

Universidad Rafael Landívar
Facultad de Ingeniería
Sección: 01
Ing. David Reyes

Pre-caso 1
Ducles Típicos

Marlon Roches - 1250918

Guatemala de la Asunción 30 de mar. de 23

Introducción

El caso presentado se trata de una empresa familiar llamada Dulces Típicos S.A. que fabrica dulces artesanales desde mediados de los años 60 en la Antigua Guatemala, utilizando procesos de elaboración manual y recetas tradicionales. La empresa ha tenido éxito en el mercado local y cuenta con una base fiel de clientes que han pasado la recomendación de generación en generación. Sin embargo, la familia ha decidido expandir su presencia en otros mercados y convertir la empresa local en una empresa que pueda exportar a otros mercados centroamericanos y, en última instancia, a mercados nostálgicos en los Estados Unidos.

Resumen ejecutivo del pre-caso

Dulces Típicos S.A. es una empresa guatemalteca que se dedica a la producción artesanal de dulces utilizando procesos manuales y recetas tradicionales, y cuenta con una tienda en Antigua Guatemala. La empresa ha logrado fidelizar a sus clientes gracias a la calidad de sus productos y su respeto por las tradiciones. Sin embargo, la competencia ha aumentado y la familia propietaria ha decidido expandir la empresa a otros mercados, incluyendo la exportación a otros países. Para lograrlo, se ha solicitado un estudio para expandir la producción y la venta de dulces en la ciudad capital y otras ciudades intermedias utilizando cadenas de supermercados como canal de distribución. La Licda. Johana de la Cueva, familiar que se incorpora a la empresa y tiene formación en administración de empresas, está liderando el proceso de transformación digital de la empresa, incluyendo la formación de un departamento de tecnología. Como consultor contratado para asesorar en este proceso, se debe sugerir una infraestructura para la comunicación interna y externa de la compañía, así como la forma de cambiar el método de gestión de la información.

Resolución de los cuestionamientos

¿Qué haría para resolver el caso?

Para resolver el caso, se sugiere implementar un plan de Transformación Digital que permita a la empresa expandir su presencia en otros mercados y mejorar la eficiencia de sus procesos. En primer lugar, se debería crear un departamento de tecnología que se encargue de seleccionar e implementar herramientas digitales adecuadas para la gestión de la información y la comunicación interna y externa de la compañía.

En segundo lugar, se debería realizar una evaluación exhaustiva de los procesos actuales de la empresa, identificando las áreas que puedan beneficiarse de la implementación de herramientas digitales. Por ejemplo, se podría implementar un sistema de gestión de inventario y ventas, una plataforma de comercio electrónico para llegar a nuevos clientes, y un sistema de gestión de relaciones con los clientes (CRM) para mejorar la atención al cliente.

Por último, se debería capacitar a los colaboradores de la empresa en el uso de las nuevas herramientas digitales y fomentar una cultura de innovación y actualización tecnológica en la organización.

¿Porqué lo haría de esa forma?

Se recomendaría la implementación de una solución de software de gestión empresarial para mejorar la eficiencia y la seguridad de los procesos de información de Dulces Típicos S.A. La solución elegida sería un sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) que incluya módulos de contabilidad, inventario, ventas y compras. Además, se sugiere la contratación de un equipo de profesionales de TI para administrar y mantener el sistema, y para capacitar a los empleados en su uso. Todo esto permitiría mejorar la toma de decisiones, la eficiencia operativa, y la capacidad para expandir la empresa a nuevos mercados.

¿Cómo resolvería empleando los recursos propuestos?

Para resolver el caso, se sugiere la implementación de una infraestructura tecnológica adecuada para la comunicación interna y externa de la compañía, así como la creación de un departamento de tecnología de la información (IT). Se propondría la adquisición de un sistema integrado de gestión empresarial (ERP) que incluya módulos de finanzas, ventas, compras, inventarios, producción y recursos humanos para mejorar la gestión de la información y optimizar los procesos empresariales. Además, se sugeriría la implementación de un sistema de seguridad de la información para proteger los datos y la red de la empresa. Se capacitaría al personal administrativo para el uso de las nuevas tecnologías y se contrataría personal especializado en IT para liderar el departamento y brindar soporte técnico a la empresa.

La implementación de estas soluciones permitiría a la empresa mejorar la eficiencia y la productividad de sus procesos, reducir errores y costos, así como mejorar la calidad de la información y la toma de decisiones.

Conclusiones

En conclusión, para resolver el caso de la empresa Dulces Típicos S.A. y su necesidad de implementar tecnología para mejorar sus procesos de gestión de información, se recomienda:

1. Establecer un departamento de IT y contratar personal capacitado para llevar a cabo los cambios tecnológicos.
2. Implementar un software de gestión empresarial (ERP) que permita integrar los procesos de producción, inventario, ventas y finanzas de la empresa.
3. Implementar un sistema de gestión de documentos y archivos digitales para mejorar la eficiencia en la gestión de información.

Estas soluciones permitirán a la empresa mejorar su capacidad de gestión y competir en nuevos mercados, manteniendo su identidad artesanal y tradicional.

Recomendaciones

Se pueden hacer las siguientes recomendaciones:

1. Crear un departamento de IT: Es importante contar con personal especializado en tecnología para implementar y mantener la infraestructura tecnológica necesaria para el crecimiento y transformación digital de la empresa.
2. Implementar un sistema de gestión empresarial: Un sistema de este tipo permitirá integrar y gestionar los diferentes procesos de la empresa, lo que aumentará la eficiencia y productividad.
3. Implementar una estrategia de marketing digital: Para expandir su presencia en otros mercados, la empresa debe aprovechar las herramientas digitales para llegar a nuevos clientes y fidelizar a los actuales.