

Resumen

Las instituciones son cada vez más dependientes de las tecnologías de la información y comunicación, para su competitividad y desarrollo, por ello la ejecución del presente proyecto tiene el objetivo de identificar causas y proponer acciones de mejora que permita optimizar el sistema de gestión de la Unidad de Tecnología de Información y Comunicaciones de la Universidad de las Fuerzas Armadas-ESPE; para este propósito se realiza un diagnóstico sistemático, analizando el valor agregado de sus procesos, y la satisfacción de los usuarios, con estos resultados y con la ayuda del diagrama causa-efecto (Ishikawa) se identifican las causas, que conllevan a proponer acciones de mejora clasificadas en preventivas y correctivas, se seleccionan las preventivas para la elaboración del plan de mejoramiento ya que estas acciones eliminan los factores causales, como valor agregado a este proyecto y para evaluar el logro y cumplimiento del objetivo se proponen indicadores para cada uno de los procesos de la UTIC. Mediante el uso de la simulación se pudo visualizar el funcionamiento del proceso Gestión de Soporte Técnico en su estado actual y con este mismo mecanismo fue posible aplicar las mejoras a este proceso, evidenciándose los efectos en el resultado de sus indicadores, esta práctica realizada debería tomarse como plan piloto a los demás procesos de la UTIC.

PALABRAS CLAVE:

ACCIONES DE MEJORA

DIAGNÓSTICO SISTEMÁTICO

PLAN DE MEJORAMIENTO

INDICADORES

SIMULACIÓN