

Actividad [2] - [- Medición-]

[Desarrollo de Estrategias Tecnológicas]

Ingeniería En Desarrollo De Software

Tutor: Félix Acosta Hernández

Alumno: Josué de Jesús Laveaga Valenzuela

Fecha: 02/02/2024

INDICE

Introducción.....	1
Interpretación y Argumentación Del texto solicitado.....	1.1
Justificación.....	2
Variables independientes y dependientes.....	3
Modelo visual de variables/ Instrumento	4-6
Conclusión.....	7

Introducción

La presente actividad marca una transición crucial hacia la etapa de medición dentro del proyecto de desarrollo tecnológico destinado a mejorar la eficiencia y la gestión en el área de procesamiento de información del Centro de Atención Telefónica (CAT) de BanCoppel. Tras identificar la problemática y proponer una solución tecnológica en la actividad anterior, ahora nos enfocaremos en definir las variables consecuencia y desarrollar un instrumento para recolectar datos que nos permitan evaluar el impacto de la solución propuesta.

En este sentido, la actividad se centra en dos aspectos fundamentales: primero, la identificación de los indicadores clave que serán afectados por la implementación de la plataforma web de gestión de actividades; y segundo, el diseño de un instrumento de recolección de datos que nos permitirá medir de manera precisa y objetiva el impacto de la solución tecnológica en dichos indicadores.

Este paso es esencial para garantizar la validez y la fiabilidad de los resultados obtenidos durante el experimento. Además, sienta las bases para realizar un análisis riguroso y objetivo que nos permita tomar decisiones informadas sobre la eficacia de la solución propuesta. En resumen, esta actividad representa un paso crucial hacia la mejora continua y la innovación en el área de procesamiento de información del CAT de BanCoppel.

Interpretación y Argumentación Del texto solicitado

En esta etapa del proyecto, nos encontramos en un momento clave donde pasamos de la planificación a la acción. El contexto presentado destaca la importancia de contar con datos concretos para respaldar la efectividad de cualquier desarrollo tecnológico. Se hace hincapié en la necesidad de comparar las evaluaciones entre un grupo de control y un grupo experimental para garantizar la validez de los resultados.

La actividad nos exige identificar las variables consecuencia, es decir, los indicadores que serán impactados por la implementación de la solución tecnológica en el área de procesamiento de información del CAT de BanCoppel. Estos indicadores servirán como medida del éxito o fracaso de la solución propuesta.

Además, se nos pide desarrollar un instrumento que permita recolectar la información necesaria durante el experimento. Este instrumento debe ser diseñado cuidadosamente para asegurar que capture de manera precisa y completa los datos relevantes para evaluar el impacto de la solución tecnológica en las variables consecuencia identificadas.

El contexto presentado subraya la importancia de contar con una metodología rigurosa y bien definida para evaluar el impacto de la solución tecnológica propuesta en el área de procesamiento de información del CAT de BanCoppel. Esto garantizará que las decisiones tomadas estén respaldadas por datos sólidos y objetivos, permitiendo una mejora continua y efectiva en la operatividad y eficiencia del área.

Justificación

La implementación de una solución tecnológica como la propuesta para la gestión de actividades en el área de procesamiento de información del Centro de Atención Telefónica (CAT) de BanCoppel es fundamental por varias razones.

En primer lugar, esta solución aborda directamente la problemática identificada de manera eficiente y efectiva. Al proporcionar una plataforma web interactiva, se facilita el registro, seguimiento y gestión de las actividades realizadas por el equipo, así como la resolución de incidencias de manera oportuna. Esto mejora significativamente la organización y coordinación del trabajo en el CAT, lo que a su vez aumenta la productividad y la calidad del servicio ofrecido a los clientes.

Además, la implementación de esta solución tecnológica permite una recopilación de datos más precisa y detallada sobre el desempeño del equipo y el impacto de las actividades realizadas en el área de procesamiento de información. Esto proporciona una base sólida para realizar evaluaciones objetivas y tomar decisiones informadas sobre posibles mejoras en los procesos y procedimientos.

Emplear esta solución tecnológica no solo aborda eficazmente la problemática identificada en el área de procesamiento de información, sino que también sienta las bases para una mejora continua y una gestión más eficiente en el futuro.

Variables independientes y dependientes

Basándonos en la actividad 1, donde se identificó un problema significativo en el área de cobranza de BanCoppel y se propuso desarrollar una plataforma web para la visualización de actividades en tiempo real, podemos determinar las variables independientes y dependientes de la siguiente manera:

Variables Independientes

Implementación de la Plataforma Web:

Esta variable representa la introducción y puesta en marcha de la plataforma web interactiva para la gestión de actividades en el CAT de BanCoppel. Es la acción que se realiza para mejorar los procesos de registro, seguimiento y gestión de actividades.

Variables Dependientes (Indicadores):

Eficiencia Operativa:

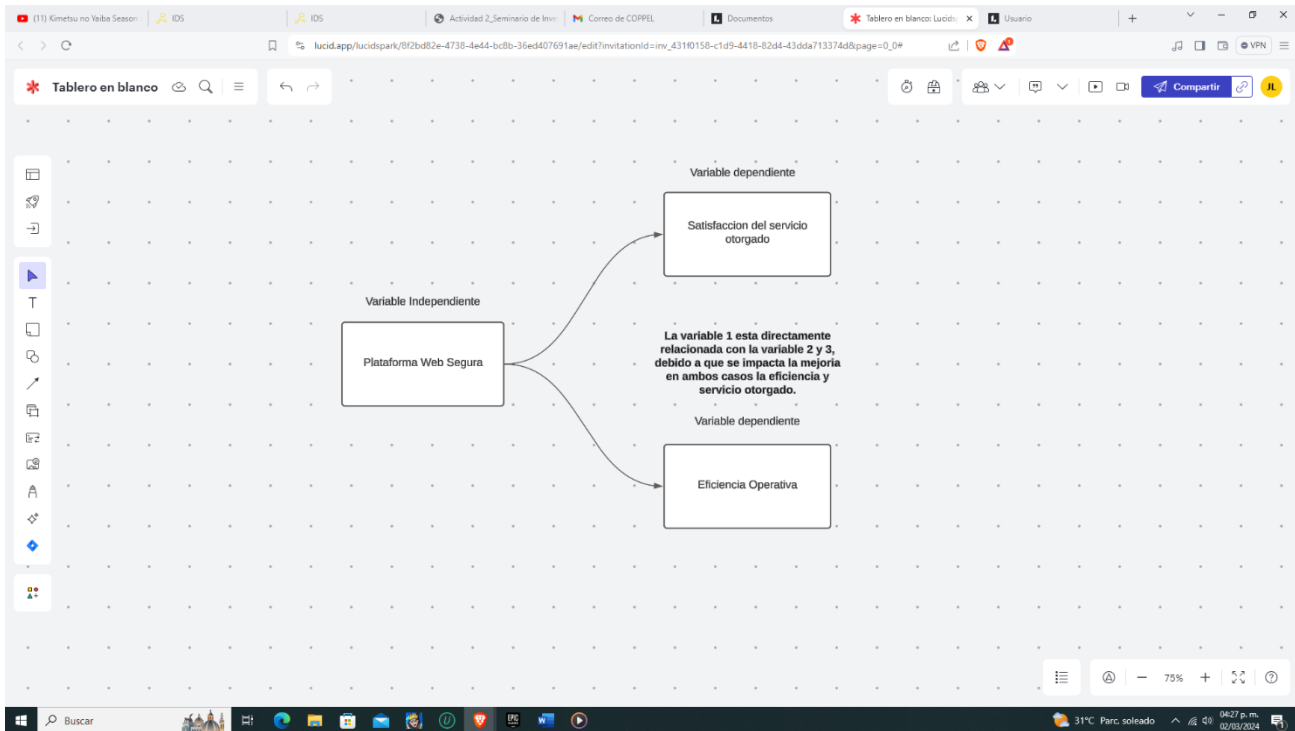
Este indicador refleja la mejora en la eficiencia del equipo del CAT en la realización de sus tareas diarias, proyectos y resolución de incidencias. Se espera que la implementación de la plataforma web reduzca el tiempo dedicado a tareas administrativas, aumentando así la eficiencia operativa.

Satisfacción del Servicio:

Este indicador mide el nivel de satisfacción de los clientes que interactúan con el CAT de BanCoppel. Se espera que la implementación de la plataforma web mejore la calidad del servicio ofrecido y la rapidez en la resolución de problemas, lo que debería conducir a una mayor satisfacción por parte del servicio.

Estas variables independientes y dependientes son los generadores de un impacto positivo al implementar la solución tecnológica propuesta, ya que representan tanto la acción tomada para mejorar los procesos como los resultados esperados de esa acción en términos de eficiencia operativa y satisfacción del servicio que se brinda.

Modelo visual en relación a las variables LucidSpark



Instrumento para la recolección de datos

Evaluación de Impacto de la Plataforma Web para el área Procesamiento de Información en el CAT de BanCoppel

Indicaciones para el encuestado:

Por favor, responda las siguientes preguntas teniendo en cuenta su experiencia reciente utilizando la plataforma web de gestión de actividades del área Procesamiento de información en el Centro de Atención Telefónica (CAT) de BanCoppel.

Utilice la escala proporcionada para indicar su grado de acuerdo o desacuerdo con cada declaración.

Variable Independiente

Implementación de la Plataforma Web

¿En qué medida consideras que la implementación de la plataforma web ha facilitado el acceso y la gestión de las actividades diarias del área Procesamiento de información dentro del CAT de BanCoppel?

- ☐ No ha facilitado en absoluto
- ☐ Ha facilitado ligeramente
- ☐ Ha facilitado moderadamente
- ☐ Ha facilitado significativamente
- ☐ Ha facilitado completamente

¿Cómo calificarías la interfaz de usuario de la plataforma web en términos de facilidad de navegación y uso?

- ☐ Muy difícil de usar
- ☐ Difícil de usar
- ☐ Neutral
- ☐ Fácil de usar
- ☐ Muy fácil de usar

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLStzNH5EB-McErwKkizzCprjcvky4CMvzkgamw1KH2hX1g/viewform

¿En qué medida crees que la plataforma web ha mejorado la comunicación y solución de problemas ante el tiempo entre los miembros del equipo en el área?

☐ No ha mejorado en absoluto
☐ Ha mejorado ligeramente
☐ Ha mejorado moderadamente
☐ Ha mejorado significativamente
☐ Ha mejorado completamente

Variable Dependiente

Eficiencia Operativa

¿En qué medida consideras que la plataforma web ha mejorado tu capacidad para gestionar eficientemente las actividades diarias en el área Procesamiento De Información?

☐ No ha mejorado en absoluto
☐ Ha mejorado ligeramente
☐ Ha mejorado moderadamente
☐ Ha mejorado significativamente
☐ Ha mejorado completamente

¿Qué tan sencillo te resulta registrar y actualizar tus actividades utilizando la plataforma web?

☐ Muy complicado
☐ Complicado
☐ Neutral
☐ Sencillo
☐ Muy sencillo

¿Cuánto tiempo adicional estimas que te ha proporcionado la plataforma web para dedicar a otras tareas importantes?

☐ No ha proporcionado tiempo adicional
☐ Proporcionó poco tiempo adicional
☐ Neutral
☐ Proporcionó tiempo adicional moderado
☐ Proporcionó mucho tiempo adicional

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLStzNH5EB-McErwKkizzCprjcvky4CMvzkgamw1KH2hX1g/viewform

plataforma web para dedicar a otras tareas importantes?

☐ No ha proporcionado tiempo adicional
☐ Proporcionó poco tiempo adicional
☐ Neutral
☐ Proporcionó tiempo adicional moderado
☐ Proporcionó mucho tiempo adicional

Variable Dependiente

Satisfacción del Servicio

¿Cómo calificarías la rapidez con la que se resuelven las incidencias reportadas por los clientes desde que se implementó la plataforma web?

☐ Muy insatisfecho
☐ Insatisfecho
☐ Neutral
☐ Satisfecho
☐ Muy satisfecho

¿Qué tan eficaz crees que es la plataforma web para ayudarte a proporcionar respuestas precisas y completas a las consultas de los clientes?

☐ Muy ineficaz
☐ Ineficaz
☐ Neutral
☐ Eficaz
☐ Muy eficaz

¿En qué medida crees que la plataforma web ha mejorado la satisfacción general del servicio brindado por el área?

☐ No ha mejorado en absoluto
☐ Ha mejorado ligeramente
☐ Ha mejorado moderadamente
☐ Ha mejorado significativamente
☐ Ha mejorado completamente

Google Chrome browser window showing a Google Forms survey titled "Evaluación de Impacto de la Plataforma Web". The survey is displayed on a light blue background. The form contains three multiple-choice questions and a text input field for additional comments.

Questions and options:

- ¿Cómo calificarías la rapidez con la que se resuelven las incidencias reportadas por los clientes desde que se implementó la plataforma web?
 - ☐ Muy insatisfecho
 - ☐ Insatisfecho
 - ☐ Neutral
 - ☐ Satisfecho
 - ☐ Muy satisfecho
- ¿Qué tan eficaz crees que es la plataforma web para ayudarte a proporcionar respuestas precisas y completas a las consultas de los clientes?
 - ☐ Muy ineficaz
 - ☐ Ineficaz
 - ☐ Neutral
 - ☐ Eficaz
 - ☐ Muy eficaz
- ¿En qué medida crees que la plataforma web ha mejorado la satisfacción general del servicio brindado por el área?
 - ☐ No ha mejorado en absoluto
 - ☐ Ha mejorado ligeramente
 - ☐ Ha mejorado moderadamente
 - ☐ Ha mejorado significativamente
 - ☐ Ha mejorado completamente

Additional text: Nos podrías apoyar agregando algún comentario adicional con el cual podamos mejorar las experiencias del sistema.

Form controls: "Iniciar" button, "Guardar formulario" button, and a "Google Formularios" logo.

Windows taskbar at the bottom shows the date 03/03/2024 and time 09:39 p.m.

Link

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfzNh5EBf-McErvwKkizzCprJjcvky4CMvzkgamw1KH2EhX1g/viewform?usp=sharing>

CONCLUSION

La actividad realizada para desarrollar un instrumento de recolección de datos y evaluar el impacto de la solución tecnológica propuesta en el área de procesamiento de información del Centro de Atención Telefónica (CAT) de BanCoppel es de suma importancia tanto en el ámbito laboral como en la vida cotidiana.

En el ámbito laboral, esta actividad proporciona una herramienta clave para medir de manera objetiva y precisa el éxito de la implementación de la plataforma web en el CAT de BanCoppel.

Al recopilar datos sobre variables clave como la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente, el equipo de gestión podrá identificar áreas de mejora y tomar decisiones informadas para optimizar los procesos y mejorar la calidad del servicio ofrecido.

Además, esta actividad fomenta una cultura de evaluación continua y mejora en el lugar de trabajo. Al establecer un proceso estructurado para evaluar el impacto de las soluciones tecnológicas, se promueve la innovación y se impulsa la adopción de prácticas más eficientes y efectivas.

En la vida cotidiana, esta actividad también tiene implicaciones significativas. El uso de instrumentos de recolección de datos y la evaluación de resultados son habilidades valiosas que pueden aplicarse en una variedad de contextos personales y profesionales. La capacidad de recopilar, analizar y utilizar datos de manera efectiva es esencial en un mundo cada vez más impulsado por la información y la tecnología.

En conclusión, la actividad realizada tiene un impacto significativo en el campo laboral al proporcionar herramientas para la mejora continua y la toma de decisiones informadas, y también tiene aplicaciones prácticas en la vida cotidiana al desarrollar habilidades importantes relacionadas con la gestión de datos y la evaluación de resultados.