

La importancia de la gestión de servicio de mesa de ayuda para las empresas

The importance of management of the help desk service for companies

Juan Esteban Manzano Reina

juan.manzano02@usc.edu.co

Ricardo Andrés Almeida Delgado

Ricardo.almeida00@usc.edu.co

Universidad Santiago de Cali, Facultad de Ingeniería, Programa de Tecnología en Sistemas Información (1)

Resumen

Este documento pretende dar a entender la importancia acerca del uso del Servicio de Mesa de Ayuda en las empresas que usan diariamente equipos de Tecnologías de la Información y la Comunicación. El enfoque utilizado es de investigación explicativa con el objetivo de brindar suficiente información que permita responder a las preguntas: ¿Qué es? ¿Para qué sirve? ¿Qué tipos existen? ¿Qué niveles se plantean? Sobre las Mesa de ayuda. Como resultado se espera que los disertadores entiendan adecuadamente la importancia en el uso de este servicio en las empresas que incentivan equipos tecnológicos para sus actividades, objetivos y procesos. La investigación permitió concluir que el servicio de Mesa de Ayuda puede ser complejo para las personas que laboran en este dependencia ya que requiere de mucha disciplina, conocimiento, curiosidad con nuevos temas y muy buena comunicación con los usuarios finales; a su vez, es beneficioso para todas las empresas, principalmente aquellas que se encargan de brindar soporte en la parte de T.I.

Palabras Clave: Comunicación, disposición de servicio, servicio de soporte, estrategia de gestión y productividad.

Abstract

This document pretends to give the importance about the use of Help Desk Service for companies that use T.I.C (Tecnologías de la Información y la Comunicación) equipment daily. Focus that was used is investigative with the objective to offer enough information allow answer at the questions: ¿What is it? ¿What is it for? ¿What are the types of? ¿What are the levels of? Help Desk. As a result, it is expected that readers understand adequately because it's important the use of this service in the companies that encourage technological equipment for their activities, objectives and processes. The investigation allowed to conclude that this service can be complex for people who work in this type of position since it requires a lot of discipline, knowledge, curiosity with new topics and very good communication with the final users, it is beneficial for all mainly those companies that are responsible for providing support from the part of I.T.

Keywords: communication, service disposition, support service, management strategy and productivity.

1. INTRODUCCIÓN

En las empresas actualmente cuando se adquiere algún tipo de producto o servicio tecnológico (hardware o software) con el propósito de mejorar su negocio, infraestructura y su parte de atención al cliente, es fundamental que se requiera un soporte técnico que brinde soporte para el funcionamiento del mismo.

Algunas empresas no valoran este tipo de trabajo debido a la opinión infundada que no considera esto un trabajo o una ocupación o que ayude a fortalecer la empresa que está en crecimiento. Es decir, se trata de un desconocimiento del por qué y para que fueron creados o diseñados este tipo de recursos. Sin embargo, el desconocimiento sobre estos servicios que benefician la continuidad de los equipos y permiten operarlos de manera segura, rápida y eficiente, obviamente involucra todos los posibles fallos que podrá presentar el equipo a futuras instancias.

Justificación

En ese sentido, debe resaltarse la importancia de indagar por los diferentes niveles de complejidad que puede tener este equipo de trabajo. En efecto, tal y como afirma Rouse (2005) suele ser un escenario común que el recurso humano asignado en una empresa a estas labores no supere el de una sola persona con una organización precaria con respecto a la manera en que deben manejar los problemas que surjan con los diferentes elementos tecnológicos de la compañía.

A su vez, afirma el autor que en empresas de mayor envergadura este equipo de trabajo está compuesto por un recurso humano altamente especializado, tal que llega a hacer uso de herramientas como software para rastrear el estado de los problemas y software para analizar de manera específica los problemas que se presentan —por ejemplo, el estado de redes de telecomunicación, redes de información, entre otras (Rouse 2005).

Con todo, al reconocer los diferentes tipos y grados de desarrollo que puede tener la Mesa de Ayuda, a su vez, es posible admitir la importancia de dicha dependencia de cara al servicio al cliente que ofrecen las compañías. En efecto, tal y como afirma Rivas (2019) la asistencia o asesoramiento con respecto a situaciones particulares o inquietudes concretas del cliente, es un aspecto que obliga a llamar la atención en la importancia de una planificación y sostenimiento adecuado de la Mesa de ayuda en el ecosistema de una compañía. En palabras del autor, si la Mesa de Ayuda “tiene como objetivo proporcionar información y soluciones técnicas a los clientes” (Rivas, 15 de Abril de 2019. *GB Advisors*), entonces se hace necesario indagar por los procesos de gestión que estructuran dicha dependencia en las empresas. En concreto, la indagación por los procesos de gestión que establecen los lineamientos de trabajo de las Mesas de Ayuda constituye un aspecto relevante a analizar, toda vez que se hace necesario, por un lado, resaltar la importancia de dicha dependencia en las empresas que hacen uso intenso o moderado de las TIC; por otro lado, destacar los diferentes niveles o grados de desarrollo que pueden y deben tener las Mesas de Ayuda, con el fin de garantizar una labor eficaz y eficiente tanto en los procesos internos de la empresa como en los procesos externos, esto es de cara al cliente.

Antecedentes

Retomando la idea planteada por Rouse (2005) y que también Rivas (2019) reconoce, se destaca la importancia que se ha otorgado en la literatura especializada a las Mesas de Ayuda con respecto al escenario que constituye para la labor de un grupo de especialistas, con el fin de ver reflejada la implementación de dichos conocimientos específicos para dar soluciones efectivas a las preguntas y solicitudes concretas de los clientes o usuarios.

En ese sentido, es posible afirmar junto con Padilla (Mayo de 2013, PMFarma) que las Mesas de Ayuda tienen como objetivo principal la asistencia a los usuarios de dispositivos informáticos con el fin de resolver las incidencias presentadas en relación con software, hardware y comunicaciones; es decir, el propósito es garantizar un aprovechamiento eficaz y eficiente de las herramientas informáticas con que cuenta la compañía.

En cuanto a las bases del término se establece que Mesa de Ayuda (*Help Desk*) implica un soporte en tanto ayuda que recibe el usuario que contacta la dependencia. Siguiendo a Padilla (Mayo de 2013, PMFarma) se trata de un servicio que ha evolucionado de un carácter *reactivo* a una agencia *proactiva*, es decir, una acción que se adelanta a las necesidades del usuario.

Con todo, se resalta el carácter multidimensional que caracteriza la Mesa de Ayuda en tanto busca ayudar a reducir el tiempo de inactividad en los servicios y funcionamientos de TI sobre los cuales se ocupa. En efecto, siguiendo a Rongala (2015) la Mesa de Ayuda se enfoca en la funcionalidad del usuario final de tal manera que persigue la resolución rápida de las necesidades inmediatas y los problemas técnicos de los usuarios.

Al respecto, vale la pena suscitar el análisis de Sierra (2019) quien afirma

normalmente en una organización se vuelve importante considerar implementar una herramienta de mesa de ayuda, que no solo sea para la parte tecnológica si no que sea expandible a toda la empresa, pero en sí que es una ¿mesa de ayuda?, para responder esta interrogante te brindo mi definición particular, sin irnos a un concepto tan técnico puedo decir que; es un mecanismo (con recursos) el cual nos permite llevar registro, seguimiento y trazabilidad a necesidades que surgen de una área hacia otra(s), relacionadas con procesos de negocio, todo de manera centralizada y que permite optimizar tiempos y recursos (Sierra, 24 de Marzo de 2019, DigitalTech).

De acuerdo con las opiniones de los anteriores autores se da a entender que la Mesa de Ayuda está conformado por un

equipo de personas con conocimientos que ayudan a resolver problemas dentro o fuera de una empresa. Bien sea con respecto a equipos de uso habitual como computadores, impresoras y equipos similares, o bien se trate de todo lo relacionado con equipos técnicos específicos. Así, se busca evitar la pérdida de tiempo e incrementar la productividad en las operaciones que ejerce el usuario de dichos elementos.

El servicio de la Mesa de Ayuda, contribuye a agilizar los procesos de actividades, negocios e infraestructura y todo lo relacionado con el incremento de la productividad de la empresa. Eso sí, la Mesa de Ayuda debe tener la disposición correcta para brindarle un buen servicio al usuario final de tal manera que este quede complacido. Teniendo en cuenta lo anterior, es importante resaltar dos definiciones clave con respecto a la Mesa de Ayuda, a saber:

- Usuarios: son aquellas personas que están utilizando cualquier tipo de herramientas de TI¹ dentro de la misma empresa.
- Soporte técnico: son las personas que brindan apoyo a los usuarios ya sea por alguna queja o problemas de fallas son llamadas.

En efecto, las personas encargadas del soporte técnico son los encargados de ayudar a los usuarios con el fin de dar una solución efectiva, de tal manera que pueden hacer capacitaciones con el objetivo de darle un buen manejo del equipo o con el manejo de alguna aplicación en especial. Empero, no todos los usuarios saben manejar de la misma manera un equipo determinado pues por más sencillo que pueda llegar a ser realizar alguna tarea rutinaria, la realización efectiva de la misma puede resultar laboriosa para algunos usuarios; precisamente, es en estos casos donde la Mesa de Ayuda debe brindar un soporte técnico acorde con la situación. Por tanto, es importante dar la orientación específica y necesaria a las personas que lo necesitan por más mínimo que sea el tipo de problema.

En ese sentido, conviene resaltar la caracterización ofrecida por García et.al., (2019) según la cual, en tanto primer canal de contacto con los clientes, la Mesa de Ayuda se plantea como objetivo ofrecer soluciones integrales frente a cualquier incidente, teniendo siempre en cuenta el cumplimiento de estándares de calidad en relación con el uso de recursos y servicios. Asimismo, es menester destacar las características fundamentales del proceso efectuado en la Mesa de Ayuda, esto es

Características:

- Se resuelven los inconvenientes de los usuarios.
- Se usan programas que ayudan con el monitoreo y diagnóstico de los computadores.
- Se provee reportes que permiten establecer opciones de mejora y seguimiento de solicitudes .
- Se usan métricas de medición con el objetivo de evaluar el desempeño del soporte técnico y/o gerentes.
- Se adapta fácilmente para acoger nuevos procedimientos a resolución de fallas.
- Disponibilidad total al usuario.

Así, pues, mediante la identificación de estos elementos es posible afirmar que la función de la Mesa de Ayuda consiste en proveer un único punto de contacto para resolución o canalización efectiva de las necesidades de los usuarios, relativas al uso de recursos y servicios de plataformas tecnológicas (Aranda, 3 de junio de 2015, Aranda Software). Conforme a esto, los objetivos de una Mesa de Ayuda se pueden definir de manera general en los siguientes puntos: Atender todas las llamadas recibidas.

- Resolver un alto porcentaje en línea.
- Seguimiento en línea de los casos derivados.
- Reducir llamados recurrentes en el tiempo (Aranda, 3 de junio de 2015, Aranda Software)

¹ **T.I: Tecnología de la Información:** conjunto de ordenadores y equipos de telecomunicación con el fin de almacenar, transmitir, guardar y manejar datos en el ámbito de negocios u otras empresas.

Objetivos

Conforme a los antecedentes investigativos presentados a este punto, es menester clarificar el objetivo de esta investigación y la ruta de análisis que se seguirá para su cumplimiento, Así, en primer lugar, se establece como objetivo de este estudio el análisis de los procesos de gestión que aseguran el cumplimiento de las funciones asignadas a las Mesas de Ayuda en las empresas. Para dar cumplimiento a dicho objetivo se plantea como ruta metodológica un enfoque explicativo en tanto se busca dar cuenta de los elementos que configuran y caracterizan el fenómeno de estudio, a saber, la gestión en las Mesas de Ayuda.

Mediante esta ruta investigativa, en segundo lugar, se definen los niveles de servicio que ofrece una compañía y dentro de los cuales se ubica la Mesa de Ayuda así como su correspondiente organización interna. A partir de allí se busca explicar el proceso de gestión de las solicitudes que llegan a dicha dependencia y la ruta de seguimiento y evaluación de tales solicitudes. Finalmente, se presenta los resultados del análisis, seguido de aquellos puntos de discusión que permiten dar cuenta de las conclusiones del presente estudio.

2. METODOLOGÍA

La metodología de investigación que se utilizó fue explicativa ya que con esta monografía se pretende dar a conocer la definición, ámbito de trabajo, beneficios, procesos e importancia del servicio de Mesa de Ayuda dentro de la empresa.

En efecto, siguiendo a Cazau (2006) la investigación explicativa consiste en un proceso que va más allá de la descripción del fenómeno de estudio. Se trata en este enfoque de encontrar una explicación del fenómeno en cuestión mediante la búsqueda de la naturaleza de la relación entre los efectos o variables dependientes y las causas o variables independientes. En ese sentido, se trata de un tipo de investigación que generalmente se considera de tipo experimental en tanto se ocupa de un problema y perspectiva de análisis que no tiene antecedentes de desarrollo investigativo (Hernandez, et. al., 2018).

Por tanto, el objetivo del enfoque metodológico explicativo de investigación consiste en aportar elementos de análisis donde existe una reducida información con respecto a un fenómeno de estudio, a partir de la caracterización de las variables que permiten dar cuenta de tal elemento conforme a una explicación racional de sus características y relacionamiento con el contexto donde está situado.

Asimismo, el tipo metodológico de investigación planteado para este estudio es de revisión literaria y documental, en tanto constituye el elemento abarcador de la información correspondiente al desarrollo de estudios y de actualización de procesos de la Mesa de Ayuda en las empresas.

3. NIVELES DE SERVICIO

Los niveles de servicio se refieren al tipo servicio que se puede brindar al cliente para atender su respectiva solicitud. Según Maldonado (29 de Abril de 2019, Icorp). existen al menos tres tipos de servicio:

- **Call Center:** solo recibe llamadas telefónicas. Las solicitudes de los clientes son canalizadas al grupo de soporte adecuado.
- **Help_Desk:** recibe llamadas y correos e intentan resolver los incidentes. Un Help Desk no lidia con solicitudes de servicio como creación de cuentas y otras.
- **Service Desk:** recibe reportes de incidentes, solicitudes de servicio o de información y los resuelve. Un Service Desk se hace responsable de un ticket hasta su resolución.

Mediante esta clasificación es posible reconocer una de las nociones que articula todo el proceso de gestión de la Mesa de Ayuda, a saber, la petición de usuario o ticket mediante la cual se da trazabilidad al requerimiento del usuario.

3.1 Ticket o Petición de Usuario:

Según Roodríguez et. al., (2018) las diversas problemáticas que pueden surgir con respecto al uso de tecnologías en software o hardware hace necesaria al creación de un único punto de contacto entre la empresa que brinda el soporte y el usuario. En efecto, con el fin de garantizar la atención y ejecución ágil y efectiva de todas las solicitudes se hace necesaria la implementación de una sistematización de estas.

Es así como por medio de un proceso articulado de gestión la petición de ayuda del usuario —que contiene los detalles específicos de la solicitud— se traslada luego de ser revisada al soporte técnico encargado con el fin de brindar la ayuda y solución pertinente, haciéndose, a su vez, responsable por el cumplimiento de los indicadores de gestión ante el proceso mismos. Todo este proceso se da gracias a la correcta identificación de la petición de usuario o ticket, mediante la cual la gestión puede asegurar unos niveles de eficiencia y eficacia constatables (Rodríguez et.al., 2018).

Un ejemplo más claro sobre cómo queda reportado la petición del usuario en la Mesa de Ayuda es la siguiente:

Tabla1. Requerimiento solicitado por parte del usuario.

Requerimiento	Detalles	Creado por	Asignado a	Tipo de gravedad
Préstamo de equipo de computo	Se necesita un equipo de computador portátil para realizar unas encuestas y agilizar el proceso del proyecto de 2021A.	Natalia Perea	Juan Manzano	Planeado

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con lo anterior el proveedor o el encargado (soporte técnico) de esa área de T.I tiene como objetivo: atender la solicitud; así mismo, tipificando la gravedad de la solicitud brindar atención al cliente; si la situación es muy grave debe ser atendida con la mayor prioridad posible. Debe recordarse que la Mesa de Ayuda mide estos tiempos de acuerdo con sus criterios e indicadores de evaluación.

Uno de los indicadores más importantes para conocer la eficiencia y eficacia de la gestión en la Mesa de Ayuda de las empresas, consiste en establecer procesos de medición de los tiempos utilizados en cada una de las etapas de atención de la dependencia. En ese sentido, en la Figura 1 se presenta una matriz que busca dar cuenta de la relación que existe entre los tiempos de atención y la clasificación de las solicitudes en orden de su grado de urgencia.

		IMPACTO		
		Alto	Medio	Bajo
URGENCIA	Prioridad tiempo de resolución			
	Alto	Critico < 1 hora	Alto < 8 horas	Medio < 24 horas
	Medio	Alto < 8 horas	Medio < 24 horas	Bajo < 48 horas
Bajo	Medio < 24 horas	Bajo < 48 horas	Planificado planeado	

Figura 1. Matriz Impacto y Urgencia.

Fuente: <https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/2407/1/CD-3139.pdf> pag.47

3.2 Cómo funciona la Mesa de Ayuda:

Con estos elementos en mente es pertinente pasar a analizar la forma en que funciona la Mesa de Ayuda. En efecto, siguiendo a Bournissen (2004) se identifica un primer momento en la gestión de la Mesa de Ayuda según en el cual se recibe la solicitud de los usuarios. En dicho momento se brinda una atención mediante diferentes canales (teléfono, mail, fax, personalmente, etc.) buscando una solución inmediata, si es que ésta existe. Si la solicitud no puede ser resuelta en este primer momento, dice el autor, debe ser trasladada al sector correspondiente acorde con las características específicas de la solicitud y en relación con los especialistas en cuestión.

En ese sentido, el siguiente momento del funcionamiento de la Mesa de Ayuda incumbe al técnico de la Mesa que busca

solucionar el problema de manera inmediata, haciendo uso de manuales y la base existente de conocimientos previos concernientes a problemas similares resueltos anteriormente. Finalmente, si la solicitud del usuario no puede ser resuelta tampoco en este segundo momento, se debe derivar su solicitud (ya debidamente sistematizada) al sector específico correspondiente. Al realizarse este proceso se debe verificar que el usuario esté registrado en la base de datos correspondiente y se deja constancia del porqué de la derivación al sector, a cuál sector se hizo y una pequeña descripción del problema (Bournissen, 2004).

En relación con esta concepción del funcionamiento de la Mesa de Ayuda, a continuación, se presenta una clasificación establecida por Rodríguez (24 de Mayo de 2015, Definición Mesa De Ayuda) conforme a los niveles de atención que presenta dicha dependencia. En efecto, el autor clasifica cuatro tipos de atención teniendo en cuenta el nivel de contacto que sostiene la Mesa de Ayuda con el usuario. La clasificación de manera esquemática es la siguiente:

- **Primer (remota):** Inicia en primer contacto entre el usuario y a Mesa de Ayuda presentando el reporte (Ticket) que tiene el usuario en ese debido instante y se hace un análisis del respectivo problema. Después de haber hecho el análisis del reporte, la Mesa de Ayuda cuenta con dos opciones o solucionar el problema del usuario por servicio remoto o cuando el caso no ha sido posible ser resuelto en el tiempo estimado; se recurre a un soporte más especializado en el tema, a esto se le conoce como escalamiento.
- **Segundo nivel (presencial):** Entra en contacto entre el usuario y el soporte técnico, la cual el técnico es el encargado de ofrecerle la asistencia oportuna al usuario y solucionar ese debido problema. Si no fue posible solucionar ese problema pasa al tercer nivel (el Ticket es asignado al supervisor).
- **Tercer nivel (presencial):** Entra en contacto entre el supervisor del área y el usuario ya sea por quejas o porque no han podido solucionar el problema. Esa persona debe de contener mucha experiencia y/o conocimiento con ese tipo de problema por lo tanto ya debe de saber de cómo acudir a esa falla y darle una pronta solución.
- **Cuarto Nivel (Proveedor):** Entra en contacto con el proveedor del servicio para que acudan a una pronta solución (Rodríguez, 24 de Mayo de 2015, Definición Mesa De Ayuda).

A partir de los elementos presentados en estas dos concepciones del funcionamiento de la Mesa de Ayuda, es posible identificar la importancia de la gestión de escalamiento de incidentes. Así, pues, en la Figura 2 se presenta un modelo de dicho escalamiento que permite dar cuenta de los niveles de atención que se articulan para dar resolución al problema del usuario:

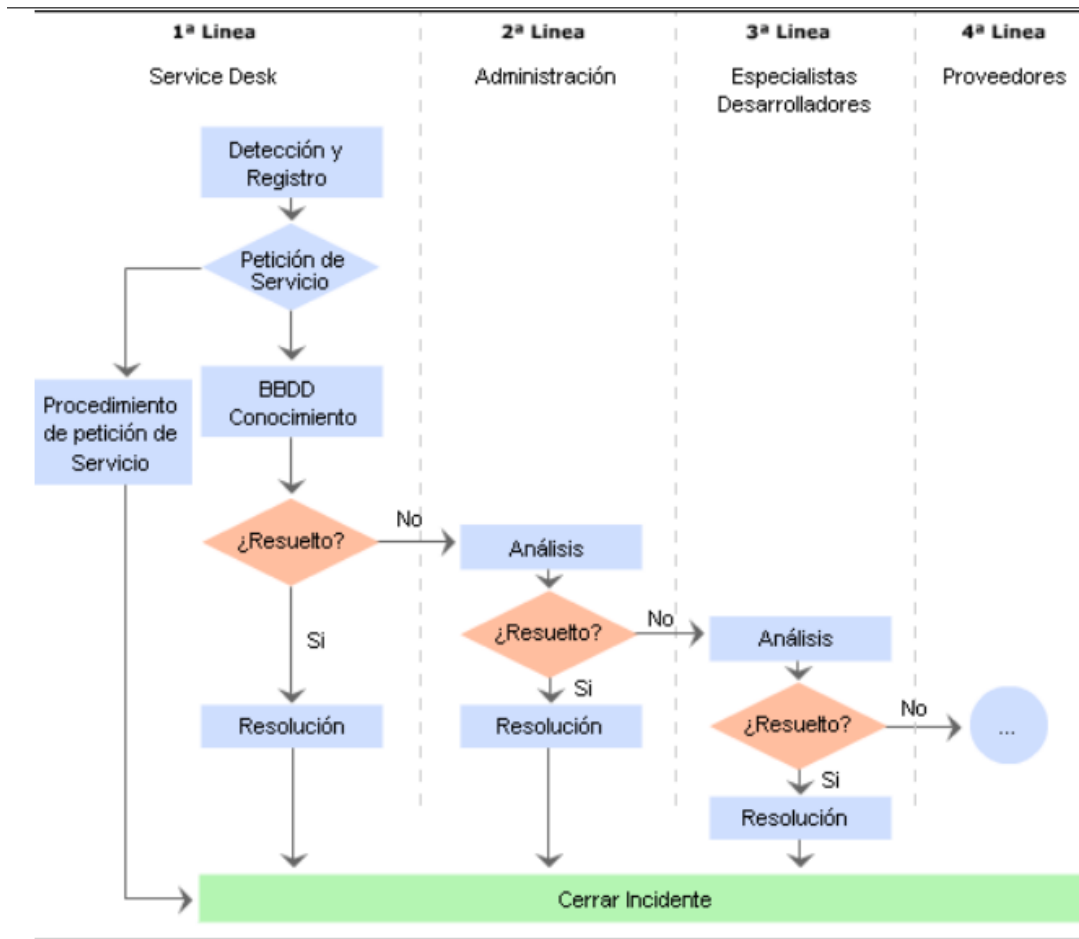


Figura 2. Escalamiento de Incidentes.

Fuente: <https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/2407/1/CD-3139.pdf> pag.44

Resaltando la relevancia de este proceso, Almaguer (2018) define el escalamiento como el proceso de suma de recursos de diferente índole en tanto que busca darse punto final a problemas de altísima complejidad, en el menor tiempo posible. En efecto, el autor considera que el servicio que ofrece la Mesa de Ayuda debe seguir una serie de normas que permitan aplicar un sistema de escalamiento que asigne prioridades a las solicitudes del usuario.

En el mismo sentido se expresa Oblitas (2019) quien, además, establece una clasificación de análisis del proceso de escalamiento. Así, dice el autor, existe un tipo de escalamiento funcional y un tipo de escalamiento jerárquico. En el primer tipo se ubican —según Oblitas (2019)— aquellas incidencias que no pueden ser resueltas de manera inmediata, es decir, en el primer momento de soporte de la Mesa de Ayuda y que, por ende, debe ser asignado a los equipos de especialistas correspondientes. Ahora bien, cuando se da esa transferencia al grupo de soporte técnico es cuando se realiza un escalamiento funcional en tanto tuvo lugar fundamentado en la falta de conocimientos del primer nivel para resolver la solicitud.

Con respecto al segundo nivel, Oblitas (2019) ubica aquellas solicitudes que deben ser informadas dentro de la escala jerárquica de la Mesa de Ayuda; aquellas que en el momento en que se detecten como no resueltas puedan llegar a afectar la calidad y nivel del servicio ofrecido.

Con todo, resulta importante atender la clasificación ofrecida por Durán et. al., (2018) quien establece dos tipos de escalamiento que se interrelaciona con la concepción ofrecida por los autores recién citados. Así, dice la autora,

Escalamiento Horizontal (Funcional).- Se involucrará a más recursos de soporte especializado o con privilegios de acceso (autoridad técnica) para solucionar el incidente. Con este tipo de escalamiento se puede exceder los límites del departamento y eventualmente se incluye a proveedores externos.

Escalamiento Vertical (Jerárquico).- En este se compromete a los más altos niveles de autoridad de la organización,

cuando parece que el nivel actual es insuficiente para asegurar que el incidente se ha resuelto en tiempo y/o satisfactoriamente (Duran et. al., 2018, p49).

A partir de lo anterior, Durán et.al., (2018) describe una clasificación de los caminos que puede tomar la solicitud o ticket del usuario, es decir, cuando el Ticket entra a escala hay dos opciones:

- Contactar al proveedor para solucionar el problema lo más rápido posible o
- Contactar a un soporte más especializado del tema de la misma área de T.I que pueda solucionar ese inconveniente.

Teniendo estos elementos en mente con respecto al funcionamiento que articula la gestión en la Mesa de Ayuda, es posible ahora pasar a considerar aquellos elementos que hacen parte de los procesos de medición de la gestión de la Mesa de Ayuda.

3.3 ¿Cómo se mide el éxito de la mesa de ayuda?

En las organizaciones hay distintas formas de medir el éxito de la Mesa de Ayuda, pero por regla general siempre es posible identificar los siguientes elementos:

- ✓ El porcentaje de solicitudes por ticket cerradas correctamente
- ✓ Rastrear las incidencias principio a fin
- ✓ La satisfacción del usuario con la cortesía, paciencia y ayuda de los técnicos
- ✓ Tomar en cuenta la opinión del usuario
- ✓ Convertir los indicadores en métricas (Oliveros, 24 de Julio de 2020, Comparasoftware).

A manera de ejemplo para clarificar estos elementos se plantea la siguiente situación: si el porcentaje obtenido en la gestión de una Mesa de Ayuda solo alcanzó el 90% de éxito ¿qué pudo ocurrir con el 10% restante? Según los elementos señalados las posibles causas de este porcentaje que distancia la Mesa de Ayuda del 100% de éxito, pueden ser:

- ✓ Pudo haber tenido una mala encuesta de los usuarios hacia el proveedor o del soporte encargado del área.
- ✓ No cumplió a tiempo con la solicitud del ticket.
- ✓ Mala conducta con el usuario.
- ✓ Muchas quejas por parte de los usuarios.

A partir de los elementos recién descritos como partes de un engranaje fundamental de la gestión eficaz y eficiente de la Mesa de Ayuda, ha sido posible hacer un análisis con base en la revisión de la literatura de tal manera que se han clarificado los conceptos y elementos clave de la gestión. A continuación, se hace necesario realizar una caracterización del recurso humano que conforma la Mesa de Ayuda, haciendo una descripción de cada uno de los roles y funciones que aparecen en la cadena de gestión.

4. GRUPO DE TRABAJO

En una Mesa de Ayuda se trabaja en equipo, por lo tanto, debe existir un grupo de personas que se encarguen de su propio rol y hacerlo cumplir. Los diferentes roles que se encuentran en una Mesa de Ayuda se presentan a continuación:

- **Soporte técnico:** Cada integrante del equipo de la Mesa de Ayuda se considera como un soporte técnico, específicamente cada uno con su rol correspondiente (Soporte técnico, Líder o Analista). Básicamente es el rol más importante puesto que es la primera persona que acude a resolver y evitar los posibles fallos que puedan surgir dentro de la empresa. Debe cumplir con las siguientes funciones que son:
 - ✓ Responder las solicitudes con mejor disposición y habilidad.
 - ✓ Si fuese el caso estar dispuesto a trabajar como asistente.
 - ✓ Dar seguimiento a las solicitudes hasta que se cierren.
 - ✓ Asistir a las reuniones de planeación.
 - ✓ Realizar mantenimiento a los equipos de cómputo.
 - ✓ Tener una buena disposición para brindar un buen servicio de calidad al usuario.

- **Líder de equipo:** Su función se destaca por usar sus habilidades de conocimiento para organizar el equipo de trabajo, ejercer una buena comunicación y lograr que la Mesa de Ayuda en conjunto funcione de manera óptima dentro de la organización. Además, el líder debe de cumplir con las siguientes funciones que son:
 - ✓ Supervisar las respuestas de las solicitudes.
 - ✓ Debe asegurar que se lleven a cabo las tareas asignadas.
 - ✓ Brindar apoyo en la coordinación de los proyectos.
 - ✓ Facilitar la comunicación entre los miembros del equipo.
 - ✓ Supervisar el cuidado de la base de operaciones del equipo o del lugar donde los miembros hacen su trabajo y guardan sus herramientas.
 - ✓ Debe asegurar que los técnicos registren correctamente cada ticket en la base de datos de la Mesa de Ayuda.

- **Analista:** Su función principal es recolectar información relacionada acerca de la Mesa de Ayuda. Cada ticket contiene datos que son almacenados, recolectados y revisados. Estos se utilizan para para verificar si hay alguna falla y, de ser el caso, mejorar la calidad del servicio. Además, el analista debe cumplir con las siguientes funciones que son:
 - ✓ Recopilar información de manera continua para el equipo de T.I.
 - ✓ Coordinar esfuerzos para usar los datos de Help Desk con el propósito de apoyar y mejorar los servicios y para determinar las necesidades de capacitación del equipo.
 - ✓ Trabajar con el líder para planear e implementar nuevos servicios que ayuden al usuario a tener una mejor comodidad con el área de trabajo (Pachón, s.f., Nsit - Information Technology).

5. IMPORTANCIA DE LA MESA DE AYUDA EN LAS EMPRESAS

Al realizar una indagación y análisis de los recursos materiales, conceptuales y humanos que hacen parte de la Mesa de Ayuda, es posible ahora constatar la importancia de estas dependencias en las empresas. Así, siguiendo a Villa (2018) es posible aceptar que todo modelo operativo empresarial tiene el soporte y el servicio de las T.I. como elementos que garantizan la mejor actividad constante posible de los recursos tecnológicos. En ese sentido, los indicadores de productividad de una compañía están profundamente ligados a los procesos de resolución de incidentes que lleguen a la Mesa de Ayuda.

Asimismo, autores como Ruiz (2017) destacan la importancia de reconocer la necesidad que todo equipo de trabajo tiene de un grupo especializado en la resolución de problemas específicos. Este aspecto resulta relevante pues enfatiza el valor del recurso humano de la Mesa de Ayuda, pues se comprende que no solo se requieren canales de comunicación efectivos como correos electrónicos o llamadas, sino que debe contarse con el personal idóneo para resolver problemas y solicitudes concretas del área T.I. Así, tratándose o bien de solicitudes internas de la compañía o de solicitudes de los clientes de esta, es necesario que la empresa cuente con los recursos y herramientas suficientes para cumplir los objetivos ya trazados en los planes de gestión del servicio ante las plausibles fallas de los elementos tecnológicos —software o hardware.

Toda empresa que no use tecnología puede que **no** tenga la posibilidad de establecer relaciones más directas y más fuertes con sus clientes, de incrementar sus ingresos o aumentar la competitividad; y, por consiguiente, el desarrollo de esa misma empresa. Puede ser el caso que existan mas factores restantes por los cuales la empresa no pueda crecer o lo haga a un paso moderado. Es importante recalcar que el uso de este servicio es muy favorable, ayuda en muchas ocasiones a la agilización de procesos, ahorro de gastos y el conocimiento que se puede brindar a los usuarios para que ellos mismos puedan solucionar los problemas haciendo un buen uso de las herramientas tecnológicas.

En ese sentido, afirma Aspili (2014) “Las relaciones con los clientes no terminan una vez que se entregan los bienes o se prestan los servicios; en realidad puede comenzar allí” (Aspili, 15 de Diciembre de 2014, Business 2 Community), queriendo con esto significar la importancia de construir un equipo de posventa que pueda orientar la visión de una empresa para brindar la mejor experiencia al cliente. Por lo anterior, resulta importante destacar que la satisfacción de los clientes no puede darse por sentada. De ahí que las empresas se enfoquen cada vez más en los centros de atención posventa que hagan uso de las comunicaciones remotas para la comodidad del cliente (Aspili, 15 de Diciembre de 2014, Business 2 Community).

En la misma línea de análisis, afirma Singh (2019)

El servicio al cliente es la fuerza impulsora de cualquier negocio. Es posible que tenga un gran producto, el mejor equipo de marketing, pero, aun así, no puede llegar a su público objetivo y retener a los clientes. ¿Cuál puede ser la razón? Una mala experiencia del cliente (Singh, 18 de Abril de 2019, ProProfs)..

A su vez, se comprende la afirmación de Gerard (27 de Noviembre de 2018, Edesk). quien caracteriza las consultas de los clientes y la la información de cumplimiento como procesos que deben estar alineados para mejorar el flujo de trabajo de los agentes de soporte de la Mesa de Ayuda, al tiempo que se aporte a la experiencia del cliente.

Así, se hace comprensible el que, con una buena atención al cliente se puede lograr un buen servicio de calidad, una buena comunicación entre el cliente y el soporte, proporcionando que los clientes generen una buena satisfacción acerca del servicio de atención que la empresa les ofreció.

Finalmente, vale la pena destacar las palabras de Oblitas (2019) y Durán et.al., (2018) cuando afirma que la Mesa Ayuda es un elemento esencial de la vitalidad de las TI en toda empresa, en tanto constituye el contacto fehaciente entre todos los actores de la organización (usuarios, clientes, organizaciones de soporte externas, servicios de TI, entre otros), siendo así la cara visible de la empresa en cuanto la atención a todo tipo de solicitudes relacionandas con las TI.

Por tanto, la Mesa de Ayuda es la parte más importante de toda empresa u organización debido a que constituye el área que siempre va a ofrecer una gran actitud de profesionalismo y alto nivel de servicio. Apoyando con el crecimiento del negocio, con compras que ayuden a los usuarios a agilizar sus tareas diarias, resolviendo las pequeñas mínimas dudas, aconsejando el buen uso material que se les asigna a cada usuario, esas pequeñas cosas hacen que una empresa crezca día a día.

6. RESULTADOS

Este artículo monográfico que habla acerca de la importancia de la gestión del servicio de Mesa de Ayuda para las empresas logró establecer los siguientes resultados: dando las definiciones, roles y funciones, tipos de niveles, tiempo de solución de un incidente y su importancia en las empresa, caracterizó de manera plena el proceso y recursos que conforman la gestión de la Mesa de Ayuda. Así mismo, brindando los niveles de atención y los tiempos estimados para dar una solución se caracterizaron los indicadores generales del éxito de esta área de trabajo. Como resultado de lo anterior, se buscó que dar a entender la importancia del uso y sostenimiento de esteeservicio en las empresas en tanto que incentiva el uso de equipos tecnológicos, aplicativos y sistemas de gestión para el uso de sus actividades.

7. DISCUSIÓN

Una mesa de ayuda eficiente es una parte indispensable de cualquier organización de TI y su objetivo principal es proporcionar la resolución del primer contacto de la manera más rápida y eficiente posible Brown (2015); generalmente está compuesta por un grupo de expertos que usan software para ayudar, rastrear el estado de los problemas y otro software especial para ayudar a analizar los problemas Rouse (2005). Por tanto, su asistencia es trascendental para que la productividad no se vea interrumpida dentro de las organizaciones (Atcom, 2019).

8. CONCLUSIÓN

- Se adquiere conocimiento del tema o ampliación de sus conocimientos sobre la importancia de la Mesa de Ayuda, sus definiciones, el equipo de trabajo y sus funcionalidades dentro de una misma empresa.
- Se concluye porqué es importante el uso de este servicio y lo trascendente que puede ser en las empresas debido a su producción, agilización de procesos, reducción de costos y apoyo para que todos los sistemas operen de manera correcta y ágil.
- La incrementación de satisfacción del usuario debido al seguimiento de tickets y constante contacto entre el área de T.I con el usuario.

I. REFERENCIAS

- Almaguer, A. E. (2018). *La mesa de ayuda: El lado humano de TI*. Editorial Digital UNID.
- Angela, D., & Edilma, P. (2018). *ANÁLISIS DEL MODELO INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE (ITIL), EN LA GESTIÓN DE INCIDENTES PARA UNA MESA DE AYUDA DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN (TI)*. Bogota.
- Aranda. (3 de Junio de 2015). *Aranda Software*. Obtenido de <https://arandasoft.com/la-funcion-de-una-mesa-de-ayuda-dentro-de-la-organizacion/>
- Aspili, A. (15 de Diciembre de 2014). *Business 2 Community*. Obtenido de <https://www.business2community.com/customer-experience/help-desk-important-business-01096771>
- Atcom. (3 de Junio de 2019). *ATCOM*. Obtenido de <https://www.atcom.cl/5-ventajas-mesa-de-ayuda>
- Brown, R. (25 de Mayo de 2015). *Invensis*. Obtenido de <https://www.invensis.net/blog/what-is-help-desk-and-its-importance-for-your-organization/#:~:text=A%20help%20desk%20is%20a,technical%20issues%20of%20end%20users>.
- Consultores, B. (1 de Junio de 2020). *ONLINE-TESIS*. Obtenido de <https://online-tesis.com/la-importancia-de-la-investigacion-explicativa/>
- Diego, M. (29 de Abril de 2019). *icorp*. Obtenido de <http://www.icorp.com.mx/blog/tipos-de-service-desk/>
- Gerard, A. (27 de Noviembre de 2018). *edesk*. Obtenido de <https://blog.edesk.com/resources/help-desk-software-ecommerce>
- Gustavo, V. (1 de Septiembre de 2014). *blogdiario.com*. Obtenido de <http://gustavovaldez.blogspot.es/1409578593/la-mesa-de-ayuda-y-sus-funciones/>
- imsoporte. (29 de Junio de 2013). *Instituto Mexicano del Soporte*. Obtenido de <https://imsoporte.wordpress.com/2013/06/29/como-se-mide-el-exito-de-un-help-desk/>
- John, G., Juan, R., & Erika, R. (2018). *DISEÑAR UNA MESA DE AYUDA PARA ATENDER A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS, EN KOMPREAD COLOMBIA SAS, BASADO EN LA METODOLOGÍA ITIL V3 E ISO/IEC 20000:2011, BOGOTÁ*. BOGOTÁ.
- Juan, R., María, L., & Adolfo, E. (2018). *Estudio sobre la implementación del software Help Desk en una institución de educación superior*. scielo.
- Lily, V. (2018). *MESA DE AYUDA PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE TI, BASADO EN EL MARCO DE REFERENCIA ITIL 2011, EN LA DIVISIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN DEL HOSPITAL REGIONAL DE LAMBAYEQUE*. LAMBAYEQUE.
- Marisa, P. (Mayo de 2013). *PMFarma*. Obtenido de <http://www.pmfarma.es/articulos/1383-help-desk-service-desk-claves-de-exito-en-el-soporte-tecnico-a-la-fuerza-de-ventas.html>
- Oliveros, J. (24 de Julio de 2020). *Comparasoftware*. Obtenido de <https://blog.comparasoftware.com/como-se-mide-el-exito-de-un-help-desk/>
- Pachón, C. (s.f.). *Nsit - Information Technology*. Obtenido de <https://www.nsit.com.co/mesa-de-ayuda-help-desk-que-tan-importante-es-para-mi-infraestructura-ti/>
- Rica, U. C. (4 de Septiembre de 2017). *Universia*. Obtenido de <https://noticias.universia.cr/educacion/noticia/2017/09/04/1155475/tipos-investigacion-descriptiva-exploratoria-explicativa.html>
- Rivas, G. (15 de Abril de 2019). *GB Advisors*. Obtenido de <https://www.gb-advisors.com/es/mesa-de-servicio-vs-mesa->

de-ayuda/

- Rodriguez, L. (24 de Mayo de 2015). *DEFINICION MESA DE AYUDA*. Obtenido de <http://bloggerrhliz.blogspot.com/2015/05/que-es-una-mesa-de-ayuda-un-mesa-de.html>
- Rongala, A. (25 de Mayo de 2015). *Invensis Technologies*. Obtenido de <https://www.invensis.net/blog/customer-service/what-is-help-desk-and-its-importance-for-your-organization/>
- Rouse, M. (Abril de 2005). *TechTarget*. Obtenido de <https://searchcustomerexperience.techtarget.com/definition/help-desk>
- Ruíz, H. (23 de Septiembre de 2017). *team*. Obtenido de <https://www.teamnet.com.mx/blog/2017/09/beneficios-de-una-mesa-de-servicio>
- Sierra, R. (24 de Marzo de 2019). *DigitalTech*. Obtenido de <https://digitaltech.com.co/software-libre/ventajas-de-tener-una-herramienta-de-mesa-de-ayuda-en-tu-empresa-o-area/>
- Singh, N. (18 de Abril de 2019). *ProProfs*. Obtenido de <https://www.proprofs.com/c/customer-support/help-desk-software-importance/>
- Villa, M. (24 de Abril de 2018). *emedia*. Obtenido de <https://blog.econocom.com/es/blog/la-importancia-del-service-desk-en-una-organizacion/>
- Washington, S., & Gencys, S. (2010). *PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACION DE LOS PROCESOS DE MESA DE AYUDA DEL AREA DE SISTEMAS DE LA CORPORACION NACIONAL DE ELECTRICIDAD REGIONAL GUAYAS - LOS RIOS, BASADA EN LAS MEJORES PRACTICAS DE LA LIBRERIA DE INFRAESTRUCTURA DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION*. QUITO.