

**Nombre del Equipo:** WAPI Aplicaciones Inteligentes



**Nombre de la Aplicación:** GIC – Gestor Inteligente de Citas

**“Informe Inicial del Proyecto”**

**Curso:** Proyecto de Ingeniería del Software I

**Profesores:**

Álvaro Cordero

Pablo Monestel

**Estudiantes:**

|  |  |
| --- | --- |
| Javier Barboza | Diego Barillas Valverde |
| Jose Cerdas González | Miguel Coto García |
| Oscar Santamaría Venegas | Elizabeth Villalobos Molina |

**Fecha de Entrega:** 4 de Junio de 2014

II Cuatrimestre, 2014

Tabla de Contenidos

1. Introducción 3

2. Referencias 3

3. Definiciones y abreviaturas 3

3.1 Docentes 3

3.2 Administrativos 4

4. Descripción del problema 4

4.1 Acerca de la Universidad Cenfotec 4

4.2 Descripción del problema 4

4.2.1 Problemática actual entre estudiantes y docentes 5

4.2.2 Problemática actual entre administrativos y estudiantes 7

4.3 Objetivo Principal 9

4.4 Objetivos Secundarios 9

Informe Inicial del Proyecto

# Introducción

En este documento se describe la problemática actual de la solicitud de citas entre estudiantes y funcionarios de Cenfotec, así como la importancia de encontrar una solución para la misma y a su vez, se detallan los objetivos principales y secundarios que pretendemos llevar a cabo. Buscamos abordar el contexto y la solución del problema de una manera objetiva e innovadora para llegar al resultado deseado.

El primer apartado “Referencias” enlista los documentos y fuentes utilizadas como apoyo al presente documento. En el siguiente apartado “Definiciones y abreviaturas” definimos los términos a utilizar en el presente documento. En el apartado “Descripción del problema” brindamos una reseña de Cenfotec y explicamos detalladamente cuál es la problemática actual con respecto a la solicitud de citas de atención. Finalmente establecemos el objetivo principal del proyecto así como los objetivos secundarios que pretendemos llevar a cabo.

# Referencias

1. “Acerca de UCenfotec”, sitio web de la Universidad Cenfotec: <http://www.ucenfotec.ac.cr/acerca-de-u-cenfotec/>.

# Definiciones y abreviaturas

## Docentes

Entiéndase la palabra “docente” como profesores, asistentes de curso y directores académicos de la Universidad Cenfotec.

## Administrativos

Entiéndase la palabra “administrativos” como todos aquellos funcionarios que laboran en el área administrativa de la Universidad Cenfotec siendo estos: los encargados de registro y el rector.

# Descripción del problema

## Acerca de la Universidad Cenfotec

Cenfotec es una institución de educación privada dedicada a la formación y actualización de profesionales, así como la realización de programas de investigación en el campo de las tecnologías digitales.

Este centro educativo fue creado en enero del año 2000 por un grupo de empresas de desarrollo de software e inversionistas independientes con el fin de dar respuesta a la continua y creciente demanda de profesionales capacitados y con facilidad de adaptación a la industria del desarrollo de software. Creando en el 2003 la carrera de Ingeniería de Software, la primera en Costa Rica y Centroamérica.

Tiene una trayectoria y reconocimiento de muy alto nivel, tanto de empresarios nacionales e internacionales, los cuales han sido beneficiados al contratar personas que han llevado el programa de educación que ofrece la institución.

En nuestro país actualmente ocupa uno de los cuatro primeros lugares entre las instituciones de educación superior con más alta calidad en el tema de las tecnologías de información y en el más corto tiempo de formación en esta área.

## Descripción del problema

La universidad Cenfotec, a pesar del éxito, reconocimiento y avance que ha logrado, sufre actualmente de problemas en la coordinación de citas de atención entre los estudiantes y los funcionarios, la cual es poco efectiva.

Actualmente, los medios para solicitar citas son diversos y no existe un medio oficial que asegure la coordinación de las mismas. Ejemplos de estos medios son:

* Llamadas telefónicas.
* Correos electrónicos.
* Mensajes de texto.
* Mensajería en aplicaciones de chat.
* Solicitud presencial durante horas de clase.

A pesar de que los medios de contacto son diversos, esto no asegura la comunicación eficiente y efectiva.

La institución no cuenta con un canal de comunicación fluido y dual que permita conocer la disponibilidad de los funcionarios para una efectiva coordinación con los estudiantes y viceversa.

La universidad Cenfotec brinda un servicio de educación y por ende es su responsabilidad velar continuamente por el mejoramiento y bienestar de los estudiantes que deciden optar por esta opción de formación técnica. El hecho de no contar con un medio de comunicación oficial genera insatisfacción en la población estudiantil. Siendo así, esto causa desmotivación o contribuye a formar una percepción negativa de un profesor o del personal y por ende una mala imagen de la institución.

La falta de coordinación de citas se da en varios ámbitos que explicaremos con detalle a continuación. Estos ámbitos son:

* Estudiante y docentes.
* Estudiante y administrativos.
* Funcionarios y estudiantes.

### Problemática actual entre estudiantes y docentes

Si bien es cierto, los profesores tienen la disposición de ayudar al estudiante en su desarrollo, en muchos casos se presenta la necesidad de emplear más tiempo para cubrir un determinado tema o situación. También existe el caso en el que por diversas razones el estudiante se ve imposibilitado de obtener una cita con el funcionario. Estas llamadas situaciones varían desde las dudas con respecto a la materia vista en clase, consultas referentes a proyectos y trabajos extraclase o incluso eventos más complejos como el abordar problemas con los profesores o miembros de un equipo de trabajo.

Analizando la perspectiva del estudiante, las horas de clase no son suficientes para hablar o comunicar alguna necesidad específica y esto dificulta a los docentes poder detectar áreas de oportunidad o poder establecer un punto de partida para ayudar al estudiante a salir adelante.

Por otra parte, si bien el docente tiene contacto con los estudiantes en sus clases, este podría necesitar alguna reunión con un estudiante para tratar algún tema en particular no visto en clase o referente a algo extracurricular.

Otra variable a considerar, es el hecho de que en Cenfotec existen profesores de planta, aquellos que laboran tiempo completo para la institución y tienen un horario fijo y oficina de atención a estudiantes y por otro lado, los profesores asociados, que disponen de un horario y lugar de atención variable que requiere de mayor coordinación con el estudiante. El estudiante en este caso dispone de los siguientes métodos para solicitar una cita:

1. Solicitud de cita presencial durante el período de clases. Esto aplica para todos los profesores.
2. Solicitud de cita con profesor de planta utilizando el horario de atención establecido.
3. Solicitud de cita con el profesor que no es de planta, coordinando con él una fecha y hora a convenir.

El estudiante también puede solicitar una cita con un asistente de curso, para ello deberá realizarlo durante el período de clases o utilizando su información de contacto para convenir una fecha y hora.

Por último, existe la posibilidad de que un estudiante solicite una cita con un director académico, quien tiene un horario fijo de atención y lugar de reunión permanente dentro de la institución.

El siguiente diagrama muestra las distintas relaciones del estudiante con los docentes y su respectiva disponibilidad de atención.

### Problemática actual entre administrativos y estudiantes

Por otro lado existe en mayor grado la falta de un medio para la solicitud de citas por parte de los estudiantes con el personal administrativo, ya que si bien el personal tiene horarios asignados de atención, no necesariamente se encuentran disponibles al estudiantado, por lo cual para la asignación de una cita es necesario el uso de correos y/o llamadas que no son el medio más efectivo.

Además, a pesar de que el personal administrativo normalmente cuenta con más información sobre los estudiantes -lo cual podría facilitar la coordinación con estos- en la práctica no existe un medio oficial que permite gestionar la resolución de algún asunto administrativo en el cual sea necesaria la presencia del estudiante.

Hay que tomar en cuenta, también, que a pesar de que los administrativos se encuentran en la Universidad la mayor parte del horario estándar de oficina, es decir de 8am a 5pm, no siempre están disponibles para atender alguna necesidad o demanda de un estudiante. Por lo tanto es necesario que el estudiante solicite una cita con el respectivo funcionario administrativo para que este acomode su horario y puedan convenir una cita, para que así se pueda dar al estudiante una mejor atención.

## Objetivo Principal

Resolver la problemática actual de coordinación de citas de atención estudiantes y funcionarios de Cenfotec, mediante el desarrollo de un canal oficial que gestione las mismas y mejore la comunicación entre ambas partes.

## Objetivos Secundarios

* Proporcionar al centro educativo un medio tecnológico, amigable y oficial que sea acorde con su misión.
* Proveer una herramienta de retroalimentación que permita detectar áreas de mejora en la calidad del servicio.
* Generar un ambiente donde se puedan tratar asuntos no solo académicos sino también extracurriculares, contribuyendo así con el fortalecimiento de la misión de la universidad y el desarrollo integral del estudiante.