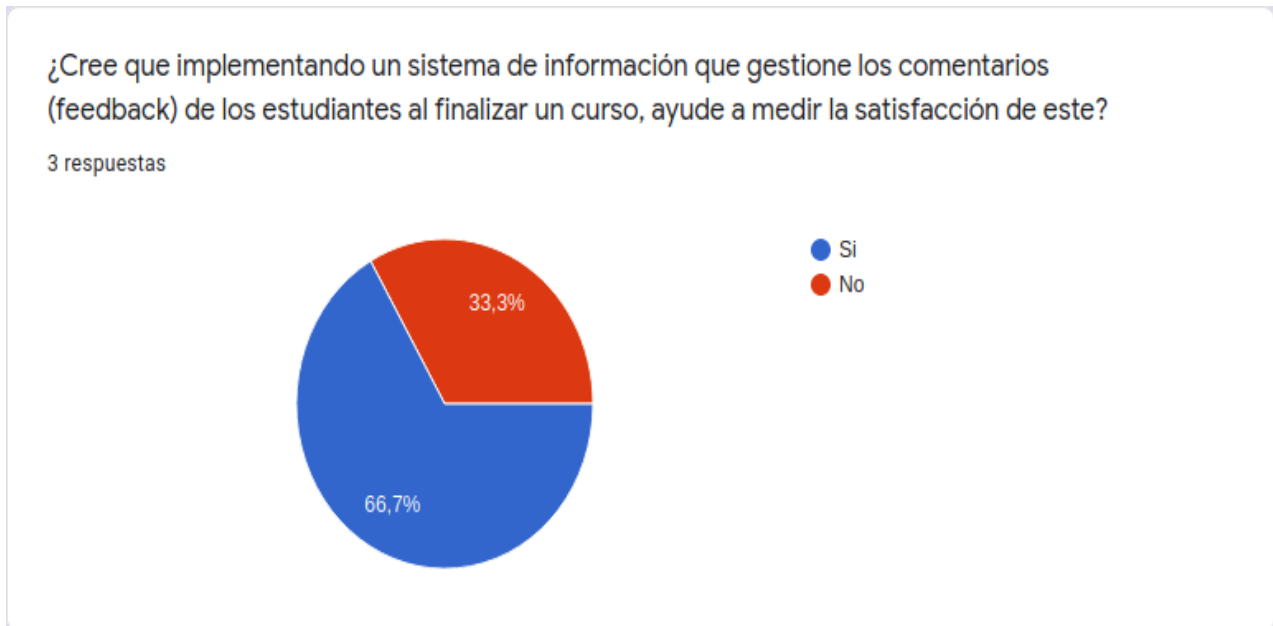


*Nota: En el gráfico podemos observar que tenemos el 66.7% de respuestas por parte de los estudiantes (2), y un instructor (1).*

2. ¿Cree que implementando un sistema de información que gestione los comentarios (feedback) de los estudiantes al finalizar un curso, ayude a medir la satisfacción de este?

**Figura 2**

*Pregunta número dos en el formulario hecho por medio de Google Formularios*

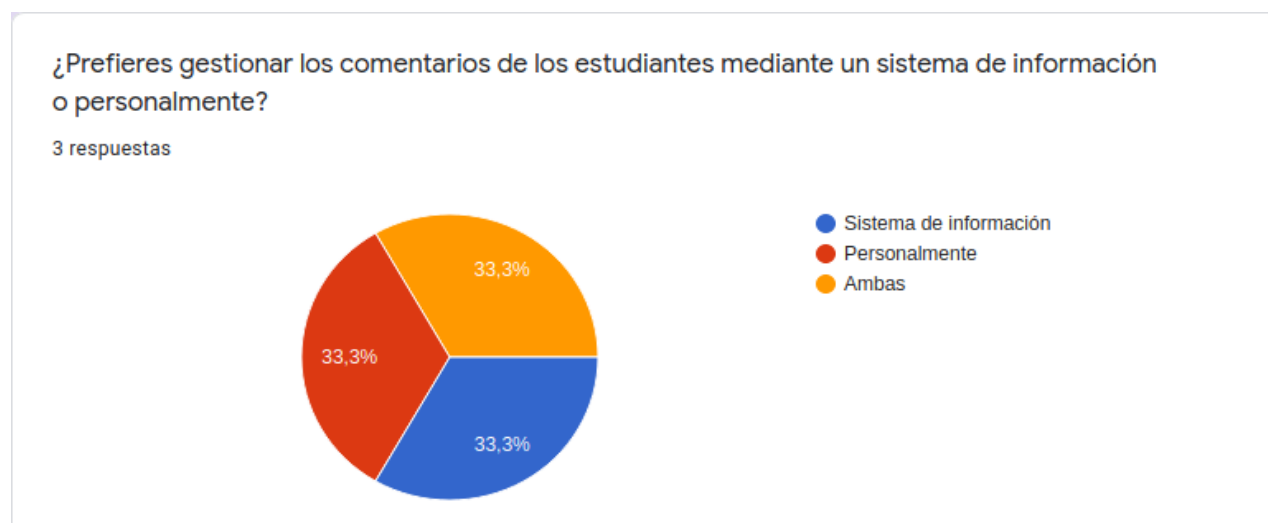


*Nota: Aquí vemos las respuestas referentes al sistema de gestión de comentarios, el cual da positivo por mayoría.*

3. ¿Prefieres gestionar los comentarios de los estudiantes mediante un sistema de información o personalmente?

**Figura 3**

*Pregunta número tres el formulario hecho por medio de Google Formularios*

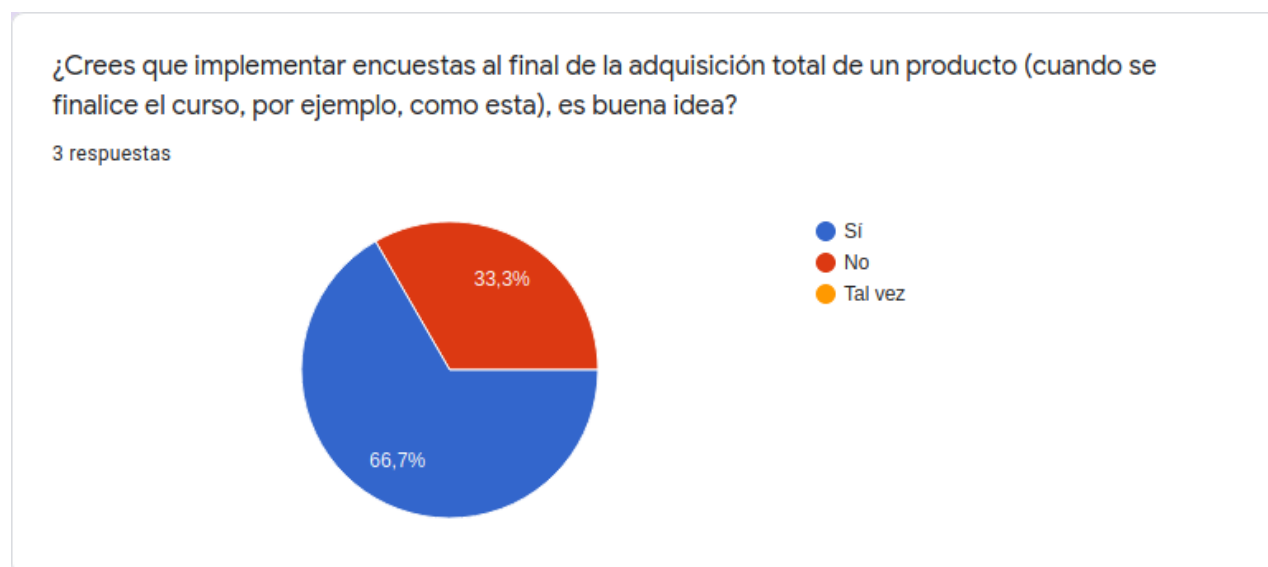


*Nota: Podemos ver como hay está dividida la respuesta, por lo que podría ser cualquiera de las previas en la figura 3*

4. ¿Crees que implementar encuestas al final de la adquisición total de un producto (cuando se finalice el curso, por ejemplo, como esta), es buena idea?

**Figura 4**

*Pregunta número cuatro en el formulario hecho por medio de Google Formularios*

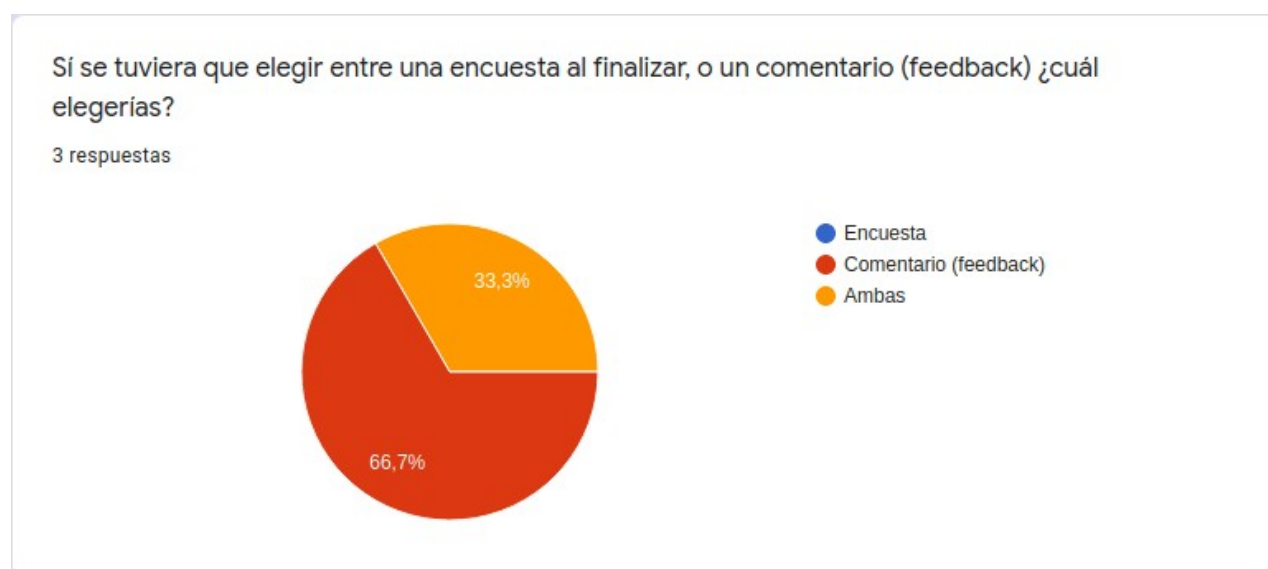


*Nota: Podemos ver que es positivo el implementar una encuesta al final de la adquisición del producto, por lo que estará desarrollada en la parte de abajo.*

5. Sí se tuviera que elegir entre una encuesta al finalizar, o un comentario (feedback) ¿cuál elegirías?

**Figura 5**

*Pregunta número cinco en el formulario hecho por medio de Google Formularios*

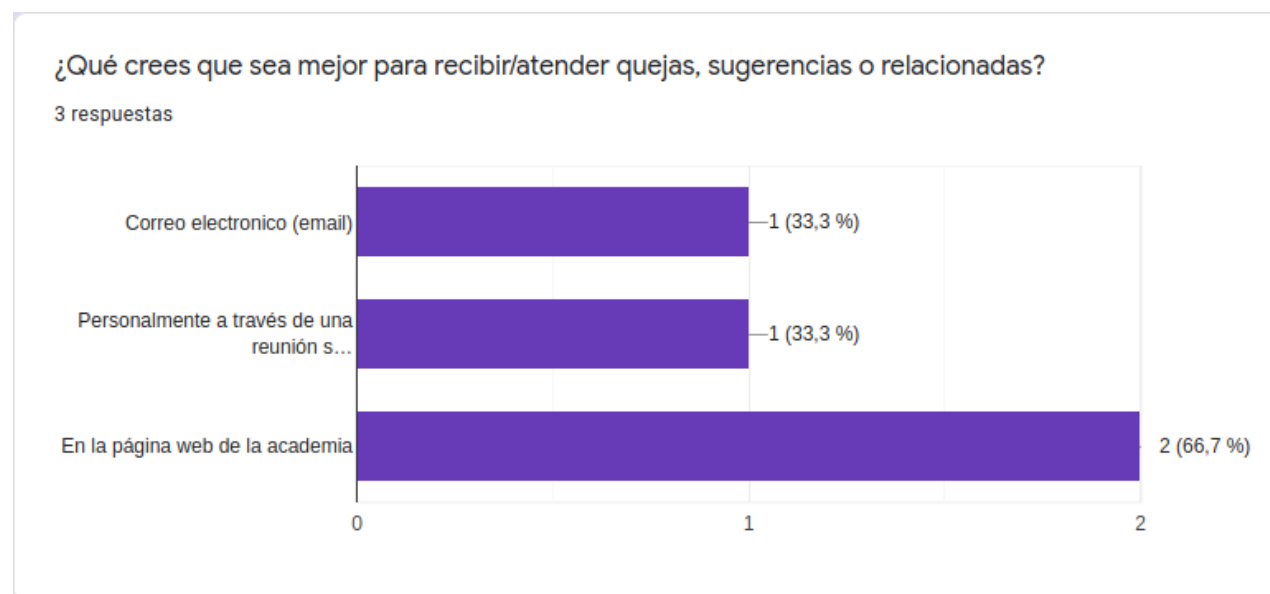


*Nota: En el gráfico podemos ver que el sistema de información preferido es el de gestión de comentarios (feedback).*

6. ¿Qué crees que sea mejor para recibir/atender quejas, sugerencias o relacionadas?

**Figura 6**

*Pregunta número seis en el formulario hecho por medio de Google Formularios*



*Nota: En el gráfico podemos identificar un nuevo sistema de información que se puede implementar en un futuro cercano, sistema de quejas y sugerencias.*

7. Al crearse un blog para la academia ¿consideras importante añadir en algún espacio, los comentarios hechos por los estudiantes?

**Figura 7**

*Pregunta número siete en el formulario hecho por medio de Google Formularios*



*Nota: En el gráfico podemos observar que al tener un blog en la academia, se debería implementar los comentarios (feedback) en esta.*

8. ¿Qué tanto considera la presentación y el desarrollo de las preguntas hechas previamente?

**Figura 8**

*Pregunta número ocho en el formulario hecho por medio de Google Formularios*



Podemos notar que las respuestas fueron bastante estrechas, pero se llegó a la conclusión (por medio de la encuesta y personalmente), a que se va a desarrollar el sistema de información ya descrito, gestión de comentarios. Aparte, se va a realizar una entrevista que ayude a medir la satisfacción (**ver figura 4**). A continuación la encuesta: [Encuesta](#)