

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL**  
**Facultad de Ingeniería en Electricidad y Computación**



**“CONFIGURACIÓN DE FUNCIONALIDADES COLABORATIVAS  
DE LA HERRAMIENTA MICROSOFT TEAMS PARA UN  
EQUIPO DE TRABAJO QUE PRESTA SERVICIOS DE  
SOPORTE Y MANTENIMIENTO AL SISTEMA DE  
INFORMACIÓN DE UNA ENTIDAD BANCARIA”**

**EXAMEN DE GRADO (COMPLEXIVO)**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE**

**MAGÍSTER EN SISTEMAS DE INFORMACIÓN GERENCIAL**

**AUTOR:**

**TANIA JESSENIA BAIDAL BRIONES**

**GUAYAQUIL – ECUADOR**

**AÑO: 2021**

## AGRADECIMIENTOS

Gracias a Dios por su guía y amor en cada paso. A mi Mamá Mayra quien me ha motivado constantemente, a mi hermana Johanna quien me apoya, y hace lo que esté a su alcance para ayudarme. A mi Tía Nelly, por su impulso y ejemplo. A mis amigos quienes me han motivado. A mi líder de equipo de trabajo Gonzalo, quien me apoyó para implementar este trabajo de titulación, a mis compañeros de trabajo quienes con su forma de ser me han enseñado a compartir, colaborar y dar lo mejor. A mis compañeros y profesores de maestría por compartir sus experiencias, su conocimiento y su tiempo. A Lenin Freire por la gestión de la maestría y el impulso a este proyecto. A mi Mamá la Virgen María, por quien he podido continuar a pesar de las adversidades. A todos quienes se alegran de este logro.

A handwritten signature in black ink, reading "Adania Baidal B." The signature is written in a cursive style with a large, stylized initial 'A' and 'B'.

## DEDICATORIA

Dedico este proyecto a Dios, mi Padre, quien me sostiene cada día y me llena de amor. A mi Mamá Mayra y hermana Johanna quienes me han acompañado en cada paso, y a mi Tía Nelly, por su ejemplo de esfuerzo y apoyo.

## TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN



MSIG. Lenin Freire Cobo

COORDINADOR MSIG



MSIG. Juan Carlos García

PROFESOR MSIG

## RESUMEN

Una de las fortalezas de los equipos de trabajo es la colaboración, la cual consiste en que las personas se comunican, interactúan y comparten ideas, recursos y experiencias con el propósito de lograr objetivos comunes. En la actualidad muchos equipos de trabajo utilizan tecnologías que les permiten desarrollar el proceso colaborativo de una manera eficiente.

Desde el surgimiento de la pandemia por COVID 19 que forzó a realizar el trabajo remoto en la mayoría de las organizaciones, las herramientas tecnológicas de colaboración han sido de bastante apoyo y han mejorado sus funcionalidades, entre ellas las de compartir archivos, editar archivos en línea colaborativamente y la capacidad de almacenamiento.

En el presente trabajo se analiza la necesidad de un equipo de trabajo de tener un sitio común donde compartir archivos y se plantea la habilitación de funcionalidades en la herramienta teams como una solución que mejoraría la situación actual.

El equipo conformado por 17 personas brinda atención a casos de soporte y mantenimiento de sistemas de información de una entidad del sector bancario.

En el equipo se requiere mejorar la forma en que se comparten archivos comunes. Actualmente no existe un sitio común donde compartir archivos. Los archivos se comparten por correo o en carpetas compartidas de cada integrante del equipo, lo

cual ocasiona que cuando se requiera los archivos haya necesidad de preguntar donde se encuentran o buscarlos en el correo.

En este proyecto se plantea la creación de un grupo en teams, lo cual habilita las funcionalidades de chat y opciones de compartir archivos, entre otras.

Se creó el grupo en Microsoft teams para el equipo y actualmente se encuentra en fase de adopción y socialización de las funcionalidades habilitadas.

## ÍNDICE GENERAL

AGRADECIMIENTOS.....	ii
DEDICATORIA .....	iii
TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN .....	iv
RESUMEN.....	v
ÍNDICE GENERAL.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS .....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
CAPÍTULO 1 .....	1
GENERALIDADES .....	1
1.1 ANTECEDENTES .....	1
1.2 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	2
1.2.1 ANTECEDENTES DEL EQUIPO .....	2
1.2.2 HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN DEL EQUIPO.....	2
1.2.3 HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DE ARCHIVOS DEL EQUIPO	2
1.2.4 NECESIDAD DE UN REPOSITORIO DE ARCHIVOS COMÚN .	4
1.3 SOLUCIÓN PROPUESTA.....	5
CAPÍTULO 2.....	7
DESARROLLO DE LA SOLUCIÓN .....	7
2.1 MARCO TEÓRICO DE LA SOLUCIÓN.....	7
2.1.1 COLABORACIÓN .....	7
2.1.2 TECNOLOGÍAS UNIFICADAS DE COMUNICACIÓN Y COLABORACIÓN (UCC).....	7

2.1.3	HERRAMIENTAS QUE SOPORTAN TRABAJO COLABORATIVO REMOTO.....	8
2.1.4	MICROSOFT TEAMS .....	8
2.2	LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN .....	8
2.2.1	ENCUESTA.....	9
2.2.2	INFORMACIÓN CONOCIDA MEDIANTE CONVERSACIÓN ...	14
2.3	CREACIÓN DE GRUPO EN MICROSOFT TEAMS .....	15
2.3.1	GRUPOS Y CANALES.....	15
CAPÍTULO 3.....		17
ANÁLISIS DE RESULTADOS.....		17
3.1	CARACTERÍSTICAS DEL GRUPO EN MICROSOFT TEAMS ....	17
3.2	USO DEL GRUPO EN MICROSOFT TEAMS .....	18
3.3	BENEFICIOS DE LAS FUNCIONALIDADES HABILITADAS .....	18
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....		19
BIBLIOGRAFÍA.....		21

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Métodos de levantamiento de información.....	9
Tabla 2. Grupos y Canales creados en Teams.....	15
Tabla 3. Datos de funcionalidades habilitadas en teams .....	18

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 2.1. Pregunta 1 de encuesta.....	11
Figura 2.2. Pregunta 2 de encuesta.....	13
Figura 2.3. Grupo creado en Microsoft Teams.....	16

# **CAPÍTULO 1**

## **GENERALIDADES**

### **1.1 ANTECEDENTES**

“BANKING SYSTEMS” es una empresa que provee productos software a instituciones financieras de varios tamaños y especialidades en varios países de Latinoamérica.

El software que provee la empresa es utilizado por más de 70 instituciones financieras, y cuenta con más de 500 especialistas en tecnología.

La empresa provee productos de software, y servicios de mantenimiento y soporte de dichos productos.

En el área de Desarrollo y mantenimiento de Sistemas la empresa cuenta con profesionales quienes se encuentran organizados por equipos para brindar soluciones a los clientes. Algunos equipos trabajan bajo la metodología ágil, otros con metodologías tradicionales.

Este proyecto de titulación se enfoca en mejorar la colaboración en uno de los equipos de la organización, el cual brinda servicios de soporte y mantenimiento del software instalado en un cliente.

## **1.2 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1 ANTECEDENTES DEL EQUIPO**

El equipo presta servicios de soporte y mantenimiento al software instalado en una entidad bancaria desde hace 10 años. Está conformado por 17 personas, quienes residen en 2 países. Para la atención de los casos el equipo utiliza la metodología de desarrollo tradicional.

El equipo ha desarrollado sus actividades mediante teletrabajo desde marzo del 2020 debido a la situación de pandemia por COVID 19, actualmente el trabajo continúa realizándose de manera remota.

### **1.2.2 HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN DEL EQUIPO**

El equipo utiliza la funcionalidad chats de la herramienta teams para conversaciones, la cual permite la comunicación entre 2 personas o más personas, que se agreguen a la conversación.

Cuando se requiere enviar un mensaje a todo el equipo se lo realiza en el chat de un grupo en WhatsApp, en la cual están agregados todos los integrantes del equipo.

### **1.2.3 HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DE ARCHIVOS DEL EQUIPO**

Actualmente el equipo utiliza las siguientes herramientas para compartir archivos:

## **MICROSOFT TEAMS**

Se comparten archivos en las conversaciones creadas entre dos personas o más personas.

- Ventajas: La funcionalidad de compartir archivos está integrada en la herramienta de comunicación.
- Desventajas: Es necesario descargar los archivos o de requerirse los archivos nuevamente se debe buscar en las conversaciones.

## **CORREO (OUTLOOK OFFICE 365)**

Se comparten archivos por correo a un grupo creado en outlook. El límite de tamaño de los archivos en conjunto es 20 MB [1].

- Ventajas: Los archivos se envían a todo el equipo al instante y quedan guardados en el servidor de correo.
- Desventajas: El límite de tamaño de archivo y que para utilizar los archivos es necesario descargarlos y o buscar los correos.

## **GIT**

Se guardan archivos fuentes y documentos del producto de software según definición del área.

- Ventajas: Manejo de versionamiento, estructuras de carpetas y acceso a todo el equipo.
- Desventajas: No se tiene permisos para guardar archivos que no correspondan a fuentes o documentos del producto de software.

### **CARPETA COMPARTIDA EN RED (ACCEDIDA MEDIANTE SFTP)**

Cada integrante tiene una carpeta, a la cual otros usuarios tienen permiso de lectura. En estas carpetas se suele guardar archivos que tienen un peso mayor al que permite Microsoft Outlook y menor a 4 GB por definición del área que administra el servidor.

- Ventajas: Mayor disponibilidad de espacio en comparación a Outlook.
- Desventajas: Se requiere una herramienta para acceder por protocolo SFTP. No existen directorios definidos y los archivos guardados no pueden ser editados colaborativamente.

#### **1.2.4 NECESIDAD DE UN REPOSITORIO DE ARCHIVOS COMÚN**

El equipo no cuenta con un repositorio común donde guardar y compartir archivos que son necesarios para algunas actividades comunes y que no son parte de los archivos entregables del producto de software.

Existen varias situaciones en las que se ha requerido contar con un repositorio común de archivos como las siguientes:

- Cuando se formatea un equipo o se cambia por otro se requiere volver a instalar las herramientas de trabajo, las cuales no se encuentran en un repositorio común, en ese caso la persona que necesita los instaladores los solicita a los compañeros de equipo quienes suelen guardarlos en sus equipos o carpetas personales en la nube.
- Existen archivos que son utilizados en casos recurrentes de atención al cliente, los cuales no se encuentran en un repositorio común, por lo cual cuando se requiere solventar aquellos casos se suele asignar a

alguien quien ya conoce la solución y tiene los archivos, y cuando se asigna a un integrante del equipo que no ha visto ese caso antes suele tomar tiempo adicional buscar si existe una solución y cuales archivos se utilizaron.

- Existen temas que no requieren necesariamente una capacitación personal al ser de complejidad baja, la explicación de estos temas repetitivamente implica que varias personas dediquen tiempo a explicarlos y recibirlos por lo cual se consume tiempo asignado a actividades de los proyectos. Documentar y compartir estos temas en un repositorio compartido disminuiría el tiempo dedicado a esta actividad.
- Las capacitaciones realizadas por llamada pueden ser compartidas solo si se han grabado y a la grabación se le ha concedido permisos por cada usuario que solicite ver las grabaciones.

### **1.3 SOLUCIÓN PROPUESTA**

La solución propuesta consiste en crear un grupo en la herramienta Microsoft teams, lo cual habilitaría las funcionalidades: chat, y opciones de compartir archivos del equipo.

Se plantean los siguientes puntos de mejora:

- Creación y socialización de un grupo y canales en la plataforma teams.
- Socialización del sitio para compartir archivos en la nube.
- Subir archivos comunes en repositorio de archivos y comunicar al equipo que han sido agregados.

Los beneficios que ofrece la solución son:

- Chat del equipo integrado en la misma herramienta de mensajería instantánea.
- Guardar y compartir archivos en repositorio al cual todos los integrantes del equipo tienen acceso.
- Guardar y compartir instaladores de herramientas utilizadas por el equipo en repositorio común.
- Facilidad de acceso a capacitaciones grabadas.
- Información en repositorios puede clasificarse y estructurarse de acuerdo con la necesidad del equipo.
- La información publicada en los repositorios en la nube puede ser actualizada por todos los miembros del equipo.

## **CAPÍTULO 2**

### **DESARROLLO DE LA SOLUCIÓN**

#### **2.1 MARCO TEÓRICO DE LA SOLUCIÓN**

##### **2.1.1 COLABORACIÓN**

Una relación en la cual dos o más personas están comprometidas a lograr los objetivos de un proyecto o proceso en el cual participan conjuntamente e interactúan utilizando asunciones y comportamientos consistentes con interdependencia [2].

##### **2.1.2 TECNOLOGÍAS UNIFICADAS DE COMUNICACIÓN Y COLABORACIÓN (UCC)**

Tecnologías unificadas de comunicación y colaboración (UCC) son herramientas de software que habilitan la comunicación empresarial en tiempo real y la cooperación asíncrona proficiente, las cuales se encuentran comprendidas en una sola interfaz. Una herramienta UCC esencial que ha probado ser útil y efectiva para la mayoría de las organizaciones es Microsoft teams [3].

### **2.1.3 HERRAMIENTAS QUE SOPORTAN TRABAJO COLABORATIVO REMOTO**

Debido a la crisis sanitaria a nivel global por la pandemia de COVID19 las organizaciones se vieron en la necesidad de remodelar sus servicios con la restricción de realizar las actividades de manera presencial [2]. Algunas herramientas unificadas de comunicación y colaboración han permitido continuar el desarrollo de las actividades [4].

### **2.1.4 MICROSOFT TEAMS**

Microsoft teams es una solución tecnológica que permite la colaboración entre personas de un equipo o que se encuentren trabajando en un proyecto concreto, esta herramienta permite compartir recursos y su función principal es la comunicación constante entre los miembros del equipo [5].

## **2.2 LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN**

Luego de identificar que existe una necesidad en la colaboración respecto a la forma en que se comparten archivos, se realizó un levantamiento de información, en el cual se utilizaron los métodos que se encuentran en la Tabla 1. El levantamiento de información permitió conocer parte de la información documentada en el capítulo 1.

*Encuesta:* Se consultó a las personas del equipo datos de los casos que atienden, su opinión con relación a la forma de compartir archivos, y la necesidad que pudiera existir en este tema.

*Conversación por chat:* Se consultó al líder del equipo y a la especialista quien gestiona los casos de tipo soporte acerca de la necesidad de un sitio compartido de archivos.

*Conversación por llamada:* Se consultó a una persona de la organización externa al equipo, quien conoce sobre la gestión de la herramienta Microsoft teams cuales son las características y restricciones de esta herramienta.

<b>MÉTODO DE LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN</b>	<b>PERSONAS CONSULTADAS</b>
Encuesta	17 (12 respondieron)
Conversación por llamada	2
Conversación por chat	1

Tabla 1. Métodos de levantamiento de información

Fuente: Autor

### 2.2.1 ENCUESTA

Se realizó una encuesta a los miembros del equipo para conocer datos de sus actividades y opinión respecto a compartir archivos en Microsoft teams.

Las preguntas de la encuesta estuvieron enfocadas en los siguientes puntos:

- Conocer a que tipo de caso y módulos del sistema da soporte.
- Conocer si ha utilizado la funcionalidad compartir archivos de grupo en Microsoft teams.

- Conocer su opinión acerca de compartir archivos y cuales considera sería útil de compartir.

Personas a las que se solicitó llenar la encuesta: 15

Personas que respondieron la encuesta: 12

### **PREGUNTA 1. ¿A QUÉ TIPO(S) DE CASO(S) BRINDA ATENCIÓN?**

En esta pregunta se consultó el tipo de casos para conocer si existían necesidades diferentes según el tipo de caso que se atiende.

Resultados:

- 11 personas brindan atención a Casos de Soporte (todas las etapas)
- 10 personas brindan atención a Casos de Mantenimiento (todas las etapas)
- 1 Persona brinda atención a casos de Mantenimiento (etapa de pruebas).
- Las mismas personas que atienden casos de incidencias atienden casos de soporte.

### **PREGUNTA 2. ¿A que aplicación(es) corresponden los casos que brinda atención?**

En esta pregunta se consultó el tipo de casos para conocer si existía alguna necesidad diferente según el tipo de aplicación.

Resultados: (No se documenta resultados debido a que la respuesta contiene datos de la organización, los cuales no se tiene autorización de publicar)

**PREGUNTA 3. ¿Ha utilizado repositorios de archivos de grupos en la herramienta teams?**

Se consultó a las personas del equipo si conocen sobre el repositorio de archivos de teams para conocer si estaban familiarizados con la funcionalidad.

Resultados:

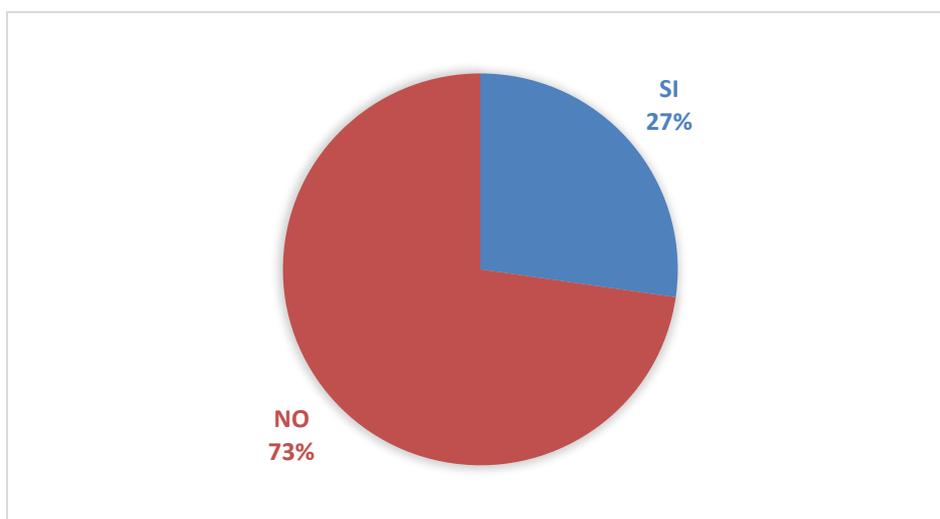


Figura 2.1. Pregunta 1 de encuesta

Fuente: Encuesta realizada por Autor

En la Figura 1 se muestra el porcentaje de personas que respondieron SI y NO, En total respondieron 11 personas a esta pregunta, 8 respondieron no y 3 respondieron si haber utilizado un repositorio de archivos de grupos en la herramienta teams. Una de las razones podría ser que no ha existido una socialización o inducción de las funcionalidades de Microsoft teams hacia todo el personal de la organización.

**PREGUNTA 4. ¿Qué información/archivos considera sería útil se encuentren un repositorio común del equipo?**

En esta pregunta se consultó que archivos se considera útil se encuentren en un repositorio, se enlistó los tipos de archivos que se identificaron previamente en el análisis y se agregó la opción “otros” para que se agregue archivos que no están en el listado.

Lista de opciones de archivos:

- *Instaladores y manuales de instalación de herramientas de desarrollo:* Archivos ejecutables de las herramientas de desarrollo que no se encuentran en las páginas oficiales de los proveedores. Por ejemplo: el instalador de la base de datos o el instalador del producto de software de la organización.
- *Datos de ambientes de desarrollo:* Un documento donde se encuentren los datos de los ambientes de desarrollo como: IPs, puertos, usuarios, contraseñas, rutas, entre otros datos.
- *Estándares:* Documento que contiene información de lineamientos a seguir por los desarrolladores que permiten una correcta ejecución del producto de software y una guía para comprender de mejor manera el código.
- *Archivos que no se encuentran en otros repositorios:* Archivos fuentes de código o documentos que sirven como guía para resolver casos y no forman parte del producto de software entregado al cliente.

- *Manuales de configuración de herramientas de desarrollo*: documento de los pasos para realizar configuraciones. Por ejemplo: como configurar el repositorio de fuentes en la máquina personal de trabajo.
- *Formatos de documentos*: Formatos de documentos que son entregables de los casos.
- Otros

En la Figura 2 se muestra los resultados de la pregunta 4.

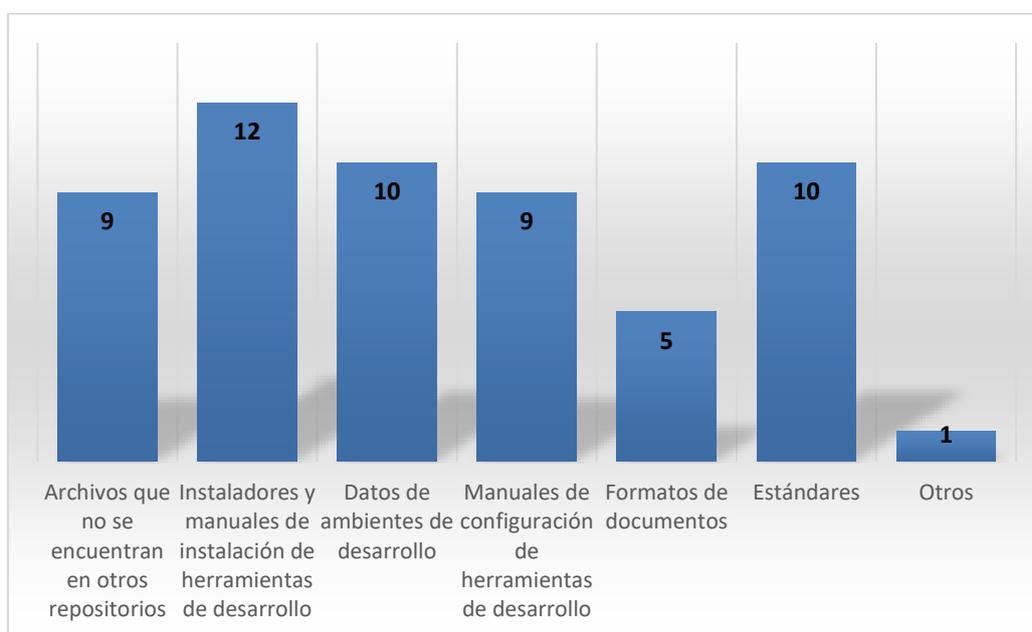


Figura 2.2. Pregunta 2 de encuesta

Fuente: Encuesta realizada por Autor

Los miembros del equipo coinciden en que sería útil guardar instaladores. La mayoría cree sería útil guardar: datos del ambiente de desarrollo, estándares, archivos (fuentes y documentos) que no se encuentren en otros repositorios, y manuales de configuración. Menos de la mitad de las personas que respondieron consideran útil guardar formatos de documentos.

### **PREGUNTA 5. Comentario / Idea acerca de la utilización de un repositorio común del equipo**

Esta pregunta se creó como abierta y opcional con el fin de conocer la opinión de las personas del equipo.

Resultados: La mayoría de los colaboradores coinciden en que es necesario un repositorio común para compartir instaladores, archivos fuentes y documentos que son necesarios para el equipo. También surgieron inquietudes respecto a políticas del área de seguridad de la información y el espacio que se tendría en la carpeta compartida.

#### **2.2.2 INFORMACIÓN CONOCIDA MEDIANTE CONVERSACIÓN**

Se realizó consultas sobre la necesidad de una carpeta común y sobre las restricciones del uso del sitio para compartir archivos en Microsoft teams.

Resumen de la información conocida mediante conversación:

- Existe la necesidad de una carpeta compartida del equipo para guardar archivos que sirven para solución de casos recurrentes. (Tomado de conversación con líder del equipo)
- Se presentó un caso donde una persona tuvo que ausentarse del trabajo y los archivos que solía utilizar se necesitaban para otros integrantes del equipo, sin embargo, estos solo se encontraban en su equipo de trabajo. (Tomado de conversación con especialista del equipo).
- Microsoft teams utiliza el sitio SharePoint para guardar archivos de grupos. Actualmente la organización tiene disponible un espacio de

aproximadamente 25 Terabytes en el sitio para toda la organización. No existe un espacio definido para cada equipo de utilización del repositorio. Se definió que se utilizará hasta 20 gigabytes para el equipo. (Tomado de conversación con Especialista de uso de herramienta teams)

## 2.3 CREACIÓN DE GRUPO EN MICROSOFT TEAMS

### 2.3.1 GRUPOS Y CANALES

Se definió crear un grupo y dos canales, en la Tabla 2 se encuentran los nombres asignados.

<b>Grupo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soporte y Mantenimiento</li> </ul>
<b>Canales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• General</li> <li>• Soportes</li> </ul>

Tabla 2. Grupos y Canales creados en Teams

Fuente: Autor

Los canales que se definieron son *General*, creado por defecto, en donde se guardarán todos los archivos comunes del equipo no relacionados a soportes como instaladores, datos de ambiente, entre otros; y *Soportes*, donde se compartiría información relacionada a los casos de tipo Soporte, como archivos de código de programación y documentos. En la Figura 3 se presenta la captura de pantalla de la aplicación Microsoft teams con el grupo y canales creados.

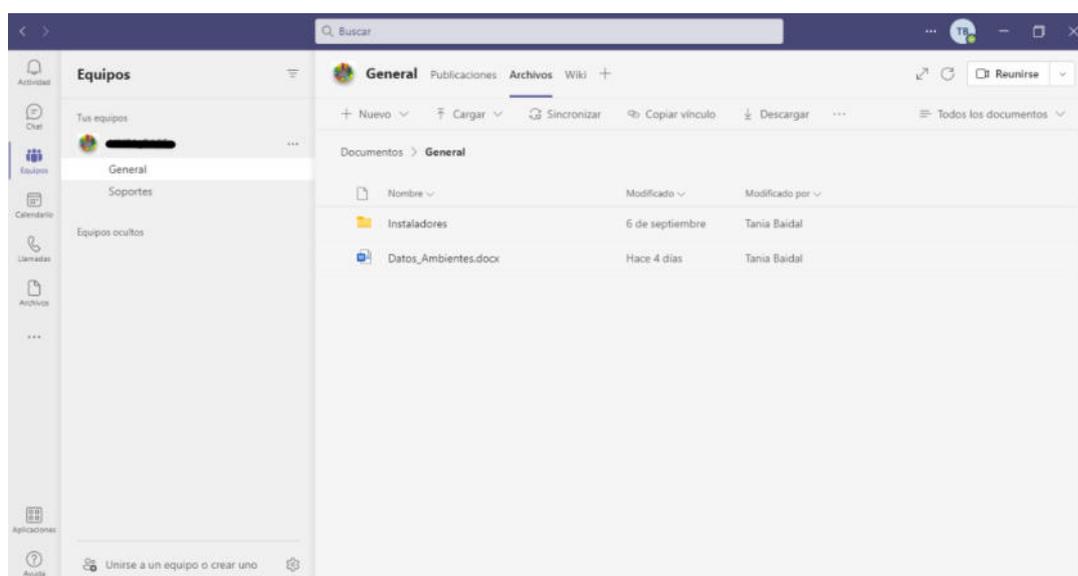


Figura 2.3. Grupo creado en Microsoft Teams

Fuente: Aplicación Microsoft teams

En el canal General se creó la carpeta Instaladores, para guardar los archivos ejecutables del software de la empresa y el software visor de base de datos. También se agregó un documento con datos del ambiente.

En el canal Soportes no se han creado carpetas. Las carpetas y archivos que se guardarán en este canal se encuentran por definir en conjunto con la especialista quien gestiona los casos de tipo Soporte.

## CAPÍTULO 3

### ANÁLISIS DE RESULTADOS.

#### 3.1 CARACTERÍSTICAS DEL GRUPO EN MICROSOFT TEAMS

La tabla 3 contiene las características del grupo creado, que actualmente se encuentra en proceso de socialización y adopción.

CARACTERÍSTICA	DESCRIPCIÓN
Miembros del grupo	17
Librería	Sharepoint online site
Espacio de almacenamiento	20 gigas
Archivos que se podrían guardar	<ul style="list-style-type: none"><li>• Archivos que no se encuentran en otros repositorios</li><li>• Instaladores y manuales de herramientas de desarrollo que no se encuentren en sitios oficiales.</li><li>• Datos de ambientes de desarrollo</li><li>• Manuales de configuración de herramientas de desarrollo</li><li>• Formatos de documentos</li></ul>

- Estándares

<b>Fecha en que se creó el grupo</b>	4 de Octubre del 2021
--------------------------------------	-----------------------

Tabla 3. Datos de funcionalidades habilitadas en teams

Fuente: Autor, Sitio de Soporte de Microsoft [6]

### 3.2 USO DEL GRUPO EN MICROSOFT TEAMS

- Se han subido 3 instaladores y un archivo común
- Se ha utilizado el chat en una ocasión en la que la herramienta WhatsApp no estuvo disponible.

### 3.3 BENEFICIOS DE LAS FUNCIONALIDADES HABILITADAS

- Mensajes instantáneos de grupo integrados en la misma herramienta que se utiliza para mensajes instantáneos entre colaboradores.
- Si se integra una persona al equipo puede acceder al directorio de archivos para descargar los instaladores o archivos necesarios para configurar su equipo de trabajo.
- Las personas del equipo pueden compartir archivos que pudieran requerir otros compañeros.
- Archivos se encuentran en una ruta común y pueden ser accedidos por todos los integrantes del equipo.

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **CONCLUSIONES**

1. El canal principal de comunicación del equipo de soporte y mantenimiento es teams sin embargo para chat grupal el canal utilizado es WhatsApp por lo cual el chat del grupo de teams podría utilizarse poco o no utilizarse.
2. Cuando se adquiere nuevas herramientas tecnológicas en una organización, es importante que las funcionalidades se den a conocer para que puedan continuar el proceso de adaptación a la nueva herramienta, de no socializarse pudieran no ser utilizadas.
3. Contar con una herramienta que en una misma interfaz maneje opciones de comunicación y colaboración puede mejorar la colaboración del equipo.

## **RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda socializar las funcionalidades habilitadas con la creación del grupo en Microsoft teams, los beneficios y las restricciones de uso. Por ejemplo: espacio disponible, permisos de usuarios, etc.
2. Se recomienda continuar mejorando la colaboración en el equipo y realizar retroalimentación conociendo la opinión de cada uno de los integrantes respecto a la forma de comunicación y colaboración.
3. El equipo se encuentra adoptando el uso del grupo en teams según las necesidades. Se recomienda que haya uno o varios responsables en dar impulso a la utilización del grupo y las funcionalidades de este.

## BIBLIOGRAFÍA

- [1] Lu Chen, et al. (2021, Septiembre 16). Attachment size exceeds the allowable limit error when you add a large attachment to an email message in Outlook. [Online]. <https://docs.microsoft.com/en-us/outlook/troubleshoot/message-body/attachment-size-exceeds-the-allowable-limit-error>
- [2] Sandy Schuman. (Agosto 25, 2006). Creating a Culture of Collaboration: The International Association of Facilitators Handbook (1st ed.) [Online]. Disponible en: <https://www.amazon.com/-/es/Sandy-Schuman/dp/0787981168?asin=0787981168&revisionId=&format=4&depth=1>
- [3] Balu N Ilag, "Tools and Technology for Effective Remote Work General Terms," International J. of Comp. App., vol. 174, no. 21, pp. 14-14, Feb. 2021.
- [4] Mehta J, Yates T, Smith P, et al. "Rapid implementation of Microsoft Teams in response to COVID-19: one acute healthcare organisation's experience". BMJ Health Care Inform, vol. 27, no. 3, 1-1, Nov,2020.
- [5] Oscar Huarte. ¿Qué es Microsoft Teams?. [Online]. Disponible en: <https://www.soluciones-sharepoint.com/2017/09/microsoft-teams.html>
- [6] Veronique Lengelle, Marc D Anderson, et al. (2021, Julio 16). Should I store my files in Microsoft Teams or in SharePoint? An understanding of behind the scenes. [Online]. <https://docs.microsoft.com/en-us/microsoft-365/community/should-i-store-my-files-in-teams-or-sharepoint-an-understanding-of-behind-the-scenes>