

Universidad Mariano Gálvez de Guatemala
Facultad de Ingeniería de Sistemas de Información
Maestría en Seguridad de Sistemas de Información
Gestión De Proyectos IT
Lic. MA. Eliezer Joel Gómez



Caso de Estudio No.1

Alumnos:

Carne:

Elmer Brayton Samayoa Camposeco

1693 – 16 – 2182

Noe Marco Antonio Villatoro Agustín

1693 – 16 – 7968

Maycol Alexander Mendoza Puentes

(**NO TRABAJO**) 1693 – 16 – 1481

Julio Fernando Gutiérrez Castillo

(**NO TRABAJO**)-----

Plan Fin de Semana

Sección “B”

27 Febrero de 2021

1. Resumen de caso

Este caso de estudio abarca el tema de la tecnología en una empresa minorista, que quiere obtener un crecimiento al doble de su capacidad en un lapso de 5 años , por el tipo de empresa que es, apartado de tecnología de información debe ir evolucionado de acuerdo al crecimiento que se espera obtener; la industria de la venta minorista es una de las más críticas en términos de control de costo y de velocidad a nuevas oportunidades de negocio y de crecimiento, el sector tecnológico de estas empresas debe brindar su respuesta al ritmo requerido por el negocio ya que consta de una carencia tardía de respuesta en el desarrollo de las soluciones de los diversos grupos de soporte y operaciones, otro factor recurrido es una falta de atención a usuarios diseminada a lo largo de toda la estructura, ya que existe una gran presión por satisfacer las demandas de la jefatura del área de desarrollo, por lo tanto se visualizaran decisiones que fueran tomando para resolver los problemas que en el proceso se fueron encontrando.

Una de las más grandes necesidades de la Gerencia tomando en cuenta la falta del factor de escalabilidad, en el momento de desarrollar una organización que permita crecer unidos de la mano con la empresa o negocio, su cumplimiento ante los compromisos como una rutina y no como una excepción, su calidad en incorporar sus procesos que garanticen la conformidad, la demanda a un alto nivel de insatisfacción de requerimientos, para finalizar sus pilares débiles dentro de la empresa es la Organización de TI con sus problemas de cumplimiento, calidad y motivación de sus integrantes.

2. Descripción del antes y después de la empresa objeto de estudio

a. Antes

- La atención a los usuarios que la empresa estaba brindando poco a poco se deterioraba por lo consiente los clientes habituales de la empresa con el tiempo dejan de frecuentar la empresa por lo tanto

esto es un problema y pérdida económica al pasar del tiempo la empresa se verá afectada con los poco ingresos que va obteniendo

- La empresa no contaba con objetivos claros y firmes en cuestión a infraestructura por cada sector que conforma la empresa esto generaba un grave problema para la empresa ya que la misma no obtenía un camino claro a seguir.
- La alta presión dentro del círculo de los empleados para entregar resultados ante el área de desarrollo causaba un entorno muy frustrante y el personal se mantenían constantemente de una manera estresante en el ámbito laboral, el cual era un obstáculo para que el personal pudiera trabajar de manera eficaz y eficiente.
- Problemas con la calidad de servicio y la falta de motivación con cada uno de sus integrantes de trabajo.

b. Después de implementar las mejoras

- Los puntos que se pueden asumir que fueron los más afectados para su solución y mejora el proceso de Atención al Negocio realizando un mejor trato entre el cliente y vendedor, asimismo el proceso de desarrollo de soluciones optante con un mejor control para que la respuesta no sea tardía cuando suceda algún problema dentro de la empresa, otra área afectada es el proceso de soporte al servicio mejorando de una mejor manera brindando un excelente soporte.
- Se logró obtener una escalabilidad se permitió desarrollar a la empresa de una manera muy elevada.

- Se incremento la demanda de satisfacción de los productos requeridos de los usuarios.
- Se mejoro la conciencia acerca de los costos justos en cada sector de TI, proporcionándolos, dependiendo de la calidad de los productos.
- Se implementaron procesos para garantizar la calidad de los productos que se lanzan al mercado constantemente.
- Se realizo una implementación para un mejor diseño de la organización para que toda la empresa este de una manera mejor organizada y sea mas factible sus operaciones dentro y fuera de la empresa mediante un diseño optimizado.
- Una mejora en la organización de TI para tener un nivel de respuesta ante cualquier circunstancia al instante sin descuidar otra área.

3. Analizar la estructura organizacional y describir a qué tipo se refiere con sus implicaciones (según lo visto en clase en referencia al cap. 2)

Implicaciones o consecuencia o efecto que tendrá al aplicar el modelo organizacional afecta a varios ya que el modelo implementado no asigna EDFS que no son más que un ámbito del proyecto y a menudo fuera de la empresa , lo cual esto tiene un impacto a nivel de la organización, portafolios, programas o proyectos y los activos de los procesos de la organización OPAs que son internos a la organización , esto puede surgir de la

propia organización, un portafolio, un programa, otro proyecto o una combinación de estos.

El diseño organizativo seleccionado fue; el de la oficina de proyecto tipo gerente integrada por un jefe de oficina de proyecto, quien tenía la responsabilidad por el sector de los proyectos, así como de producir los indicadores del proceso de desarrollo de soluciones; los jefes de producto, en función a las demandas, se encargan de generar la cartera de proyectos, los cuales una vez aprobados para su ejecución que entran en el área de oficina de proyecto.

4. En qué cambia la nueva propuesta

Cambia varios puntos claves que son de suma importancia dentro de la organización y con una nueva distribución un mapa conceptual colocando a cada jefe y a cada área donde corresponden para que la empresa sea eficaz y prospera en el mercado del minoristas dando un excelente servicio a los clientes y mejorando sus respuestas de soluciones ante algún problema existente sea DRP (Plan de recuperación ante desastres).

La creación de un equipo de proyecto con roles y responsabilidades definidos por cada uno de sus integrantes, por lo tanto, se tendrá una mejora y ayudará de una manera mas factible a la empresa

Esta nueva propuesta propone darle una solución a la organización de TI y a la empresa en general asignando y creando cada área como niveles para una gestión y una respuesta de alto nivel dentro de la empresa y fuera de empresa si fuera necesario.

Igualmente se mejoró la administración de infraestructura planificando de una mejor manera, los recursos humanos tomando como punto la adquisición desarrollo y retención del capital humano, una planeación estratégica conjunto

con el negocio, la parte financiera SLA, seguimiento de costos y benchmarking, las relaciones de terceras partes un mejor manejo de expectativas con todos los interesados.

5. Qué beneficios encuentran aplicar estos cambios en el contexto de empresas en Guatemala

- Mejor control dentro de cada área
- Incremento de demanda en cuestión a ventas
- Alta respuesta algún fallo a nivel de hardware o software
- Costos accesibles y de acuerdo con la competencia
- Un ambiente adecuado laboralmente
- Motivación al personal
- Empresa transparente (legal, inscrita formalmente como lo dicta el DECRETO NUMERO 57-2000)
- Cumplimiento de pagos de impuestos ante la SAT
- Incremento a la atención al cliente
- Un infraestructura adecuada ante cualquier panorama
- Gratificaciones justas al personal
- Prestaciones de ley al personal (bono 14, aguinaldo, vacaciones, IGSS, Irtra)
- Mejor flexibilidad en cuanto a la cantidad de recursos.
- Horarios accesibles y justos para el personal
- Mejor control de asignación de cada obligación a realizar
- Toma de decisiones acertadas
- Respeto en el personal
- Cultura personal
- Mejora de la imagen y reputación de la empresa