

Tabulación

Laura Valeria García Gómez T.I 1010011578

Luis Eduardo Lucero Prieto C.C 1023968217

Heidi Magaly González Chaves C.C 1033689859

Nicolás Rivera Mora T.I 1031420155

Centro de Electricidad, Electrónica y Telecomunicaciones (CEET)

Análisis y Desarrollo de Sistemas de Información (ADSI)

FICHA: 1320652

GRUPO: 2

Bogotá D.C

2017

Tabulación

Laura Valeria García Gómez T.I 1010011578

Luis Eduardo Lucero Prieto C.C 1023968217

Heidi Magaly Gonzalez Chaves C.C 1033689859

Nicolás Rivera Mora T.I 1031420155

Miguel Ángel López

Centro de Electricidad, Electrónica y Telecomunicaciones (CEET)

Análisis y Desarrollo de Sistemas de Información (ADSI)

Bogotá D.C

2017

Tabla de contenidos

Importancia de la investigación

A través de la implementación de varias técnicas de investigación se es posible identificar aspectos importantes con respecto al desarrollo del proyecto, ya sea que la información se obtenga por medio directo de las personas involucradas utilizando entrevistas (área administrativa) y encuestas (área de producción) que ayudaran a obtener una información más detallada de que datos, recursos y procesos manejan.

Identificar a las personas que se vean beneficiadas con nuestro proyecto es importante, también conocer la opinión tanto de la área administrativa como la de la área de producción, así obteniendo una guía para el desarrollo y la implementación de nuestro proyecto en la empresa.

Objetivos de la investigación

Objetivo General

Realizar una investigación donde los trabajadores de la empresa expresen su opinión sobre cómo funciona el proceso de manejo de información mediante unas entrevistas y encuestas para hacer uso de estas y comenzar a identificar los requerimientos necesarios para nuestro sistema de información

Objetivos Específicos

- Obtener información por medio de la utilización de las técnicas de investigación, para potenciar más nuestro sistema de información para el fácil y eficaz uso de los usuarios.
- Detectar las áreas que requieren mayor atención en el momento que un problema en programación y sistemas por medio de una mesa de ayuda proponiendo que este sistema será más para dar solución.
- Aplicar estrategias para el mejoramiento de nuestro trabajo como equipo y aplicando actividades con motivación para una mayor eficiencia y calidad.

Instrumentos de recopilación de la información:

Utilizamos una serie de herramientas como:

- Lluvia de ideas
- Cuestionario
- Preguntas
- Tiempo.
- Análisis.
- Desarrollo.

A través de:

- Encuesta.
- Entrevista.

Análisis de la investigación

Formato

Encuesta

Somos aprendices SENA del programa Análisis y desarrollo de sistemas de información, realizamos esta encuesta con la finalidad de recolectar información para el desarrollo del proyecto de etapa lectiva

Fecha _____

Lugar: _____

Nombre del/la encuestada: _____

1. ¿Es importante su cargo en la empresa?

Si { } No { } Porque _____

2. ¿Conoce de sistemas?

Mucho { } Muy Poco { } Nada { }

3. ¿Qué curso de capacitación le gustaría que diera la empresa?

Sistemas { } Comunicación { } Otra { } _____

4. ¿Considera que los cursos de capacitación que imparten en la empresa aportan a mi desarrollo laboral?

Si { } No { }

5. ¿La manera en la que fluye la información en su área de trabajo es adecuada?

Buena { } Regular { } Mala { }

6. ¿Con que frecuencia se presenta una falla en el día?

1 a 3 veces { } 4 a 6 veces { } Mas de 7 veces { }

7. ¿Reciben solución oportuna a las fallas en su área?

Si { } No { }

8. ¿Cuánto tiempo demora la solución a esas fallas?

1 a 4 horas { } 1 a 3 días { } 1 semana { } 1 mes { }

9. ¿Como informa usted cuando se presenta una falla en su área?

Por voz { } Por escrito { }

10. ¿Cómo desearía informar sobre una falla o inquietud?

Por escrito { } Por sistema { }

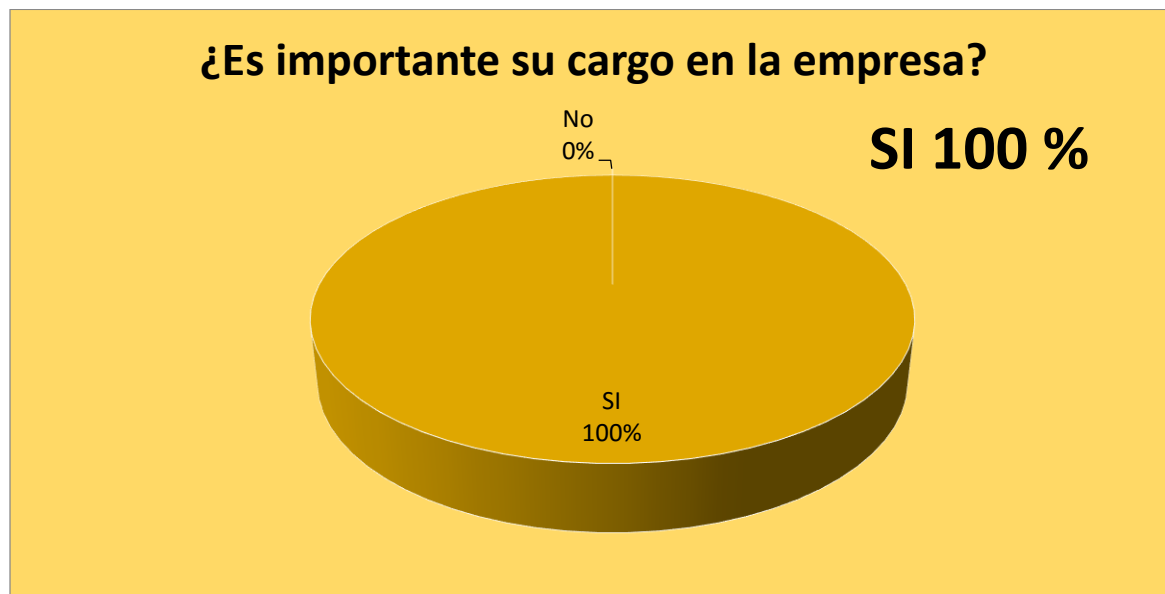
11. ¿Desearía que hubiera un sistema en el cual tuviera la oportunidad de informar su inquietud o falla directamente al área administrativa?

Si { } No { }

Encuesta

Se mostraran los datos obtenidos al realizar la encuesta a la área de de producción.

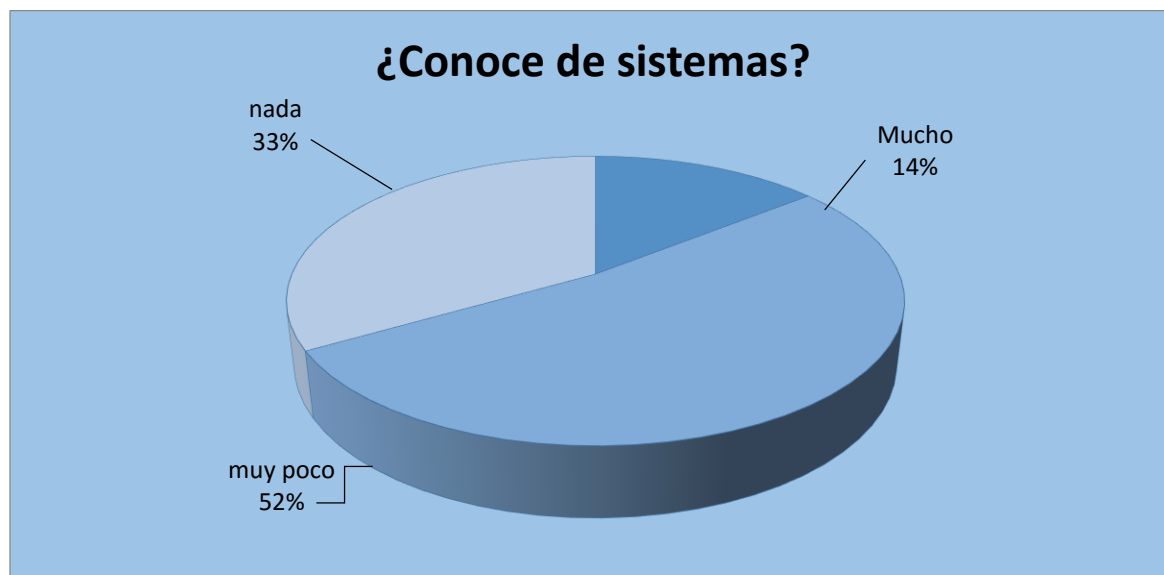
Pregunta N°1



Escala valorativa	Frecuencia	PORCENTAJE
SI	21	100%
NO	0	0%
TOTAL	21	100%

ANALISIS: En este caso el 100% de los 21 empleados dan a conocer su importancia en la empresa donde se evidencia obviamente que todos consideran que su cargo es importante.

Pregunta N°2



Escala valorativa	Frecuencia	PORCENTAJE
Mucho	11	14%
Muy poco	3	52%
Nada	7	33%
TOTAL	21	100%

ANALISIS: De acuerdo con el resultado de la encuesta el 14% tiene conocimiento, el 52% muy poco y el 33% no sabe nada.

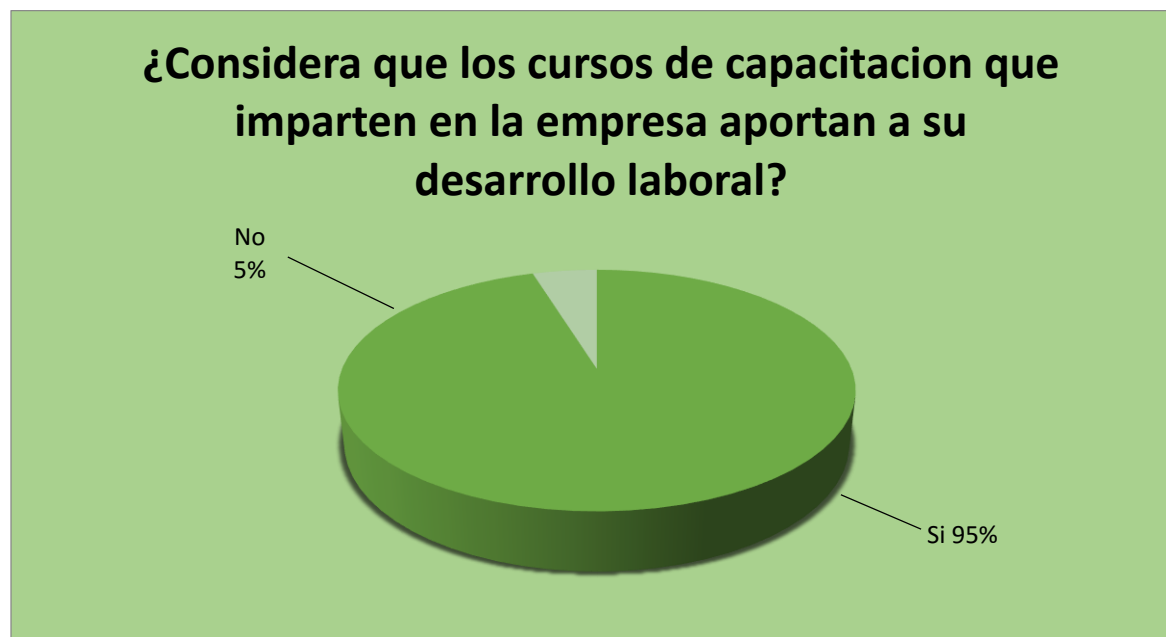
Pregunta N°3



Escala valorativa	Frecuencia	PORCENTAJE
Sistemas	11	52%
Comunicación	1	5%
Otra	9	43%
TOTAL	21	100%

ANALISIS: Como podemos observar la grafica 52% desearían capacitarse en sistemas, por otro lado el 5% comunicación y por último el 43% escogieron otro tipo de curso.

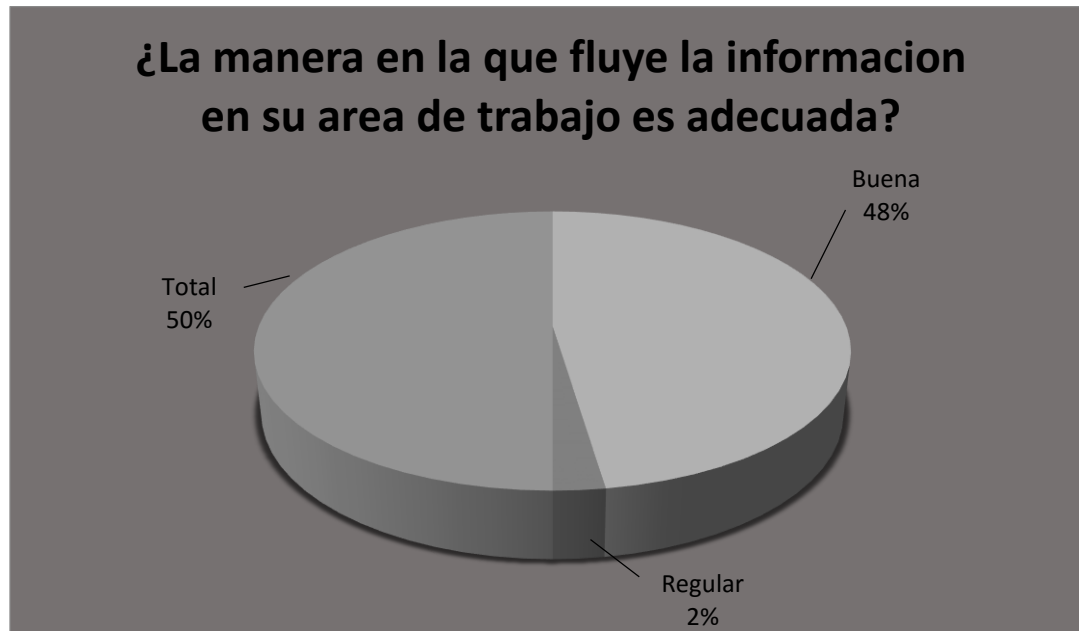
Pregunta N°4



Escala valorativa	Frecuencia	PORCENTAJE
SI	20	95%
NO	1	5%
TOTAL	21	100%

ANALISIS: El resultado nos da a entender que de 21 empleados el 95% consideran que si les ayuda a su desarrollo, pero 5% piensan que no aportan a su desarrollo.

Pregunta N°5



Escala valorativa	Frecuencia	PORCENTAJE
Buena	20	95%
Regular	1	5%
Mala	0	0%
TOTAL	21	100%

PREGUNTA N ° 5 ¿La manera en la que fluye la información en su área de trabajo es adecuada?

ANALISIS: Como evidenciamos en este cuadro el 95% nos da a entender que es adecuada la información como circula pero el 5% nos indica que es regular en cuanto a si es mala no surgió ningún efecto.

ARREGLARLA !!!!!!!

Pregunta N°6



Escala valorativa	Frecuencia	PORCENTAJE
1 a 3 veces	21	100%
4 a 6 veces	0	0%
Más de 7 veces	0	0%
Total	21	100%

ANALISIS: Cómo podemos observar el 100% de los entrevistados coinciden que las fallas son de 1 a 3 veces.

Pregunta N°7



Escala valorativa	Frecuencia	PORCENTAJE
SI	21	100%
NO	0	0%
TOTAL	21	100%

ANALISIS: Todos manifestaron que el 100% si reciben solución adecuada en su área de trabajo

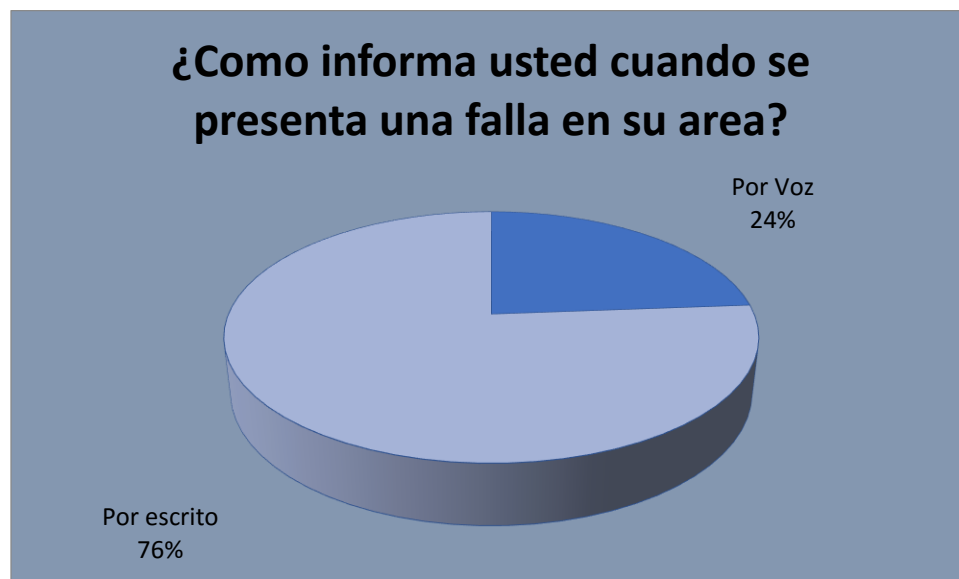
Pregunta N°8



Escala valorativa	Frecuencia	PORCENTAJE
1 a4 horas	5	24%
1 a 3 días	16	76%
1 semana	0	0%
1 mes	0	0%
Total	21	100%

ANALISIS: Claramente podemos observar la gran diferencia el 76% demuestra que de 1 a 3 días demora la solución a una falla, el 24% dice que de 1 a 4 horas demora la solución a una falla, pero que estas fallas no demoran mas de 1 semana y 1 mes en ser solucionadas.

Pregunta N°9



Escala valorativa	Frecuencia	PORCENTAJE
Por voz	5	24%
Por escrito	16	76%
Total	21	100%

ANALISIS: La gran mayoría es del 76% los cuales informan por escrito mientras que el 24% lo hacen por voz.

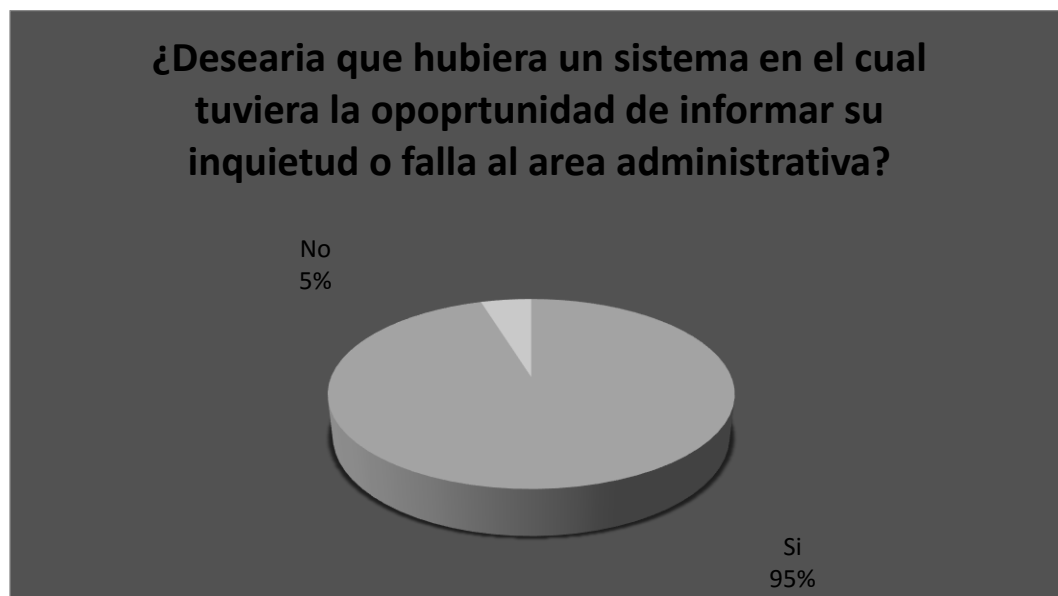
Pregunta N°10



Escala valorativa	Frecuencia	PORCENTAJE
Por escrito	4	19%
Por sistemas	17	81%
Total	21	100%

ANALISIS: Aquí podemos apreciar que el 81% desearían informar una inquietud o falla por sistema por otro lado el 19% desean por escrito.

Pregunta N°11



Escala valorativa	Frecuencia	PORCENTAJE
Si	20	95%
No	1	5%
Total	21	100%

ANALISIS: De acuerdo a este caso observamos que el 95% si desearían que hubiera un sistema directo para informar a la área administrativa pero el 5% no está de acuerdo.

Formato entrevista (Área administrativa)

Entrevista para Coenecq

Fecha: 10 de marzo de 2017-03-24

Entrevistado:

SENA

Centro de Electricidad, Electrónica y Telecomunicaciones.

Análisis y Desarrollo de Sistemas de Información ADSI.

- **SOLICITUD DE COLABORACION**

Somos aprendices del Centro de Electricidad, Electrónica y Telecomunicaciones, estamos realizando una investigación de campo acerca de mesa de ayuda para saber los procesos laborales.

Realizaremos una serie de preguntas y obtendremos datos de nuestra importancia si usted nos lo permite.

- **¿Que cargo desempeña en la empresa?**

- **¿A que área de trabajo pertenece?**

- **¿Qué actividad realiza en el cargo?**

- **¿Con la implementación de una mesa de ayuda seria mas satisfactoria una respuesta al usuario?**

- **¿Que tipo de programas utilizan en esta empresa?**

-
-
- ¿Qué aspectos positivos observa en la empresa?

-
-
- ¿Qué aspectos negativos observa en la empresa?

-
-
- ¿Qué podría resaltar y/o valorar relativamente de la empresa?

-
-
- ¿Cuánto personal dirige?

-
-
- ¿Cuál es la forma de comunicación hacia otras aéreas?

-
-
- ¿Hace cuanto desempeña en este cargo?

-
-
- ¿Con cuantos empleados cuenta la empresa?

-
-
- ¿Con que frecuencia se resuelve una falla técnica en la empresa?

-
-
-
-
- ¿Cómo resuelven esta “FALLA”?
-
-
-
-

- ¿En que tiempo se resuelve esta “FALLA”?

- ¿Tienen algún sistema por el cual brinde una solución oportuna al usuario?

- ¿Cuánto tiempo tardaría la respuesta de esta solicitud dada?

- ¿Qué proceso o en que forma se realiza dicha solución?

Extracto de entrevista

La entrevista se realizó al personal de la parte administrativa de la empresa COENEQ y está conformado por gerente (G), revisor fiscal (RF), gestión de recursos humanos (GRH), asesor comercial (AC), auxiliar logístico (AL) y coordinador de planta (CP).

(Entrevistador) **E**

(Entrevistado) **EN**

1.E: ¿Qué actividad realiza en el cargo?

EN:

Compras, materia prima, toma de decisiones, impuestos, nomina, liquidaciones, inducción, inventario logístico, despachos, coordinación de personal del área de planta.

2. E: ¿Con la implementación de una mesa de ayuda sería más satisfactoria una respuesta al usuario?

EN:

-Si.

3. E: ¿Qué tipo de programas se utilizan en esta empresa?

EN:

-Heliza, Windows, auto car, office, Word, Excel.

4. E: ¿Qué aspectos positivos observa en la empresa?

EN:

Trabajo en equipo, sentido de pertenencia, comprometidos, empresa sólida y productos de alta aceptación en el mercado.

5. E: ¿Qué aspectos negativos observa en la empresa?**EN:**

Individualismo, dificultades en el recaudo de clientes, poca comunicación en grupo, accidentes laborales debido al descuido del personal.

6 E: ¿Qué podría resaltar y/o valorar relativamente de la empresa?**EN:**

Estabilidad laboral, renovación de máquinas e innovación en productos, calidad del producto.

7 E: ¿Cuánto personal dirige?**EN:**

De 20 a 53 empleados

8 E: ¿Cuál es la forma de comunicación hacia otras áreas?**EN:**

Correo electrónico, documentos físicos, celular, WhatsApp y voz a voz.

9 E: ¿Hace cuánto desempeña en este cargo?**EN:**

De 2 a 14 años

10 E: ¿Con cuántos empleados cuenta la empresa?**EN:** 53 y 60 empleados

11 E: ¿Con que frecuencia se resuelve una falla técnica en la empresa?

EN:

Dependiendo de la área, inmediatamente o de 2 a 3 días.

12 E: ¿Cómo resuelven esta “FALLA”?

EN:

Según falla y área.

13 E: ¿En qué tiempo se resuelve esta falla?

EN:

A corto plazo.

14 E: ¿Tienen algún sistema por el cual brinde una solución oportuna al usuario?

EN:

Implementación de ISO 9001, telefónicamente o agendando cita.

15. E: ¿Cuánto tiempo tardaría la respuesta de esta solicitud dada?

EN:

Según la gravedad de la falla.

16 E: ¿Qué proceso o en qué forma se realiza dicha solución?

EN:

Depende de la solicitud y PHVA.

