

# ESCUELA DE POSTGRADO NEUMANN

MAESTRÍA EN  
GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN



**Elaboración de una propuesta de mejora en los  
tiempos de respuesta de atención a los usuarios  
del Instituto de Tecnología e Investigación  
Maestro21 de la ciudad de Arequipa, Perú - 2022**

**Trabajo de Investigación  
para optar el Grado a Nombre de la Nación de:**

Maestro en  
Gestión de Tecnologías de la Información

**Autor:**

MBA, Calla Huayapa, Carlos Enrique

**Docente Guía:**

Mg. Vargas Fuentes, Julissa Alexandra

TACNA – PERÚ

2022

"El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo son de exclusiva responsabilidad del (los) autor (es)"

## Calla Huayapa Carlos Enrique

### INFORME DE ORIGINALIDAD

17%

INDICE DE SIMILITUD

16%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

6%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://docs.woocommerce.com">docs.woocommerce.com</a> Fuente de Internet	3%
2	<a href="https://repositorio.epneumann.edu.pe">repositorio.epneumann.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
3	<a href="https://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Aliat Universidades Trabajo del estudiante	1%
5	<a href="https://www.idese.es">www.idese.es</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="https://es-mx.wordpress.org">es-mx.wordpress.org</a> Fuente de Internet	1%
7	<a href="https://repository.unipiloto.edu.co">repository.unipiloto.edu.co</a> Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	<1%

## Índice

<b>CAPITULO I: ANTECEDENTES DE ESTUDIO .....</b>	<b>6</b>
<b>1. Título del Tema .....</b>	<b>6</b>
<b>2. Planteamiento del Problema .....</b>	<b>6</b>
<b>3. Objetivos de la Investigación .....</b>	<b>8</b>
<b>4. Metodología: .....</b>	<b>8</b>
<b>5. Justificación .....</b>	<b>8</b>
<b>6. Principales definiciones .....</b>	<b>10</b>
<b>7. Alcances y limitaciones .....</b>	<b>11</b>
<b>CAPITULO II: MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>13</b>
2.1. Canales de Atención online .....	13
2.2. Compras por Internet .....	14
2.3. Cursos Online como servicio extracurricular .....	15
2.4. Certificación Internacional .....	16
2.5 Soluciones de Microsoft 365 .....	17
<b>CAPITULO III: MARCO REFERENCIAL .....</b>	<b>19</b>
Contexto de Investigación .....	19
Reseña histórica .....	19
Filosofía Empresarial .....	20
Organigrama de la Empresa .....	20
Servicios que brinda .....	20
Análisis de la gestión empresarial del sector .....	21
<b>Análisis de las Fuerzas Competitivas .....</b>	<b>21</b>
<b>4.1. Marco metodológico .....</b>	<b>25</b>
<b>4.2. Diagnóstico .....</b>	<b>26</b>
<b>4.3. Propuesta de mejora .....</b>	<b>28</b>
<b>4.4. Mecanismos de control .....</b>	<b>32</b>
<b>4.5. Mecanismos de implementación .....</b>	<b>32</b>
Diagrama visual para ilustrar estados de pedidos .....	33
Resumen de pedidos .....	34
Previsualizar pedidos .....	35
Estados de pedidos en el resumen .....	36

Acciones de pedidos .....	37
Detalles del pedido .....	37
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>46</b>
<b>Bibliografía.....</b>	<b>46</b>
<b>Cronograma .....</b>	<b>50</b>

## Índice de Figuras

Figura 1: Organigrama de Maestro21 - Fuente: Elaboración Propia .....	20
Figura 2 Mapa de procesos de Maestro21 .....	27
Figura 3. Diagrama de Flujo de Procedimientos antes de la propuesta de mejora .....	28
Figura 4. Diagrama de flujo de procedimientos automatizados implementando la propuesta de mejora.....	29
Figura 5: Tiempos de respuesta con propuesta de mejora. ....	30
Figura 6. Tiempos de respuesta en procedimientos automáticos.....	31
Figura 7Proceso de la Pasarela de Pago automatizada en la Plataforma.....	34
Figura 8. Estructura de pedidos en la Plataforma.....	35
Figura 9. Previsualización de Pedidos en la Plataforma.....	35
Figura 11 Consolidado de un pedido en la plataforma. ....	36
Figura 12 Cómo se consolida un pedido automatizado en la plataforma. ....	37
Figura 13 Botón de Emisión de Certificado automatizado en la plataforma. ....	38
Figura 14 Resumen de la encuesta de satisfacción a usuarios 2022.....	40
Figura 15 Nube de palabras producto de encuestas de satisfacción. ....	41
Figura 16 Tabulación de respuestas NPS .....	42
Figura 17 Escala Net Promoter Score de la Institución al 2022.....	42

## **RESUMEN**

La presente propuesta de mejora sugiere una implementación que permita optimizar los tiempos de respuesta del Instituto de Tecnología e Investigación Maestro 21 de Arequipa, Perú, respecto de sus usuarios mediante la automatización de procesos y procedimientos de registro como la creación de usuarios y contraseñas automatizadas, gestión de pagos automáticos y descargas de certificado cuando se finalice un curso. Entendiendo que la organización se dedica a ofertar cursos y programas de certificación internacional a demanda y cuyos principales usuarios son profesionales con necesidades de capacitación y certificación internacional en tiempos de respuesta muy competitivos. En esta propuesta se analiza la posible implementación de sistemas en la nube con la tecnología de Microsoft Azure y el CMS Wordpress esperando que con esta implementación la demanda de velocidad de atención a las peticiones de los usuarios sea atendida y se reduzca considerablemente la congestión de información sin procesar, para que la organización aumente el nivel de satisfacción que tienen sus usuarios actualmente, según se detallan en encuestas aplicadas.