

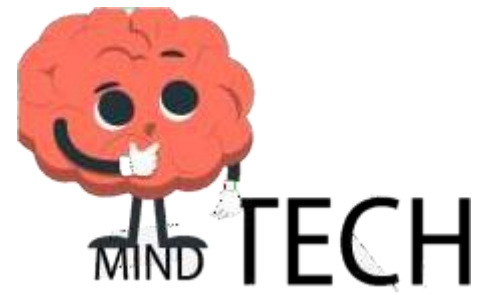
Universidad Rafael Landívar

Facultad de Ingeniería

Gestión de Negocios

Sección: 02

Mgtr. Ana Lucía Villagrán Mazariegos



Proyecto “MindTech”

Carlos Antonio Pop Arroyo - 1069920

Julio Andrés Agustin Gabriel - 1299720

Rafael Andrés Álvarez Mazariegos - 1018419

Mariandré Gómez Espino - 1000119

Luis Francisco López Castellanos - 1175719

Julio Anthony Engels Ruiz Coto - 1284719

Guatemala de la Asunción, febrero 16 del 2023

FASE I

Índice

Fase I	3
Filosofía Empresarial	3
Misión	3
Visión	3
Organigrama	3
Historia.....	3
Valores	4
Objetivo	4
Plan Estratégico	5
Análisis PESTEL.....	5
Análisis PORTER	6
Análisis FODA.....	7
Estrategias	8
Plan Operativo.....	9
Plan 2022 – 2023	9
Discusión y análisis de propuesta planteada	10
Conclusiones.....	12
Recomendaciones	12

MINDTECH

Filosofía Empresarial

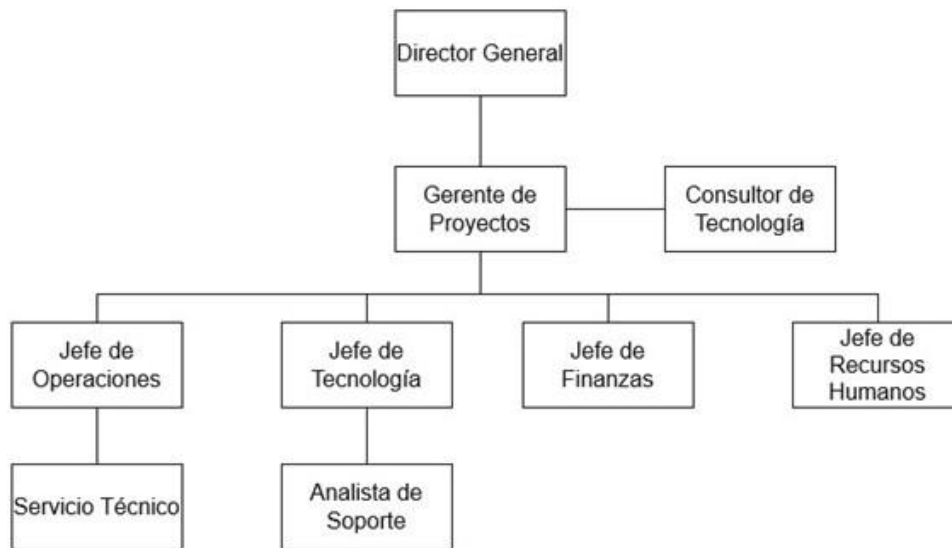
Misión

Nuestra misión como empresa es brindar soluciones personalizadas para satisfacer las necesidades únicas de cada cliente.

Visión

Ser reconocidos como líderes en la industria de soluciones informáticas, con una amplia gama de soluciones de alta calidad para satisfacer las necesidades de los clientes.

Organigrama



Historia

Soluciones informáticas nació en 2023, especializándose en soluciones informáticas para empresas y profesionales. Somos una empresa innovadora, con jóvenes y calificados profesionales, con capacidad de aportar soluciones a las necesidades, tanto para empresas, como grandes corporaciones en el ámbito de Software en Gestión, Sistemas, Seguridad informática, Comunicaciones y Negocios en Internet.

Valores

Calidad: Mantener un enfoque en la entrega de productos y servicios de alta calidad, asegurando que las soluciones informáticas cumplan con los requisitos del cliente y superen sus expectativas.

Innovación: Fomentar la creatividad y la adopción de nuevas tecnologías y metodologías para ofrecer soluciones de vanguardia a los clientes.

Responsabilidad social y ambiental: Comprometerse con prácticas sostenibles y contribuir al bienestar de la comunidad y al cuidado del medio ambiente.

Objetivo

Aumentar la base de clientes en un 20% mediante la adquisición de al menos 10 nuevos proyectos de clientes en diversos sectores, mejorando los ingresos del cliente y la estrategia de marketing digital, en un plazo de 12 meses.

Indicadores

1. Indicadores Estratégicos:

1	KPI: Tasa de crecimiento de la base de clientes	Fórmula: $((\text{Número de clientes al final del período} - \text{Número de clientes al inicio del período}) / \text{Número de clientes al inicio del período}) \times 100$	Finalidad: Medir el aumento porcentual de la base de clientes en relación con el objetivo establecido del 20%.
---	---	--	--

2. Indicadores Predictivos:

1	Tasa de conversión de leads en clientes. (persona o empresa que ha mostrado interés en los productos o servicios de una compañía, pero aún no ha realizado una transacción	Fórmula: $(\text{Número de nuevos clientes adquiridos} / \text{Número total de leads generados}) \times 100$	Finalidad: Evaluar la efectividad de las estrategias de marketing y ventas para convertir leads en nuevos clientes y
---	--	--	--

	comercial con ella)		anticipar el cumplimiento del objetivo.
--	---------------------	--	---

3. Indicadores operativos:

1	KPI: Número de proyectos adquiridos por sector	Fórmula: Número de proyectos adquiridos en cada sector	Finalidad: Monitorear la diversificación de proyectos en distintos sectores y evaluar el alcance de la meta de adquirir al menos 10 nuevos proyectos.
2	KPI: Retorno de inversión (ROI) en marketing digital	Fórmula: $\frac{\text{Ganancias generadas por marketing digital} - \text{Inversión en marketing digital}}{\text{Inversión en marketing digital}}$	Finalidad: Medir la rentabilidad de las estrategias de marketing digital implementadas para alcanzar el objetivo de crecimiento de la base de clientes.

Plan Estratégico

Análisis PESTEL

- **Político:** La regulación gubernamental en torno a la privacidad de datos, la propiedad intelectual y la seguridad cibernética es cada vez Times New Roman más rigurosa. Las leyes y regulaciones gubernamentales pueden afectar la forma en que las empresas informáticas manejan la privacidad y seguridad de los datos.
- **Económico:** La industria informática es sensible a las fluctuaciones económicas. Una recesión puede limitar el gasto de los consumidores en tecnología. Además, los costos de los componentes tecnológicos pueden aumentar o disminuir en función de los factores económicos, como la inflación y la oferta y la demanda.
- **Social:** El cambio hacia una sociedad más digitalizada ha aumentado la demanda de tecnología, lo que ha llevado a la creación de nuevas oportunidades de mercado. Además, la forma en que la sociedad utiliza la tecnología también puede influir en la forma en que se diseñan y desarrollan los productos.
- **Tecnológico:** La rápida evolución de la tecnología puede ser tanto una oportunidad como una amenaza para una empresa informática. Las empresas deben mantenerse actualizadas con las últimas tendencias tecnológicas y desarrollar nuevos productos y servicios innovadores para mantenerse al día en el mercado.
- **Ambiental:** Las empresas informáticas deben cumplir con los estándares ambientales y ser responsables con el medio ambiente. La producción y eliminación de equipos tecnológicos pueden tener un impacto ambiental significativo, por lo que las empresas deben considerar la sostenibilidad en su enfoque empresarial.
- **Legal:** Las empresas informáticas deben cumplir con las leyes y regulaciones relacionadas con la propiedad intelectual, la privacidad de los datos y la seguridad cibernética. Además, también deben tener en cuenta las leyes y regulaciones fiscales y laborales que afectan a la empresa.

Análisis PORTER

Poder de negociación de los clientes: En la industria informática, los clientes pueden tener un alto poder de negociación debido a la gran cantidad de proveedores y opciones disponibles en el mercado. Las empresas informáticas deben ofrecer precios competitivos, productos y servicios de alta calidad y un buen servicio al cliente para retener a los clientes.

Poder de negociación de los proveedores: En la industria informática, los proveedores pueden tener un alto poder de negociación debido a la necesidad de componentes y piezas especializadas para la producción de productos informáticos. Las empresas informáticas deben mantener relaciones sólidas con sus proveedores y tener una estrategia de gestión de la cadena de suministro efectiva para minimizar el impacto de la fluctuación de precios de los proveedores.

Amenaza de nuevos competidores: La industria informática es altamente competitiva, lo que puede aumentar la amenaza de nuevos competidores que puedan entrar al mercado. Las empresas informáticas deben diferenciarse de la competencia a través de la innovación de productos y servicios, la calidad y la eficiencia en la producción y la oferta de un servicio al cliente excepcional.

Amenaza de productos sustitutos: En la industria informática, los productos sustitutos pueden ser una amenaza importante, ya que los consumidores pueden optar por productos de la competencia que ofrezcan características similares. Las empresas informáticas deben ser innovadoras y mantenerse actualizadas con las últimas tendencias tecnológicas para diferenciarse de los productos sustitutos.

Rivalidad entre los competidores existentes: La rivalidad entre los competidores existentes en la industria informática es intensa, lo que puede llevar a una guerra de precios y la adopción de estrategias de marketing agresivas. Las empresas informáticas deben mantenerse enfocadas en su estrategia y ser innovadoras para diferenciarse de la competencia.

Análisis FODA

Fortalezas:

Amplio conocimiento técnico: La empresa cuenta con un equipo de expertos altamente capacitados en tecnología, lo que les permite desarrollar soluciones innovadoras y de alta calidad para sus clientes.

Amplia variedad de servicios: La empresa ofrece una amplia gama de servicios de tecnología, incluyendo desarrollo de software, consultoría en tecnología, diseño web, entre otros.

Enfoque en la satisfacción del cliente: La empresa se enfoca en brindar soluciones personalizadas y de alta calidad a sus clientes, lo que les ha ganado una sólida reputación en el mercado.

Adaptabilidad a los cambios: La empresa está al tanto de las últimas tendencias tecnológicas y se adapta rápidamente a los cambios del mercado para ofrecer soluciones innovadoras a sus clientes.

Oportunidades:

Aumento de la demanda de servicios de tecnología: La dependencia de la tecnología ha aumentado significativamente en los últimos años, lo que ha generado una creciente demanda de servicios de tecnología.

Desarrollo de nuevas tecnologías: El desarrollo de nuevas tecnologías y herramientas digitales, como la inteligencia artificial, la automatización de procesos y la nube, ofrece nuevas oportunidades para la empresa.

Expansión a nuevos mercados: La empresa puede considerar la posibilidad de expandirse a nuevos mercados geográficos o de sector, lo que les permitiría ampliar su base de clientes.

Debilidades:

Dependencia de algunos clientes: La empresa puede depender en exceso de algunos clientes, lo que aumenta el riesgo de pérdida de ingresos si estos clientes deciden trabajar con otro proveedor.

Competencia en el mercado: El mercado de la tecnología es altamente competitivo, lo que puede dificultar la diferenciación de la empresa y la retención de clientes.

Dependencia de proveedores externos: La empresa puede depender de proveedores externos para algunos servicios o productos, lo que aumenta el riesgo de retrasos o de baja calidad.

Amenazas:

Cambios en el mercado: Los cambios en las tendencias y demandas del mercado pueden afectar la rentabilidad y la estabilidad de la empresa.

Ciberataques: La empresa puede ser vulnerable a ciberataques, lo que puede afectar la seguridad de los datos de sus clientes y dañar su reputación.

Regulaciones gubernamentales: Las regulaciones gubernamentales en el sector de la tecnología pueden ser cambiantes y rigurosas, lo que puede afectar el funcionamiento y la rentabilidad de la empresa.

Estrategias

Enfoque en la innovación: La industria tecnológica es muy dinámica y competitiva. Por lo tanto, una estrategia clave podría ser enfocarse en la innovación constante y en la creación de productos y servicios únicos y de alta calidad que ofrezcan soluciones a los problemas de los clientes. Esto podría lograrse invirtiendo en investigación y desarrollo, y manteniéndose al tanto de las últimas tendencias tecnológicas.

Fomentar la cultura empresarial: Para mantener a los empleados motivados y comprometidos, una empresa informática podría adoptar una cultura empresarial que fomente el trabajo en equipo, la creatividad y el aprendizaje continuo. Esto podría lograrse mediante la creación de un ambiente de trabajo agradable y de colaboración, la organización de eventos y actividades para los empleados, y ofreciendo oportunidades de capacitación y desarrollo.

Expandirse a nuevos mercados: Una empresa informática podría buscar expandirse a nuevos mercados, ya sea geográficamente o en términos de segmentos de clientes. Esto podría lograrse mediante la identificación de oportunidades de mercado no satisfechas y la adaptación de los productos y servicios a las necesidades de los nuevos clientes.

Mejorar la experiencia del cliente: Una estrategia clave podría ser mejorar la experiencia del cliente para fidelizarlos y generar referencias positivas. Esto podría lograrse mediante la creación de productos y servicios fáciles de usar, el ofrecimiento de un servicio al cliente de calidad y la personalización de la oferta para satisfacer las necesidades específicas de los clientes.

Colaboración con otras empresas: Una empresa informática podría buscar colaborar con otras empresas para ofrecer soluciones conjuntas y ampliar su oferta de productos y servicios. Esto podría lograrse mediante alianzas estratégicas con otras empresas que tengan productos complementarios, o mediante la adquisición de otras empresas para ampliar la oferta de productos y servicios.

Plan Operativo

Plan 2022 – 2023

INICIO

Objetivo General:

- ✓ Aplicar tecnologías innovadoras para hacer avanzar los negocios de nuestros clientes y fomentar una cultura que promueva la innovación, el crecimiento y las oportunidades para todos los involucrados.

Objetivos específicos:

- ✓ Capacitar a nuestros colaboradores para proporcionar un mejor servicio al cliente
- ✓ Identificar la forma de hacer crecer la empresa aumentando la productividad
- ✓ Invertir en capacitación e innovación

Actividad	Periodo	Cronograma												Indicador	Medio de control	Frecuencia de revisión	Recursos necesarios
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12				
Realizar estudio de mercado	Febrero – abril 2023													investigación	Informe	mensual	Colaboradores
estrategia para hacer crecer la empresa	Abril – junio 2023													Investigación	Reporte	mensual	Colaboradores
Capacitaciones a los colaboradores	2023-2024													Encuesta	reporte	mensual	Colaboradores
Seguir fortaleciendo el plan estratégico de la empresa	2023-2024													Encuesta	reporte	mensual	Colaboradores
Mejorar el servicio a los clientes														Encuesta	informe	mensual	colaboradores

Discusión y análisis de propuesta planteada

El objetivo de la empresa es generar nuevas tecnologías innovadoras como una idea fundamental para mejorar los negocios de nuestros clientes, con el uso de la tecnología de vanguardia que está en constante evolución, desarrollo y en la vanguardia de la competencia mejorando la experiencia del cliente. Los beneficios que nos genera la tecnología de vanguardia son desarrollos rápidos y que tienen el potencial de transformar los negocios y la sociedad, ofreciendo una gran cantidad de oportunidades para mejorar la eficiencia, reducir los costos, mejorar la calidad de los productos y servicios, creando nuevas formas de interactuar con el mundo. Se tiene que tener en cuenta que la implementación de tecnologías de vanguardia puede ser costosas y pueden requerir una curva de aprendizaje significativa para lograr implementarlas de manera efectiva, pero si se logra adoptar estas tecnologías pueden ofrecer una ventaja competitiva, oportunidades de crecimiento, expiación para ambas partes y una posición ventajosa a la hora de enfrentar los desafíos y oportunidades de la empresa que está en constante evolución.

La capacitación a los colaboradores para adquirir habilidades, conocimientos, y nuestros objetivos que les permitan brindar una solución más efectiva y personalizada a los clientes. Con una buena capacitación ayuda a los colaboradores a sentirse más seguros y confiados en el trabajo y esta se refleje en una mejor actitud en los resultados. Para un crecimiento de la empresa se necesita:

- Automatización de procesos: Mediante el uso de tecnologías como inteligencia artificial para mejorar la eficiencia y reducir el tiempo dedicado a las tareas manuales, aumentando la productividad.
- Herramientas colaborativas: Para la gestión de proyectos, la comunicación y el intercambio de información, puede mejorar la eficiencia en la toma de decisiones, reducir los errores y facilitar el trabajo en equipo.
- Uso de metodologías ágiles: El análisis que se requiere antes de empezar cualquier proyecto, para planificar el desarrollo de los sistemas, mediante la comprensión y la especificación en detalle de lo que debe de hacer un sistema y como debe de implementarse, algunas metodologías como Scrum o Kanban pueden fomentar la colaboración y retroalimentación en el desarrollo de proyectos.
- Análisis y mejora continua: Mediante la recopilación y análisis de datos, puede ayudar a identificar cuellos de botella y áreas de mejora. Se puede mejorar la empresa con la optimización de procesos y la retroalimentación de los clientes y empleados para mejorar continuamente el servicio ofrecido.

Evaluar antes de invertir en capacitación, es importante identificar las áreas de conocimiento o habilidades en las que los empleados necesitan ser capacitados, con las áreas identificadas se necesita definir los objetivos medibles los cuales tiene que estar alineados con los objetivos de la empresa y los planes de crecimiento. Es importante seleccionar proveedores de capacitación de calidad que tenga experiencia en el área que se maneja la empresa, implementando programas de apoyo, cursos para que los desarrolladores expandan sus conocimientos con el fin de satisfacer las necesidades de los colaboradores y al mismo tiempo de la empresa.

Uno de los pilares que busca la empresa es fomentar la innovación, el crecimiento y las oportunidades para todos los involucrados, tanto como la empresa y a los clientes. Las soluciones informáticas son de gran ayuda a la hora de la toma de decisiones y en la automatización de procesos, lo que pueden aumentar la eficiencia y la productividad, también pueden ser muy útiles ya que permiten la organización y manejo de información de manera más efectiva y segura. Las conclusiones informáticas pueden ser herramientas muy útiles en diferentes ámbitos, siempre y cuando se elija cuidadosamente y se implemente de manera adecuada, es importante evaluar las necesidades y objetivos antes de la implementación de nuevas tecnologías.

Conclusiones

- La innovación es fundamental en el proyecto debido a la que es una oportunidad para que las empresas aumenten su compromiso social, mejorando sus beneficios y su reputación.
- La informática es la solución para mejorar la eficiencia de los proyectos dentro de una empresa.
- Las soluciones son adecuadas, accesibles, asequibles y están adaptadas a cada una de las necesidades de los clientes.
- La mayor importancia de la empresa es que contribuye a la mayor eficacia dentro de los proyectos con una debida incorporación en los proyectos sociales.
- En los proyectos tecnológicos la privacidad de los datos de los clientes siempre serán prioridad para la empresa.

Recomendaciones

- Conocer las necesidades de la empresa es importante debido a que las ciberdefensas a menudo están bajo ataque para poder brindar una solución adecuada a las necesidades de empresa.
- Generar informes sobre los proyectos para poder tener un buen control de calidad de los proyectos realizados.
- Analizar la rugosidad de los proyectos tomando en cuenta las políticas de la empresa y que tan fácilmente es añadir una nueva o se crean unas totalmente nuevas.
- Maneja una buena administración para tener un mejor control en la interfaz y ejecución de las funcionalidades de los proyectos.
- Evaluar constantemente los proyectos realizados manteniéndose al tanto de nuevas amenazas y las actualizaciones de los clientes para poder brindar soluciones de calidad.

Referencias

1. Christodoulou, A., & Cullinane, K. (2019). Identifying the main opportunities and challenges from the implementation of a port energy management system: A SWOT/PESTLE analysis. *Sustainability*, 11(21), 6046.
2. Perera, R. (2017). *The PESTLE analysis*. Nerdynaut

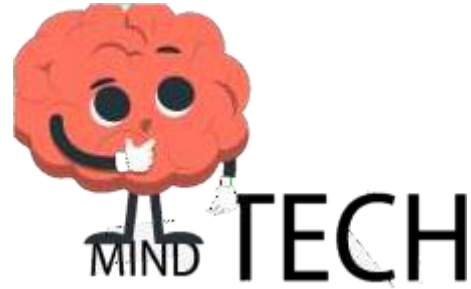
Universidad Rafael Landívar

Facultad de Ingeniería

Gestión de Negocios

Sección: 02

Mgtr. Ana Lucía Villagrán Mazariegos



Proyecto “MindTech”

Carlos Antonio Pop Arroyo - 1069920

Julio Andrés Agustin Gabriel - 1299720

Rafael Andrés Álvarez Mazariegos - 1018419

Mariandré Gómez Espino - 1000119

Luis Francisco López Castellanos - 1175719

Julio Anthony Engels Ruiz Coto - 1284719

Guatemala de la Asunción, marzo 14 del 2023

Índice

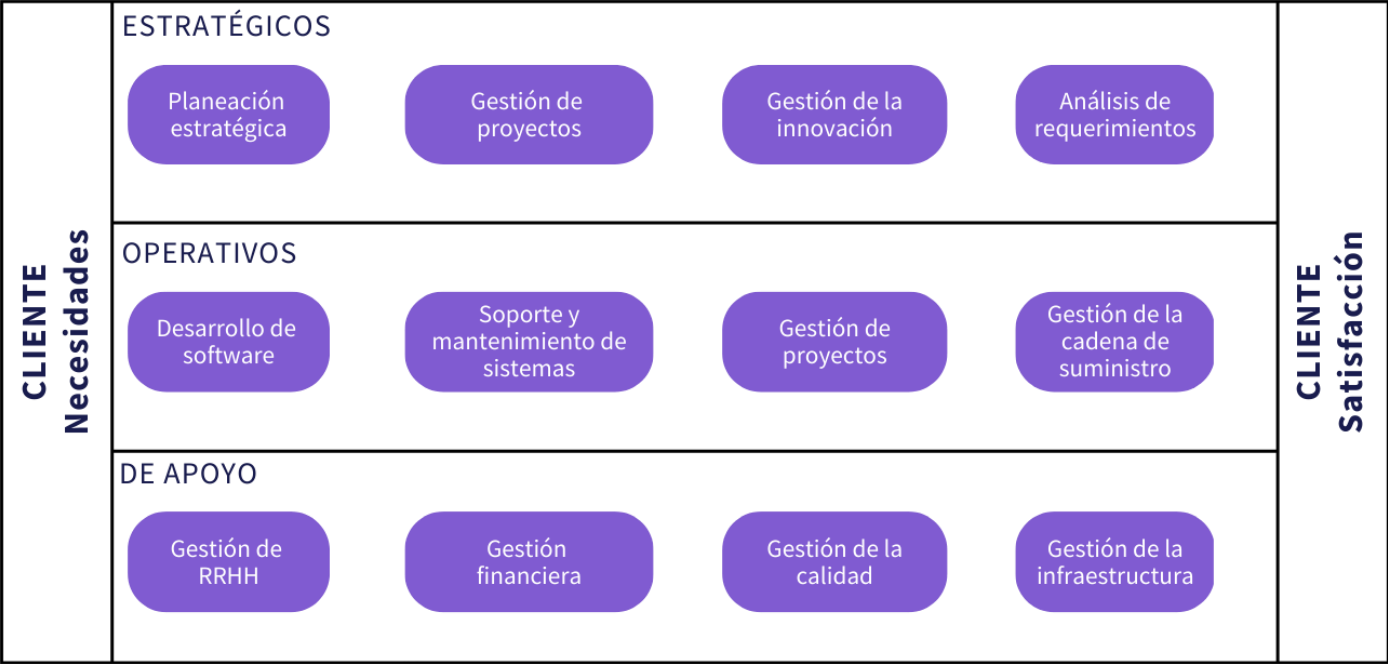
Fase II	4
Organización y Dirección	5
Mapa general del proceso o Macroproceso	5
Estructura Organizacional.....	6
Organigrama General.....	6
Organigrama específico (Área de tecnología)	6
Organigrama específico (Recursos Humanos)	7
Manual de Funciones.....	8
Área de Recursos Humanos.....	9
Área de Tecnología.....	15
Manual de Procesos	22
Proceso <i>Administrativo</i>	22
I. Objetivos	25
II. Alcance	25
III. Abreviaturas	25
IV. Definiciones	25
V. Fundamento Legal	26
VI. Normas y Políticas Generales	26
VII. Flujograma y procedimientos	27
VIII. Referencias	27
IX. Control de Cambios	27
Proceso Operativo.....	28
I. Objetivos	31
II. Alcance	31
III. Abreviaturas	31
IV. Definiciones	32
V. Fundamento Legal	33
VI. Normas y Políticas Generales	34
VII. Flujograma y procedimientos	37
VIII. Referencias	38

IX. Control de Cambios	40
Discusión y Análisis	41
Conclusiones	42
Recomendaciones	43

Fase II

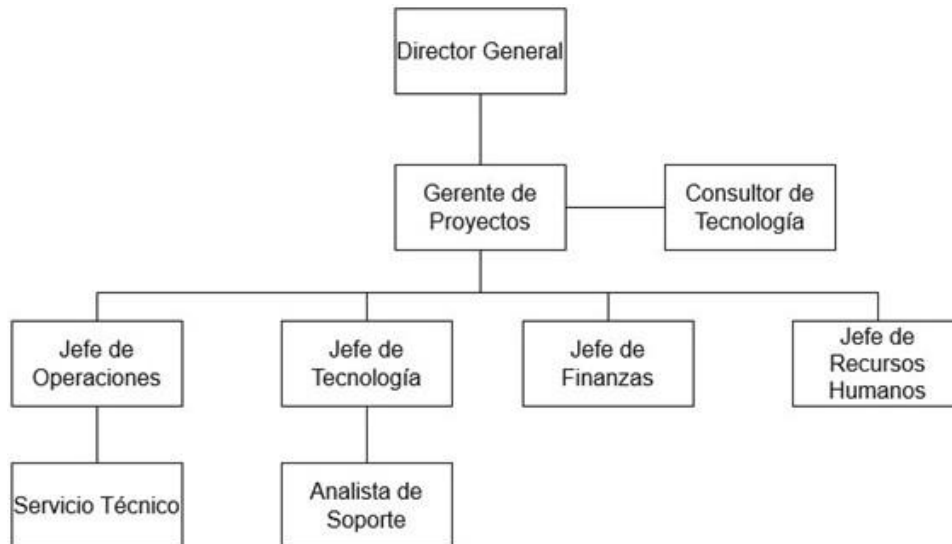
Organización y Dirección

Mapa general del proceso o Macroproceso

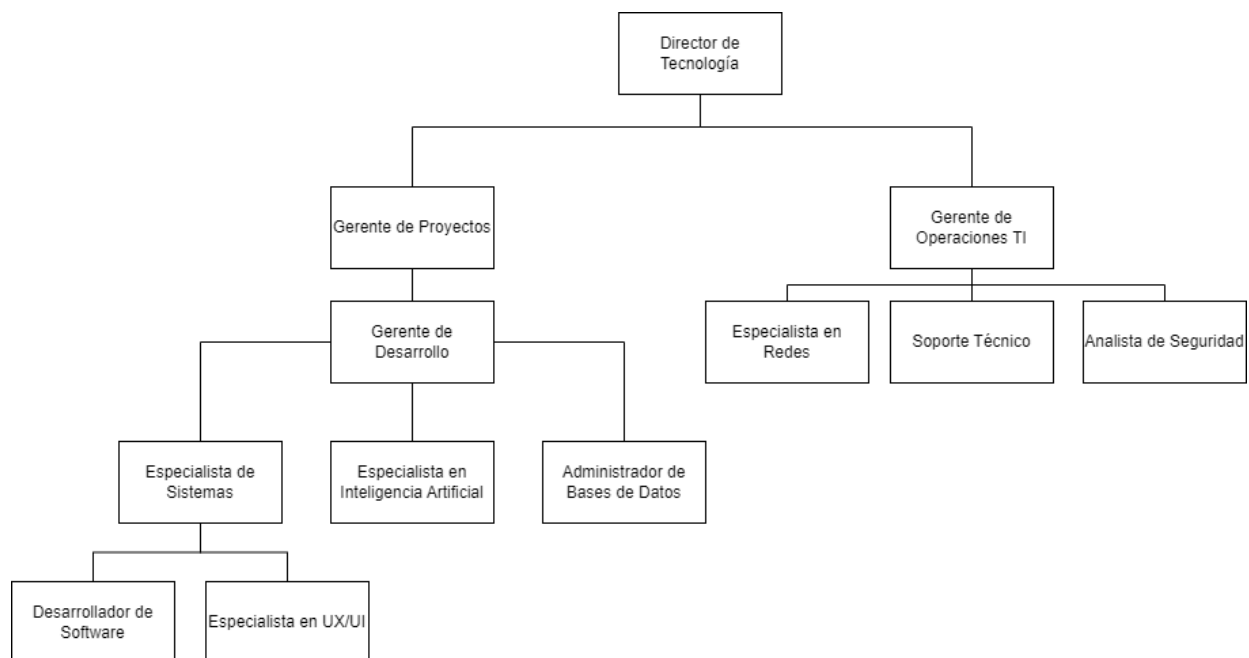


Estructura Organizacional

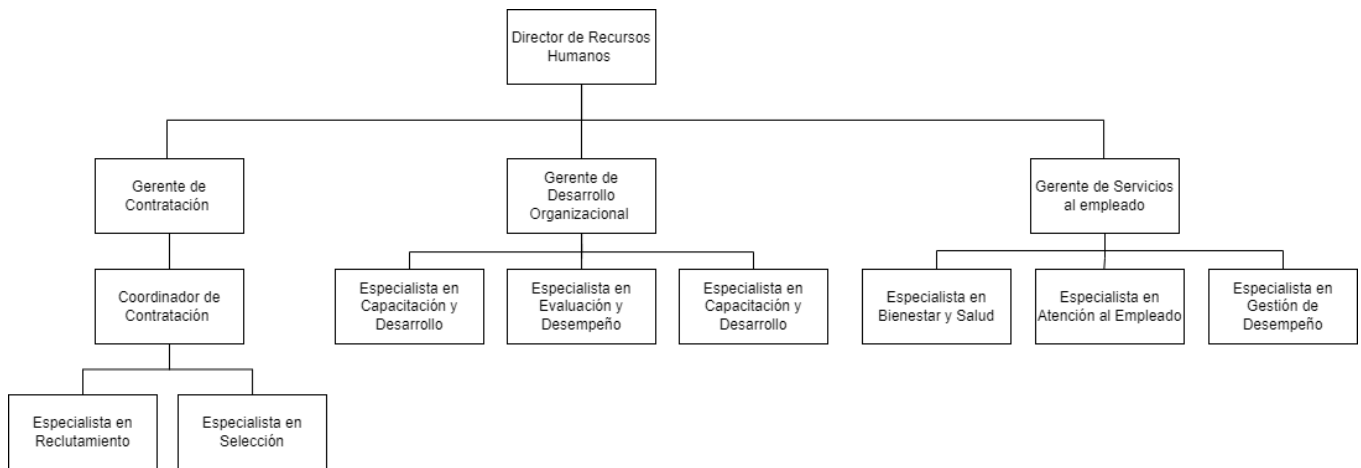
Organigrama General



Organigrama específico (Área de tecnología)



Organigrama específico (Recursos Humanos)



Manual de Funciones

Director General	El director general es el máximo responsable de la gestión de una empresa o organización. Es una pieza fundamental en el éxito de la empresa y su liderazgo y toma de decisiones estratégicas son esenciales para asegurar la rentabilidad y el crecimiento a largo plazo de la organización.
Gerente de Proyecto	El Gerente de Proyectos es responsable de liderar y coordinar todos los aspectos de un proyecto desde su concepción hasta su finalización, asegurando que se cumplan los objetivos del proyecto dentro del plazo, el presupuesto y los requisitos de calidad especificados.
Consultor de Tecnología	El consultor de tecnología es responsable de asesorar a los clientes sobre cómo mejorar su infraestructura tecnológica y optimizar sus procesos de negocio. El consultor trabaja con los clientes para identificar problemas y oportunidades de mejora, y recomienda soluciones tecnológicas que aumenten la eficiencia, reduzcan costos y mejoren la calidad del servicio.
Jefe de Operaciones	El jefe de operaciones es responsable de garantizar que las operaciones de la empresa se ejecuten de manera efectiva y eficiente. Este puesto es responsable de supervisar y coordinar todas las actividades de producción, logística, compras y mantenimiento, y de garantizar que se cumplan los objetivos de calidad y seguridad establecidos.
Servicio Técnico	El puesto de servicio técnico es responsable de proporcionar soporte técnico y resolver problemas relacionados con productos o servicios tecnológicos. Educación y experiencia: Licenciatura en informática, ingeniería, electrónica o campo relacionado. Experiencia previa en un rol de soporte técnico o en el sector de tecnología.
Jefe de Tecnología	El jefe de tecnología es responsable de liderar el equipo de tecnología de una organización y de garantizar que la tecnología se utilice de manera efectiva para cumplir con los objetivos de la empresa. Requisitos: Conocimientos sólidos en áreas como la gestión de proyectos, el desarrollo de software, la infraestructura de TI, la seguridad de la información y la gestión de datos.
Analista de Soporte	El puesto de analista de soporte implica brindar asistencia técnica y solucionar problemas relacionados con el hardware y el software de una organización. Requisitos: Capacidad para trabajar en equipo y colaborar con otros miembros del equipo de soporte técnico. Conocimientos de programación y habilidades de codificación pueden ser una ventaja. Grado en informática o campos relacionados o experiencia laboral equivalente.
Jefe de Finanzas	El Jefe de Finanzas es responsable de supervisar y administrar todas las actividades financieras de la organización, incluyendo la planificación y el análisis financiero, la contabilidad y la presentación de informes, la gestión de riesgos financieros y la gestión del presupuesto. También es responsable de garantizar el cumplimiento de las leyes y regulaciones financieras y de asesorar a la alta dirección sobre asuntos financieros críticos.

Jefe de Recursos Humanos	El jefe de Recursos Humanos es un puesto de liderazgo en una organización que se encarga de desarrollar, implementar y supervisar políticas, programas y procedimientos relacionados con la gestión del talento humano. Requisitos: Licenciatura en Administración de Empresas, Psicología o áreas afines. Experiencia mínima de 5 años en cargos de liderazgo en el área de recursos humanos. Conocimiento sólido de las leyes laborales y normativas aplicables.
--------------------------	--

Área de Recursos Humanos

Director de Recursos Humanos	<p>Director de Recursos Humanos es un líder estratégico que es responsable de desarrollar y mantener un equipo de empleados motivados y comprometidos. Además, el director de recursos humanos también es responsable de asegurarse de que la empresa cumpla con las leyes laborales y regulaciones gubernamentales, y de administrar programas de compensación y beneficios para garantizar que sean competitivos en el mercado.</p> <p>Responsabilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar y ejecutar estrategias de recursos humanos que apoyen los objetivos de la organización. • Supervisar la contratación, la capacitación y el desarrollo de los empleados de la empresa. • Administrar programas de compensación y beneficios, y garantizar que sean competitivos en el mercado. <p>Habilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Excelentes habilidades de liderazgo y gestión de equipos. • Fuerte conocimiento de las leyes laborales y las regulaciones gubernamentales.
Gerente de contratación	<p>Gerente de Contratación es un líder estratégico y táctico que es responsable de garantizar que la empresa tenga un proceso de contratación efectivo y eficiente, que atraiga a los mejores candidatos y garantice que se cumplan los plazos y requisitos de la empresa. Además, el gerente de contratación debe estar al tanto de las leyes laborales y regulaciones gubernamentales relacionadas con la contratación y garantizar que se cumplan.</p> <p>Responsabilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar estrategias de reclutamiento efectivas para atraer y seleccionar a los mejores candidatos para la empresa. • Supervisar y liderar a un equipo de reclutadores y especialistas en contratación. • Trabajar en estrecha colaboración con los gerentes de departamento para determinar las necesidades de contratación y los requisitos del puesto. <p>Habilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fuerte conocimiento y experiencia en el proceso de reclutamiento y selección.

Coordinador de contratación	<p>Coordinador de Contratación es un miembro clave del equipo de Recursos Humanos que trabaja en estrecha colaboración con el Gerente de Contratación para garantizar un proceso de contratación efectivo y eficiente. El coordinador debe tener un fuerte conocimiento del proceso de reclutamiento y selección, así como habilidades efectivas de comunicación y negociación para establecer relaciones sólidas y efectivas con los gerentes de departamento y los candidatos.</p> <p>Responsabilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apoyar al Gerente de Contratación en el desarrollo de estrategias de reclutamiento y selección efectivas. • Publicar y promocionar vacantes de trabajo en diversos canales de reclutamiento. • Revisar y evaluar currículums y aplicaciones, y programar entrevistas con los candidatos seleccionados. <p>Habilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fuerte conocimiento y experiencia en el proceso de reclutamiento y selección. • Habilidad para trabajar en equipo y apoyar al Gerente de Contratación en el proceso de contratación. • Excelentes habilidades de comunicación y negociación.
Especialista en Reclutamiento	<p>Especialista de Reclutamiento es un miembro clave del equipo de Recursos Humanos que trabaja en estrecha colaboración con el Gerente de Contratación para garantizar un proceso de reclutamiento y selección efectivo y eficiente. El especialista debe tener un fuerte conocimiento del proceso de reclutamiento y selección, así como habilidades efectivas de comunicación y persuasión para establecer relaciones sólidas y efectivas con los gerentes de departamento y los candidatos. Además, el especialista debe ser capaz de trabajar bajo presión y cumplir con plazos establecidos.</p> <p>Responsabilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar y utilizar canales de reclutamiento efectivos para atraer a los mejores candidatos. • Revisar y evaluar currículums y aplicaciones para determinar si los candidatos cumplen con los requisitos del puesto. • Programar y llevar a cabo entrevistas telefónicas y en persona con los candidatos seleccionados. <p>Habilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fuerte conocimiento y experiencia en el proceso de reclutamiento y selección. • Habilidad para identificar y utilizar canales de reclutamiento efectivos. • Excelentes habilidades de comunicación y persuasión.
Especialista en selección	<p>Especialista en Selección es un miembro clave del equipo de Recursos Humanos que trabaja en estrecha colaboración con los gerentes de departamento para identificar y evaluar a los mejores candidatos para la empresa. Además, el especialista debe ser capaz de trabajar bajo presión y cumplir con plazos establecidos y tener un conocimiento básico de las leyes laborales y regulaciones gubernamentales relacionadas con la selección y contratación.</p>

	<p>Responsabilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trabajar en estrecha colaboración con los gerentes de departamento para determinar las necesidades de contratación y los requisitos del puesto. • Identificar y utilizar canales de reclutamiento efectivos para atraer a los mejores candidatos. • Evaluar las solicitudes de empleo, currículums y otras formas de información para determinar si los candidatos cumplen con los requisitos del puesto. <p>Habilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fuerte conocimiento y experiencia en el proceso de selección y evaluación. • Habilidad para identificar y utilizar canales de reclutamiento efectivos. • Excelentes habilidades de comunicación y persuasión.
Gerente de Desarrollo Organizacional	<p>Gerente de Desarrollo Organizacional es un líder estratégico en el departamento de Recursos Humanos que es responsable de liderar el desarrollo y la implementación de programas de desarrollo y capacitación para mejorar el rendimiento de la empresa. El gerente debe tener un fuerte conocimiento y experiencia en el desarrollo organizacional, habilidades efectivas de liderazgo y gestión de equipos, y habilidades de comunicación y persuasión para establecer relaciones sólidas y efectivas con los gerentes de departamento y los empleados de la empresa.</p> <p>Responsabilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar e implementar estrategias y programas de desarrollo organizacional para mejorar el rendimiento de la empresa. • Evaluar y analizar las necesidades de capacitación de los empleados de la empresa y desarrollar programas de capacitación efectivos. • Supervisar la implementación de los programas de capacitación y desarrollo organizacional y evaluar su efectividad. <p>Habilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fuerte conocimiento y experiencia en el desarrollo y la implementación de programas de desarrollo organizacional. • Excelentes habilidades de liderazgo y gestión de equipos. • Habilidad para evaluar y analizar las necesidades de capacitación de los empleados.
Especialista en capacitación y desarrollo	<p>Especialista en Capacitación y Desarrollo es un miembro clave del equipo de Recursos Humanos que es responsable de diseñar, implementar y evaluar programas de capacitación y desarrollo para mejorar el rendimiento de los empleados de la empresa. El especialista debe tener un fuerte conocimiento y experiencia en el diseño, implementación y evaluación de programas de capacitación y desarrollo, habilidades efectivas de comunicación y persuasión, y habilidades para establecer relaciones sólidas y efectivas con los gerentes de departamento y los empleados de la empresa.</p> <p>Responsabilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar y analizar las necesidades de capacitación de los empleados de la empresa.

	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar y desarrollar programas de capacitación y desarrollo para satisfacer las necesidades identificadas. • Implementar y administrar programas de capacitación y desarrollo, incluyendo la programación, la logística y el seguimiento de la asistencia y el desempeño de los participantes. <p>Habilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fuerte conocimiento y experiencia en el diseño, implementación y evaluación de programas de capacitación y desarrollo. • Habilidad para evaluar y analizar las necesidades de capacitación de los empleados. • Excelentes habilidades de comunicación y persuasión.
Especialista en Evaluación y Desempeño	<p>Especialista en Evaluación y Desempeño es un miembro clave del equipo de Recursos Humanos que es responsable de desarrollar y administrar programas de evaluación y desempeño para medir el rendimiento y el desarrollo de los empleados de la empresa. El especialista debe tener un fuerte conocimiento y experiencia en el diseño, implementación y administración de programas de evaluación y desempeño, habilidades efectivas de comunicación y persuasión, y habilidades para establecer relaciones sólidas y efectivas con los gerentes de departamento y los empleados de la empresa.</p> <p>Responsabilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diseñar, implementar y administrar programas de evaluación y desempeño para medir el rendimiento y el desarrollo de los empleados de la empresa. • Coordinar la revisión anual del desempeño de los empleados y trabajar con los gerentes de departamento para establecer objetivos y planes de desarrollo. • Proporcionar retroalimentación y orientación a los gerentes de departamento sobre la evaluación del desempeño de los empleados. <p>Habilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fuerte conocimiento y experiencia en el diseño, implementación y administración de programas de evaluación y desempeño. • Habilidad para trabajar con gerentes de departamento y empleados para establecer objetivos y planes de desarrollo. • Excelentes habilidades de comunicación y persuasión.
Especialista en capacitación y Desarrollo	<p>Especialista en Capacitación y Desarrollo es un miembro clave del equipo de Recursos Humanos que es responsable de diseñar, implementar y evaluar programas de capacitación y desarrollo para mejorar el rendimiento de los empleados de la empresa. Además, el especialista debe mantenerse actualizado sobre las últimas tendencias y mejores prácticas en capacitación y desarrollo y tener habilidades para trabajar bajo presión y cumplir con plazos establecidos.</p> <p>Responsabilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar necesidades de capacitación y desarrollo de los empleados de la empresa a través de entrevistas, encuestas y análisis de desempeño. • Diseñar y desarrollar programas de capacitación y desarrollo para satisfacer las necesidades identificadas.

	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar y administrar programas de capacitación y desarrollo, incluyendo la programación, la logística y el seguimiento de la asistencia y el desempeño de los participantes. <p>Habilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fuerte conocimiento y experiencia en el diseño, implementación y evaluación de programas de capacitación y desarrollo. • Habilidad para evaluar y analizar las necesidades de capacitación de los empleados. • Excelentes habilidades de comunicación y persuasión.
Gerente de servicios al Empleado	<p>Gerente de Servicios al Empleado es un líder estratégico en el departamento de Recursos Humanos que es responsable de garantizar que los empleados de la empresa reciban un excelente servicio al cliente en todas las áreas de recursos humanos. Además, el gerente debe tener conocimiento de las leyes laborales y regulaciones gubernamentales relacionadas con los servicios al empleado y habilidades para trabajar bajo presión y cumplir con plazos establecidos.</p> <p>Responsabilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supervisar y liderar el equipo de servicios al empleado y garantizar que se preste un servicio de alta calidad a los empleados. • Desarrollar y administrar programas y políticas de servicios al empleado. • Supervisar y garantizar el cumplimiento de los procesos de nómina y beneficios, la gestión de vacaciones y ausencias, y el cumplimiento de las políticas de recursos humanos. <p>Habilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fuerte conocimiento y experiencia en la gestión de servicios al cliente en el área de recursos humanos. • Excelentes habilidades de liderazgo y gestión de equipos. • Habilidad para establecer relaciones sólidas y efectivas con los gerentes de departamento y los empleados de la empresa.
Especialista en Bienestar y Salud	<p>Especialista en Bienestar y Salud es un miembro clave del equipo de Recursos Humanos que es responsable de diseñar e implementar programas y políticas de bienestar y salud para mejorar el bienestar y la salud de los empleados de la empresa. El especialista debe tener un fuerte conocimiento y experiencia en diseño e implementación de programas de bienestar y salud, habilidades efectivas de comunicación y persuasión, y habilidades para establecer relaciones sólidas y efectivas con los gerentes de departamento y los empleados de la empresa.</p> <p>Responsabilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diseñar e implementar programas y políticas de bienestar y salud para mejorar el bienestar y la salud de los empleados de la empresa. • Coordinar y administrar los programas y servicios de bienestar y salud, incluyendo programas de ejercicio físico, manejo del estrés, programas de alimentación saludable y otros programas relacionados con la salud. • Evaluar la efectividad de los programas y servicios de bienestar y salud y hacer recomendaciones para mejoras. <p>Habilidades:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Fuerte conocimiento y experiencia en diseño e implementación de programas de bienestar y salud. • Habilidad para evaluar y analizar las necesidades de bienestar y salud de los empleados. • Excelentes habilidades de comunicación y persuasión.
Especialista en Atención al Empleado	<p>Especialista de Atención al Empleado es un miembro importante del equipo de Recursos Humanos que es responsable de brindar soporte y orientación a los empleados de la empresa en relación con cuestiones de recursos humanos, beneficios y otras consultas relacionadas con el empleo. El especialista debe tener un fuerte conocimiento y experiencia en recursos humanos y atención al cliente, habilidades efectivas de comunicación y persuasión, y habilidades para establecer relaciones sólidas y efectivas con los gerentes de departamento y los empleados de la empresa.</p> <p>Responsabilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar soporte a los empleados de la empresa en relación con cuestiones de recursos humanos, beneficios y otras consultas relacionadas con el empleo. • Brindar orientación y asesoramiento a los empleados sobre las políticas y procedimientos de recursos humanos de la empresa. • Gestionar y mantener registros precisos y completos de las consultas y transacciones de los empleados. <p>Habilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fuerte conocimiento y experiencia en recursos humanos y atención al cliente. • Excelentes habilidades de comunicación y persuasión. • Habilidad para establecer relaciones sólidas y efectivas con los gerentes de departamento y los empleados de la empresa.
Especialista en Gestión de Desempeño	<p>Especialista en Gestión de Desempeño es un miembro clave del equipo de Recursos Humanos que es responsable de diseñar e implementar programas y políticas de gestión de desempeño para mejorar el rendimiento de los empleados de la empresa.</p> <p>Responsabilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diseñar e implementar programas y políticas de gestión de desempeño para mejorar el rendimiento de los empleados de la empresa. • Coordinar y administrar los procesos de evaluación del desempeño de los empleados, incluyendo la definición de objetivos y planes de desarrollo. • Proporcionar retroalimentación y orientación a los gerentes de departamento sobre la evaluación del desempeño de los empleados. <p>Habilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fuerte conocimiento y experiencia en la gestión de desempeño. • Habilidad para trabajar con gerentes de departamento y empleados para establecer objetivos y planes de desarrollo. • Excelentes habilidades de comunicación y persuasión.

Área de Tecnología

Director de Tecnología	<p>Director de Tecnología es un líder estratégico en la empresa responsable de establecer la dirección tecnológica y supervisar la implementación de soluciones para apoyar los objetivos y metas de la empresa. El director debe tener un fuerte conocimiento y experiencia en tecnología de la información y los sistemas de información, habilidades efectivas de liderazgo y gestión de equipos, y habilidades para establecer relaciones sólidas y efectivas con los líderes de la empresa y otros departamentos.</p> <p>Responsabilidades:</p> <ul style="list-style-type: none">• Liderar la estrategia de tecnología de la empresa para apoyar los objetivos y las metas de la empresa.• Administrar y supervisar la infraestructura de tecnología de la empresa, incluyendo hardware, software, redes y sistemas de información.• Identificar e implementar soluciones tecnológicas para mejorar la eficiencia operativa, reducir costos y mejorar la satisfacción del cliente. <p>Habilidades:</p> <ul style="list-style-type: none">• Fuerte conocimiento y experiencia en tecnología de la información y los sistemas de información.• Excelentes habilidades de liderazgo y gestión de equipos.• Habilidad para establecer relaciones sólidas y efectivas con los líderes de la empresa y otros departamentos.
Gerente de Proyectos	<p>Gerente de Proyectos es un líder estratégico en la empresa responsable de planificar, dirigir y coordinar proyectos desde su inicio hasta su finalización. El gerente debe tener un fuerte conocimiento y experiencia en la gestión de proyectos, habilidades efectivas de liderazgo y gestión de equipos, y habilidades para establecer relaciones sólidas y efectivas con los miembros del equipo, los interesados clave y la dirección ejecutiva. Además, tener habilidades para trabajar bajo presión y cumplir con plazos establecidos, mientras comunica de manera efectiva y persuasiva, tanto verbalmente como por escrito.</p> <p>Responsabilidades:</p> <ul style="list-style-type: none">• Planificar, dirigir y coordinar proyectos desde su inicio hasta su finalización.• Identificar los objetivos del proyecto, el alcance y los entregables, así como los recursos necesarios y los plazos para su finalización.• Supervisar y gestionar el presupuesto del proyecto, y garantizar que el proyecto se mantenga dentro del presupuesto y del plazo establecido. <p>Habilidades:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Fuerte conocimiento y experiencia en la gestión de proyectos. • Excelentes habilidades de liderazgo y gestión de equipos. • Habilidad para establecer relaciones sólidas y efectivas con los miembros del equipo, los interesados clave y la dirección ejecutiva.
Gerente de Desarrollo	<p>Gerente de Desarrollo es un líder estratégico en la empresa responsable de liderar el equipo de desarrollo y garantizar el cumplimiento de los objetivos de desarrollo de la empresa. El gerente debe tener un fuerte conocimiento y experiencia en desarrollo de software y tecnología, habilidades efectivas de liderazgo y gestión de equipos, y habilidades para establecer relaciones sólidas y efectivas con los líderes de la empresa y otros departamentos.</p> <p>Responsabilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supervisar y dirigir el equipo de desarrollo, incluyendo ingenieros, programadores y otros profesionales de desarrollo. • Planificar y gestionar el presupuesto de desarrollo y garantizar que los proyectos se mantengan dentro del presupuesto y del plazo establecido. • Liderar la planificación estratégica de desarrollo y la implementación de nuevas soluciones y tecnologías. <p>Habilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fuerte conocimiento y experiencia en desarrollo de software y tecnología. • Excelentes habilidades de liderazgo y gestión de equipos. • Habilidad para establecer relaciones sólidas y efectivas con los líderes de la empresa y otros departamentos.
Especialista de Sistemas	<p>Especialista de Sistemas es responsable de la implementación, mantenimiento y actualización de los sistemas informáticos y de software utilizados en la empresa. El especialista debe tener un fuerte conocimiento y experiencia en sistemas informáticos y de software, habilidades técnicas efectivas y capacidad para solucionar problemas técnicos complejos.</p> <p>Responsabilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instalar, configurar y mantener los sistemas informáticos y de software utilizados en la empresa. • Identificar y solucionar problemas técnicos, incluyendo fallos de hardware y software, y tomar medidas para garantizar la continuidad del servicio. • Gestionar y mantener la seguridad de los sistemas informáticos, incluyendo la detección y prevención de intrusiones, y la implementación de medidas de protección de datos.

	<p>Habilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fuerte conocimiento y experiencia en sistemas informáticos y de software. • Excelentes habilidades técnicas y capacidad para solucionar problemas técnicos complejos. • Conocimiento de las mejores prácticas de seguridad de la información y protección de datos.
Desarrollador de Software	<p>Desarrollador de Software es responsable de diseñar, desarrollar y mantener software para satisfacer las necesidades de la empresa. El desarrollador debe tener un fuerte conocimiento y experiencia en desarrollo de software, habilidades técnicas efectivas y capacidad para solucionar problemas técnicos complejos, habilidades para trabajar bajo presión y cumplir con plazos establecidos, mientras comunica de manera efectiva y persuasiva, tanto verbalmente como por escrito.</p> <p>Responsabilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diseñar, desarrollar y mantener software para satisfacer las necesidades de la empresa. • Trabajar en estrecha colaboración con otros miembros del equipo de tecnología, incluyendo el gerente de desarrollo y el especialista de sistemas, para garantizar la compatibilidad con otros sistemas y el cumplimiento de los requisitos de la empresa. • Identificar y solucionar problemas técnicos, incluyendo fallos de software y hardware, y tomar medidas para garantizar la continuidad del servicio. <p>Habilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fuerte conocimiento y experiencia en desarrollo de software. • Habilidad para trabajar con otros miembros del equipo de tecnología para garantizar la compatibilidad con otros sistemas y el cumplimiento de los requisitos de la empresa. • Excelentes habilidades técnicas y capacidad para solucionar problemas técnicos complejos.
Especialista en UX/UI	<p>Especialista en UX/UI es responsable de diseñar interfaces de usuario atractivas, intuitivas y fáciles de usar que satisfagan las necesidades de los usuarios y de la empresa. El especialista debe tener un fuerte conocimiento y experiencia en diseño de interfaces de usuario y experiencia de usuario, habilidades técnicas efectivas y capacidad para trabajar con herramientas de diseño de interfaces de usuario.</p> <p>Responsabilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diseñar interfaces de usuario atractivas, intuitivas y fáciles de usar que satisfagan las necesidades de los usuarios y de la empresa.

		<ul style="list-style-type: none"> • Realizar pruebas de usabilidad para evaluar la eficacia de las interfaces de usuario y hacer mejoras. • Trabajar en estrecha colaboración con otros miembros del equipo de diseño y desarrollo, incluyendo diseñadores gráficos y desarrolladores de software, para garantizar la compatibilidad con otros sistemas y el cumplimiento de los requisitos de la empresa. <p>Habilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fuerte conocimiento y experiencia en diseño de interfaces de usuario y experiencia de usuario. • Excelentes habilidades técnicas y capacidad para trabajar con herramientas de diseño de interfaces de usuario, como Sketch, Figma o Adobe XD. • Habilidad para trabajar bajo presión y cumplir con plazos establecidos.
Especialista en Inteligencia Artificial	en	<p>Especialista en IA es responsable de diseñar, desarrollar y mantener soluciones de IA para mejorar los procesos empresariales y la toma de decisiones. El especialista debe tener un fuerte conocimiento y experiencia en IA, aprendizaje automático y redes neuronales artificiales, habilidades técnicas efectivas y capacidad para trabajar con herramientas de IA, mantenerse actualizado sobre las tendencias de la industria y las nuevas tecnologías relacionadas con la IA, y ser capaz de trabajar en estrecha colaboración con otros miembros del equipo de tecnología para garantizar la compatibilidad con otros sistemas.</p> <p>Responsabilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Investigar y diseñar soluciones de IA para mejorar los procesos empresariales y la toma de decisiones. • Desarrollar y mantener modelos de aprendizaje automático y redes neuronales artificiales. • Analizar grandes conjuntos de datos para encontrar patrones y tendencias que puedan ser utilizados para mejorar la eficiencia empresarial. <p>Habilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fuerte conocimiento y experiencia en IA, aprendizaje automático y redes neuronales artificiales. • Excelentes habilidades técnicas y capacidad para trabajar con herramientas de IA, como TensorFlow, Keras, PyTorch y scikit-learn. • Habilidad para trabajar bajo presión y cumplir con plazos establecidos.

Administrador de Base de Datos	<p>Administrador de Bases de Datos es responsable de garantizar el rendimiento, la disponibilidad y la seguridad de las bases de datos utilizadas por la empresa. El DBA debe tener un fuerte conocimiento y experiencia en administración de bases de datos, habilidades técnicas efectivas y capacidad para solucionar problemas técnicos complejos, conocimiento de las mejores prácticas de seguridad de la información y protección de datos, además, el DBA debe mantenerse actualizado sobre las tendencias de la industria y las nuevas tecnologías relacionadas con la administración de bases de datos, y ser capaz de trabajar en estrecha colaboración con otros miembros del equipo de tecnología y con otros departamentos de la empresa para garantizar la disponibilidad y el rendimiento de las bases de datos.</p> <p>Responsabilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instalar, configurar y mantener las bases de datos utilizadas por la empresa. • Realizar copias de seguridad y restauraciones de las bases de datos para garantizar la integridad de los datos y la disponibilidad del sistema. • Identificar y solucionar problemas técnicos, incluyendo fallos de hardware y software, y tomar medidas para garantizar la continuidad del servicio. <p>Habilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fuerte conocimiento y experiencia en administración de bases de datos. • Excelentes habilidades técnicas y capacidad para solucionar problemas técnicos complejos. • Conocimiento de las mejores prácticas de seguridad de la información y protección de datos.
Gerente de Operaciones TI	<p>Gerente de Operaciones TI es responsable de gestionar y supervisar las operaciones diarias del departamento de tecnología, asegurando que los sistemas de tecnología de la empresa funcionen de manera eficiente y efectiva.</p> <p>Responsabilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestionar y supervisar las operaciones diarias del departamento de tecnología. • Asegurar que los sistemas de tecnología de la empresa funcionen de manera eficiente y efectiva. • Identificar y solucionar problemas técnicos, incluyendo fallos de hardware y software, y tomar medidas para garantizar la continuidad del servicio. <p>Habilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fuerte conocimiento y experiencia en tecnología de la información.

	<ul style="list-style-type: none"> • Excelentes habilidades de liderazgo y capacidad para gestionar y supervisar un equipo de tecnología. • Conocimiento de las mejores prácticas de seguridad de la información y protección de datos.
Especialista en Redes	<p>Especialista de Redes es responsable de diseñar, implementar, mantener y solucionar problemas relacionados con las redes de comunicación de la empresa. El especialista debe tener un fuerte conocimiento y experiencia en redes de comunicación, incluyendo LAN, WAN, VPN y Wi-Fi, habilidades técnicas efectivas y capacidad para solucionar problemas técnicos complejos, conocimiento de las mejores prácticas de seguridad de la información y protección de datos en redes de comunicación.</p> <p>Responsabilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diseñar, implementar y mantener la infraestructura de red de la empresa, incluyendo hardware, software y protocolos de comunicación. • Identificar y solucionar problemas técnicos de red, incluyendo fallos de hardware y software, y tomar medidas para garantizar la continuidad del servicio. • Gestionar y mantener la seguridad de las redes de comunicación de la empresa, incluyendo la detección y prevención de intrusiones, y la implementación de medidas de protección de datos. <p>Habilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fuerte conocimiento y experiencia en redes de comunicación, incluyendo LAN, WAN, VPN y Wi-Fi. • Excelentes habilidades técnicas y capacidad para solucionar problemas técnicos complejos. • Conocimiento de las mejores prácticas de seguridad de la información y protección de datos en redes de comunicación.
Soporte Técnico	<p>Soporte Técnico es responsable de proporcionar asistencia técnica a los usuarios de la empresa. El soporte técnico debe tener un fuerte conocimiento y experiencia en soporte técnico y resolución de problemas técnicos, habilidades de comunicación efectivas y capacidad para trabajar con personas de todos los niveles de la organización, conocimiento de los sistemas operativos, software y hardware utilizados por la empresa.</p> <p>Responsabilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar asistencia técnica a los usuarios de la empresa, incluyendo la resolución de problemas técnicos y la instalación y configuración de software y hardware. • Gestionar y resolver tickets de soporte técnico en un sistema de seguimiento de problemas técnico.

	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar un seguimiento de los problemas técnicos y garantizar que se resuelvan de manera efectiva y en tiempo y forma. <p>Habilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fuerte conocimiento y experiencia en soporte técnico y resolución de problemas técnicos. • Excelentes habilidades de comunicación y capacidad para trabajar con personas de todos los niveles de la organización. • Conocimiento de los sistemas operativos, software y hardware utilizados por la empresa.
Analista de Seguridad	<p>Analista en Seguridad es responsable de garantizar la seguridad de los sistemas y datos de la empresa. El analista debe tener un fuerte conocimiento y experiencia en seguridad de la información y ciberseguridad, habilidades técnicas efectivas y capacidad para solucionar problemas técnicos complejos, conocimiento de las mejores prácticas de seguridad de la información y protección de datos.</p> <p>Responsabilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Monitorizar los sistemas y redes de la empresa en busca de amenazas de seguridad. • Investigar y solucionar problemas de seguridad, incluyendo fallos de hardware y software, intrusiones y ataques cibernéticos. • Implementar y mantener medidas de seguridad de la información para proteger los datos de la empresa, incluyendo firewalls, software antivirus y herramientas de detección de intrusos. <p>Habilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fuerte conocimiento y experiencia en seguridad de la información y ciberseguridad. • Excelentes habilidades técnicas y capacidad para solucionar problemas técnicos complejos. • Conocimiento de las mejores prácticas de seguridad de la información y protección de datos.

Manual de Procesos

Proceso *Administrativo*

LOGO EMPRESA	PROCESO DE RECURSOS HUMANOS	Código: PRRHH.001.00
		Fecha de emisión: 10/03/2023
		Rev.: 00 – Pág. 1

PROCESO DE RECURSOS HUMANOS

Elaborado por: Mariandré Gómez	Revisado por: Mariandré Gómez	Aprobado por: Mariandré Gómez
--------------------------------	-------------------------------	-------------------------------

LOGO EMPRESA	PROCESO DE RECURSOS HUMANOS	Código: PRRHH.001.00
		Fecha de emisión: 10/03/2023
		Rev.: 00 – Pág. 2

Índice

I.	Objetivos.....	3
II.	Alcance.....	3
III.	Abreviaturas.....	3
IV.	Definiciones	3
V.	Fundamento Legal.....	4
VI.	Normas y Políticas Generales	4
VII.	Flujograma y procedimientos.....	5
VIII.	Referencias.....	5
IX.	Control de Cambios.....	5

Elaborado por: Mariandré Gómez	Revisado por: Mariandré Gómez	Aprobado por: Mariandré Gómez
----------------------------------	---------------------------------	---------------------------------

LOGO EMPRESA	PROCESO DE RECURSOS HUMANOS	Código: PRRHH.001.00
		Fecha de emisión: 10/03/2023
		Rev.: 00 – Pág. 3

I. Objetivos

- Seleccionar y contratar personal idóneo.
- Fortalecer la capacidad, habilidad, conocimiento, actitudes para mejorar el desempeño laboral

II. Alcance

- Este proceso aplica desde la recepción de la solicitud, la selección y contratación de personal, pasando por la evaluación de competencias, hasta el análisis del desempeño como personal de la empresa.

III. Abreviaturas

ABREVIATURA	DESCRIPCIÓN
RRHH	Recursos Humanos

IV. Definiciones

NOMBRE DEFINICIÓN	CONCEPTO
Curriculum Vitae	Es un documento que resumen la trayectoria profesional y educativa de un aspirante a un puesto de trabajo

Elaborado por: Mariandré Gómez	Revisado por: Mariandré Gómez	Aprobado por: Mariandré Gómez
----------------------------------	---------------------------------	---------------------------------

LOGO EMPRESA	PROCESO DE RECURSOS HUMANOS	Código: PRRHH.001.00
		Fecha de emisión: 10/03/2023
		Rev.: 00 – Pág. 4

v. Fundamento Legal

- Código de trabajo de Guatemala

vi. Normas y Políticas Generales

NORMAS:

- Departamento solicitante (Gerente): es el encargado de identificar cuáles son la necesidad de ingreso de personal, realiza las entrevistas a los candidatos y solicita el ingreso del nuevo personal
- Especialista reclutador: Se encarga de verificar el perfil del puesto que fue descrito por el departamento solicitante, realiza la convocatoria para el puesto y se encarga de enviar los Curriculum vitae al seleccionador.
- Especialista en selección: se encarga de recibir los Curriculum vitae de los candidatos y de seleccionar a los mejores candidatos para el puesto que se requiera.
- El gerente de contratación: se encarga de realizar todo el proceso de contratación al candidato seleccionado para el puesto.
- Especialista en capacitación y desarrollo: se encarga de realizar la capacitación al candidato seleccionado y llevarlo a su puesto de trabajo.

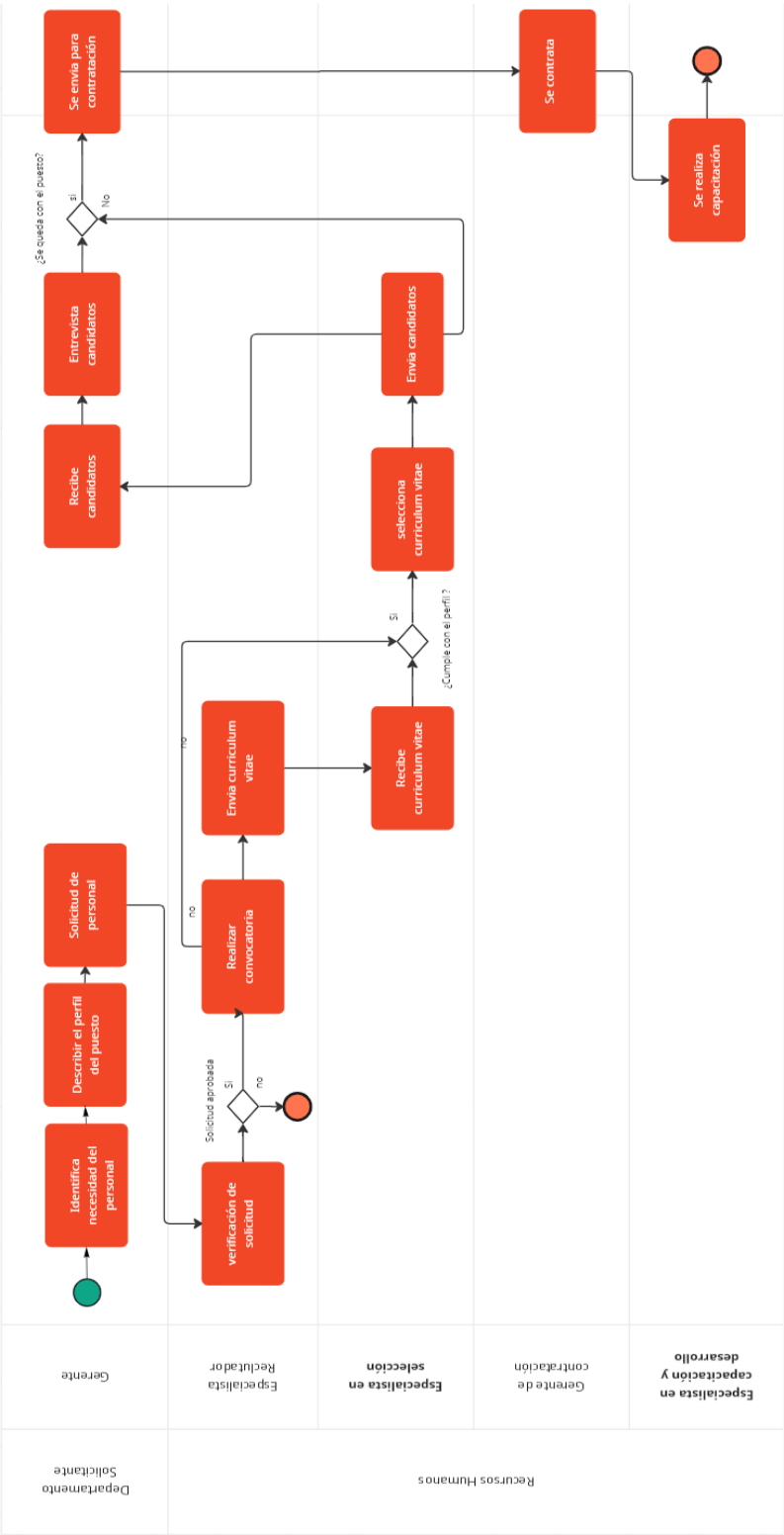
POLÍTICAS:

- Política de contratos y acuerdos
- Uso de computadoras y otros equipos electrónicos
- Política de confidencialidad
- Política de prestaciones

Elaborado por: Mariandré Gómez	Revisado por: Mariandré Gómez	Aprobado por: Mariandré Gómez
--------------------------------	-------------------------------	-------------------------------

LOGO EMPRESA	PROCESO DE RECURSOS HUMANOS	Código:
		PRRHH.001.00
		Fecha de emisión:
		10/03/2023
		Rev.: 00 – Pág. 5

VII.
 Flujograma y procedimientos



LOGO EMPRESA	PROCESO DE RECURSOS HUMANOS	Código: PRRHH.001.00
		Fecha de emisión: 10/03/2023
		Rev.: 00 – Pág. 6

VIII. Referencias

- Universidad Nacional de Cuyo [facultad de ciencias políticas y sociales]. (2019). *Manual de procesos administrativos* [PDF] (1.^a ed., Vol. 1). DOC. Recuperado de https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/13810/fcpys-manualprocedimientosadministrativos2019.pdf

IX. Control de Cambios

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1.0	12/3/2023	Creación del manual para contratación de personal

Elaborado por: Mariandré Gómez	Revisado por: Mariandré Gómez	Aprobado por: Mariandré Gómez
----------------------------------	---------------------------------	---------------------------------

Proceso Operativo

LOGO EMPRESA	PROCESO DE DESARROLLO DE SOFTWARE	Código: P.MSTIN.001.00
		Fecha de emisión: 14/03/2023
		Rev.: 00 – Pág. 1

PROCESO DE DESARROLLO DE SOFTWARE

Elaborado por: Carlos Pop	Revisado por: Carlos Pop	Aprobado por: Carlos Pop
---------------------------	--------------------------	--------------------------

LOGO EMPRESA	PROCESO DE DESARROLLO DE SOFTWARE	Código: P.MSTIN.001.00
		Fecha de emisión: 14/03/2023
		Rev.: 00 – Pág. 1

Índice

I. Objetivos.....	3
II. Alcance.....	3
III. Abreviaturas.....	3
IV. Definiciones	3
V. Fundamento Legal.....	4
VI. Normas y Políticas Generales	4
VII. Flujograma y procedimientos.....	5
VIII. Referencias.....	5
IX. Control de Cambios.....	5

Elaborado por: Carlos Pop	Revisado por: Carlos Pop	Aprobado por: Carlos Pop
---------------------------	--------------------------	--------------------------

LOGO EMPRESA	PROCESO DE DESARROLLO DE SOFTWARE	Código: P.MSTIN.001.00
		Fecha de emisión: 14/03/2023
		Rev.: 00 – Pág. 1

I. Objetivos

- Crear soluciones de software eficientes que resuelvan problemas específicos para los clientes en diferentes sectores y sean duraderas.
- Proponer diseños innovadores en el sector del software capaces de satisfacer las necesidades de los clientes en la actualidad.
- Analizar las necesidades de los clientes a través de su satisfacción y problemáticas por medio de la comunicación.

II. Alcance

Limitado específicamente al área de tecnología de la organización, para los siguientes puestos involucrados en una o varias partes del proceso: Desarrollador de Software, Especialista en UX/UI, Especialista de Sistemas, Especialista en Inteligencia Artificial, Administrador de Base de Datos, Gerente de Desarrollo y Gerente de Proyectos.

III. Abreviaturas

ABREVIATURA	DESCRIPCIÓN
UX	Significa “User Experience” o experiencia del usuario hace referencia a la percepción que tiene el usuario hacia su interacción con un producto o servicio informático antes, durante y después.
UI	Significa “User Interface” o interfaz del usuario. Hace referencia a todo lo que esté relacionado con el diseño de la interfaz de un producto o servicio informático pensado en el usuario y sus necesidades.

Elaborado por: Carlos Pop	Revisado por: Carlos Pop	Aprobado por: Carlos Pop
---------------------------	--------------------------	--------------------------

LOGO EMPRESA	PROCESO DE DESARROLLO DE SOFTWARE	Código: P.MSTIN.001.00
		Fecha de emisión: 14/03/2023
		Rev.: 00 – Pág. 1

SO/OS	Hace referencia a la palabra “Sistema Operativo” o “Operating System” que es el programa o conjunto de programas que realizan funciones básicas y permiten el desarrollo de otros programas. Este funciona en conjunto con hardware y software en un sistema informático.
SDK	“Software Developer Kit” o “Kit de Desarrollo de Software” es el conjunto de herramientas proporcionado para la creación de aplicaciones y otros servicios y productos informáticos.
API	“Application Programming Interface” o “Interfaz de Programación de Aplicaciones” es el conjunto de definiciones y protocolos usados para diseñar e integrar software en productos y servicios de informática.
OOP/POO	“Object Oriented Programming” o “Programación Orientada a Objetos” es el modelo o paradigma de programación bajo el diseño de software con base en entidades llamadas “objetos”.
SCM o VCS	SCM se refiere a “Sistema de Control de Código Fuente” o “Source Control Management” y VCS se refiere a “Version Control System” o “Sistema de Control de Versiones”, donde ambos describen un sistema de gestión del manejo y cambio de archivos o materiales empleados para el desarrollo de software.

IV. Definiciones

NOMBRE DEFINICIÓN	CONCEPTO
UNIT TESTING	Unit Testing o Prueba unitaria, es la creación de código para probar segmentos de código por unidades durante el desarrollo de software para verificar que todo opere como se espera.
Software	Conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas para ejecutar ciertas tareas en una computadora.

Elaborado por: Carlos Pop	Revisado por: Carlos Pop	Aprobado por: Carlos Pop
---------------------------	--------------------------	--------------------------

LOGO EMPRESA	PROCESO DE DESARROLLO DE SOFTWARE	Código: P.MSTIN.001.00
		Fecha de emisión: 14/03/2023
		Rev.: 00 – Pág. 1

Objeto	Representación de una entidad de la vida real a través de código como unidad que posee un estado y un comportamiento.
GIT	Sistema de control de versiones distribuido, el cual funciona a través de repositorios de control de versiones locales y remota, para facilidad de trabajo.
Repositorio	Almacén o colección de archivos que guardan los recursos digitales para que puedan ser accedidos a través de la red de internet. Aquí se almacenen proyectos, código, etc.
Usuario	Individuo que utiliza de manera habitual un producto o servicio para satisfacer una necesidad y se ve beneficiado a través de este. Sujeto principal en el giro del negocio de soluciones informáticas.
Cliente	Persona o entidad que realiza la compra o adquisición de los productos o servicios. Principal foco de atención para el giro del negocio de soluciones informáticas.

V. Fundamento Legal

- Artículo 103 - Titularidad de las leyes de trabajo: Constitución de la República de Guatemala
- Acuerdo sobre los Aspectos de los Derechos de Propiedad Intelectual Relacionados con el Comercio (ADPIC)
- Convenio de Paris para la Protección de la Propiedad Industrial
- Decreto No. 32-98: Ley de Derecho de Autor
- Decreto No. 57-2000: Ley de Propiedad Industrial
- Acuerdo Gubernativo 862-2000: Arancel del Registro de la Propiedad Intelectual
- Acuerdo Gubernativo 89-2002: Reglamento de la Ley de Propiedad Industrial
- Decreto No. 33-98: Ley de Derechos de Autor y Derechos Conexos de Guatemala
- Artículos 274 al 275 BIS del Código Penal de Guatemala

Elaborado por: Carlos Pop	Revisado por: Carlos Pop	Aprobado por: Carlos Pop
---------------------------	--------------------------	--------------------------

LOGO EMPRESA	PROCESO DE DESARROLLO DE SOFTWARE	Código: P.MSTIN.001.00
		Fecha de emisión: 14/03/2023
		Rev.: 00 – Pág. 1

VI. Normas y Políticas Generales

NORMAS:

- El desarrollador de software está obligado a rendir cuentas al especialista de sistemas y gerente de desarrollo sobre los avances y progresos de los proyectos en cuestión.
- El especialista en UX/UI está obligado a seguir los lineamientos y especificaciones dados por el especialista en sistemas y el gerente de desarrollo con base en la retroalimentación activa del usuario y sus necesidades.
- El especialista de sistemas está encargado de la supervisión y rendición de cuentas del desarrollador de software y el especialista en UX/UI ante el gerente de desarrollo y el gerente de proyectos.
- Gerente de desarrollo debe velar por el uso eficiente de sus recursos tanto físicos, económicos y humanos para el desarrollo de los proyectos. Cualquier cambio o necesidad, comunicarse con el gerente de proyectos.
- El gerente de desarrollos debe realizar sesiones o reuniones periódicas con todos sus subordinados para definir los avances, progresos y retos de cada proyecto.
- El administrador de base de datos debe velar por el correcto funcionamiento e implementación de las bases de datos internas de la empresa.

Elaborado por: Carlos Pop	Revisado por: Carlos Pop	Aprobado por: Carlos Pop
---------------------------	--------------------------	--------------------------

LOGO EMPRESA	PROCESO DE DESARROLLO DE SOFTWARE	Código: P.MSTIN.001.00
		Fecha de emisión: 14/03/2023
		Rev.: 00 – Pág. 1

- El especialista en inteligencia artificial es responsable de realizar mejoras operativas basadas en el aprendizaje automatizado y el desarrollo de nuevos procesos, objetos o servicios para el desarrollo de los proyectos en la empresa.
- El administrador de base de datos es el encargado de diseñar e implementar las soluciones de bases de datos con las instancias y manejadores de base de datos adecuadas según sean las necesidades del usuario y el proyecto.
- Todo conocimiento, práctica o cualquier otro material realizado dentro y para la empresa, pertenece por ley y derecho como propiedad intelectual, por lo que se prohíbe a todos los empleados el divulgar, comentar, replicar y demás sobre la propiedad intelectual según el contrato y leyes de la empresa. De lo contrario se tomarán las acciones pertinentes.

POLÍTICAS:

- Toda persona que utilice equipo de cómputo, servicios, productos o herramientas pertenecientes a la empresa, es responsable de su cuidado y bienestar. Por lo que, por cualquier daño o falta al uso del material provisto, comunicarlo al jefe del área de informática para su debido procesamiento.
- Toda persona será responsable de propiciar un ambiente de paz, diálogo y respeto en el área de trabajo dentro de la empresa.

Elaborado por: Carlos Pop	Revisado por: Carlos Pop	Aprobado por: Carlos Pop
---------------------------	--------------------------	--------------------------

LOGO EMPRESA	PROCESO DE DESARROLLO DE SOFTWARE	Código: P.MSTIN.001.00
		Fecha de emisión: 14/03/2023
		Rev.: 00 – Pág. 1

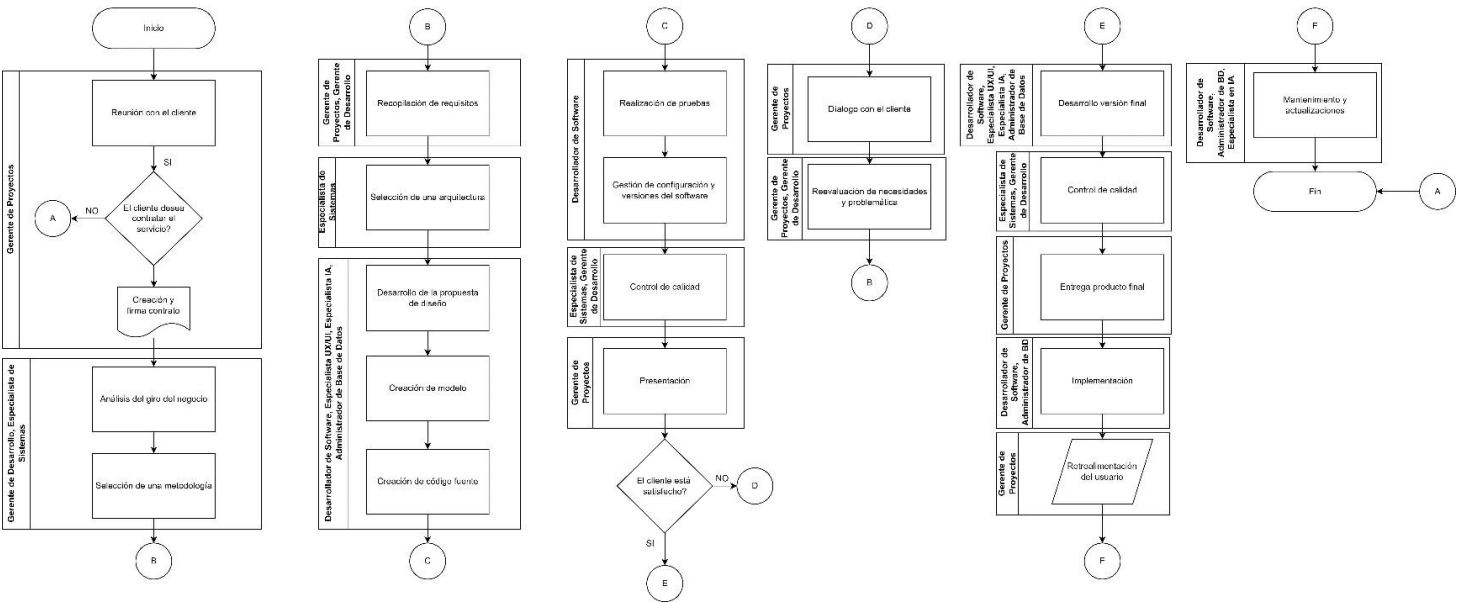
- Todo empleado es responsable de leer las cláusulas y términos de su contrato, por lo que deberá actuar dentro de lo establecido y cualquier falta queda a responsabilidad del empleado y su correspondiente sanción será dada según la gravedad de su actuar por el departamento legal y/o de recursos humanos de la empresa.
- Todo material que se encuentre en uso y a disposición del empleado deberá ser responsabilidad del mismo y devuelto al final del turno, por lo que no podrá salir de la empresa a menos que sea de su propiedad o se diga lo contrario.
- Todo empleado debe evitar el consumo de alimentos y bebidas cerca de equipo de cómputo o electrónicos que puedan ser delicados, por lo que queda bajo su responsabilidad cualquier daño.
- Todo empleado es responsable de sus pertenecías y del uso debido del parqueo para empleados.
- Todo empleado debe poseer su identificación de la empresa visible para poder acceder y laborar. En caso de no poseer, tener algún documento de identificación legal a la mano y todo quedará a responsabilidad del equipo de seguridad tomar las medidas necesarias.

Elaborado por: Carlos Pop	Revisado por: Carlos Pop	Aprobado por: Carlos Pop
---------------------------	--------------------------	--------------------------

LOGO EMPRESA	PROCESO DE DESARROLLO DE SOFTWARE	Código: P.MSTIN.001.00
		Fecha de emisión: 14/03/2023
		Rev.: 00 – Pág. 1

VII. Flujograma y procedimientos

Flujograma
Proceso Generalizado del Desarrollo de Software



Elaborado por: Carlos Pop

Revisado por: Carlos Pop

Aprobado por: Carlos Pop

LOGO EMPRESA	PROCESO DE DESARROLLO DE SOFTWARE	Código: P.MSTIN.001.00
		Fecha de emisión: 14/03/2023
		Rev.: 00 – Pág. 1

VIII. Referencias

- Atlassian. (2023). *Software de control de versiones: Descripción general*. Bitbucket. <https://bitbucket.org/product/es/version-control-software>
- Colaborador de TechTarget. (2021, mayo 17). *¿Qué es Programación orientada a objetos, OOP?* - Definición en WhatIs.com. ComputerWeekly.es. <https://www.computerweekly.com/es/definicion/Programacion-orientada-a-objetos-OOP>
- Esteves, D. (2019, marzo 27). *¿Qué es el Unit Testing y por qué es importante?* [Educación]. Platzi. <https://platzi.com/blog/que-es-unit-testing/>
- García Solórzano, D. (s/f). *Objeto y clase* [Educación]. Universitat Oberta de Catalunya. Recuperado el 13 de marzo de 2023, de http://cv.uoc.edu/annotation/cb7a0462407a23d1f3fc46cb1d4e01f8/645413/PID_00249622/PID_00249622.html#w31aab9b3
- IBM. (2023). *¿Qué es el desarrollo de software?* | IBM. IBM. <https://www.ibm.com/es-es/topics/software-development>
- Lamprecht, E. (2023, marzo 3). *UX vs. UI Design: What's the Difference? [2023 Guide]* [Blog]. The CareerFoundry Blog. <https://careerfoundry.com/en/blog/ux-design/the-difference-between-ux-and-ui-design-a-laymans-guide/>
- mijacobs. (2023, febrero 9). *¿Qué es Git?* - Azure DevOps. Microsoft. <https://learn.microsoft.com/es-es/devops/develop/git/what-is-git>
- More, M. (2022, julio 13). *¿Qué es la UX y la UI?* [Noticias]. IEBS. <https://www.iebschool.com/blog/que-es-la-ux-y-la-ui-analitica-usabilidad/>

Elaborado por: Carlos Pop	Revisado por: Carlos Pop	Aprobado por: Carlos Pop
---------------------------	--------------------------	--------------------------

LOGO EMPRESA	PROCESO DE DESARROLLO DE SOFTWARE	Código: P.MSTIN.001.00
		Fecha de emisión: 14/03/2023
		Rev.: 00 – Pág. 1

- NEOLAND SCHOOL. (2023). ¿Qué es el UX/UI Design? *NEOLAND*.
<https://www.neoland.es/que-es-el-ux-ui-design/>
- Oracle Corporation. (2023). *¿Qué es la gestión de la cadena de suministro? (SCM)*. Oracle.
<https://www.oracle.com/mx/scm/what-is-supply-chain-management/>
- Peiró, R. (2020, mayo 1). *Usuario*. Economipedia.
<https://economipedia.com/definiciones/usuario.html>
- Quiroa, M. (2019, noviembre 1). *Cliente*. Economipedia.
<https://economipedia.com/definiciones/cliente.html>
- ravalna. (2012, octubre 11). *Repositorios: Definición y tipos*. PoliScience.
<https://poliscience.blogs.upv.es/open-access/repositorios/definicion-y-tipos/>
- Real Academia Española, & Asociación de Academias de la Lengua Española. (2022a). Sistema | Diccionario de la lengua española. En «*Diccionario de la lengua española*»—*Edición del Tricentenario* (23.^a). [versión 23.6 en línea]. <https://dle.rae.es/sistema>
- Real Academia Española, & Asociación de Academias de la Lengua Española. (2022b). Software | Diccionario de la lengua española. En «*Diccionario de la lengua española*»—*Edición del Tricentenario* (23.^a). [versión 23.6 en línea]. <https://dle.rae.es/software>
- Red Hat. (2020, junio 10). *¿Qué es un SDK?* Red Hat.
<https://www.redhat.com/es/topics/cloud-native-apps/what-is-SDK>
- Red Hat. (2023, enero 20). *¿Qué es una API y cómo funciona?* Red Hat.
<https://www.redhat.com/es/topics/api/what-are-application-programming-interfaces>
- Rootstack. (2022, diciembre 2). *¿Cuáles son las fases en el desarrollo de software?* Rootstack. <https://rootstack.com/es/blog/cuales-son-las-fases-en-el-desarrollo-de-software>

Elaborado por: Carlos Pop	Revisado por: Carlos Pop	Aprobado por: Carlos Pop
---------------------------	--------------------------	--------------------------

LOGO EMPRESA	PROCESO DE DESARROLLO DE SOFTWARE	Código: P.MSTIN.001.00
		Fecha de emisión: 14/03/2023
		Rev.: 00 – Pág. 1

- Silk, J. (2022, marzo 31). *Los 5 pasos de cualquier desarrollo de software*. Startechup Inc.
<https://www.startechup.com/es/blog/5-steps-of-software-development/>

IX. Control de Cambios

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1.0	14/3/2023	Creación del manual para el proceso de desarrollo de software.

Elaborado por: Carlos Pop	Revisado por: Carlos Pop	Aprobado por: Carlos Pop
---------------------------	--------------------------	--------------------------

Discusión y Análisis

La solución del software eficiente es de gran ayuda para resolver problemas específicos. El crear un software se deben de tomar en cuenta muchos puntos de vista, principalmente el significado del software que es un conjunto de reglas o programas que dan instrucciones a un ordenador para que realice tareas específicas. También se conoce como aplicaciones de software, paquetes de software, herramientas de software y programas de software. El software puede utilizarse para gestionar datos, automatizar procesos y crear aplicaciones o productos informáticos. Como empresa los clientes son lo más importante porque hay que brindarles lo mejor en software. Los clientes dentro del proyecto son importantes debido a que se les deben brindar diseños e innovadores en el sector del software capaces de satisfacer las necesidades de los clientes en la actualidad.

La importancia que tiene cada uno de los puestos dentro de la empresa son fundamentales como lo es el desarrollador de software que tiene que ser lo suficientemente creativo para poder poder brindar originalidad a cada una de las soluciones para los clientes. Los especialistas en software son de suma importancia porque se encargan de desarrollar los pilares de los sistemas operativos y de probar el código de nuevos programas para asegurar su eficiencia. De esta manera, participan en el proceso de elaboración y diseño de nuevos sistemas, a partir del dominio de una gran variedad de lenguajes de programación debido a que uno de los objetivos que se tienen como empresa es ser innovadores. Los gerentes deben de tener la suficiente coordinación para poder llevar de la mano la empresa y poder cumplir cada uno de los objetivos porque el gerente dentro de nuestra empresa es un profesional de la tecnología de la información que se encarga de desarrollar, administrar, promover y controlar los productos de software existentes y nuevos.

Conclusiones

- Se concluyó que la facilitación a los gestores del proyecto y el cambio de tareas y visualización del progreso de cada elemento son importantes para las empresas.
- Cada uno de los respaldos por una inversión y los conocimientos son importantes con ayuda de las herramientas que son las adecuadas.
- Se encuentran soluciones eficientes que se resuelven problemas específicos de las empresas.
- El manual de funciones tiene cada ayudo a las funciones específicas, las relaciones de autoridad, dependencia y coordinación

Recomendaciones

- No diseñar para escenarios que no son realistas en el corto plazo.
- Dejar todas las opciones abiertas para no amarrar todo a una sola solución y los datos y la interfaz puedan fallar.
- Generar un costo que no represente pérdidas y pueda ser tangible para los negocios.
- Hacer un soporte que de forma rápida para conocer siempre la información obtenida.
- Usar siempre un sistema de control de versiones debido a los beneficios teniendo una nube totalmente gratis.
- Escribir el código en inglés para poder mejorar el inglés técnico.

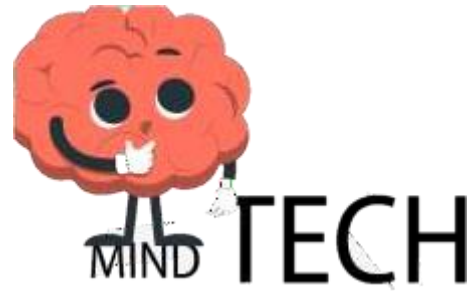
Universidad Rafael Landívar

Facultad de Ingeniería

Gestión de Negocios

Sección: 02

Mgtr. Ana Lucía Villagrán Mazariegos



Proyecto “MindTech”

Carlos Antonio Pop Arroyo - 1069920

Julio Andrés Agustin Gabriel - 1299720

Rafael Andrés Álvarez Mazariegos - 1018419

Mariandré Gómez Espino - 1000119

Luis Francisco López Castellanos - 1175719

Julio Anthony Engels Ruiz Coto – 1284719

Guatemala de la Asunción, 20 de abril del 2023

FASE 3

Índice

Mercadeo	3
4PS	3
Producto	3
Precio	4
Punto de Venta / Plaza	5
Promoción	5
4CS	7
Consumidor.....	7
Coste	7
Conveniencia	8
Comunicación	8
4ES	8
Experiencia y Emoción	8
Exchange	8
En cualquier Lugar	8
Evangelización	9
Habilidades Gerenciales	10
PLAN DE CAPACITACION POR COMPETENCIAS GENERALES	10
Conclusiones.....	15
Recomendaciones	15

Mercadeo

4PS

Empresa: MindTech

Descripción: MindTech, es una empresa desarrollada digitalmente la cual cuenta con profesionales calificados, con capacidad de aportar soluciones a las necesidades para micro y medianas empresas en el ámbito del software. Enfocada en crear soluciones de software personalizadas y de alta calidad para satisfacer las necesidades de los clientes. Cuenta con un equipo de expertos en soluciones informáticas que trabaja con cada cliente para comprender sus necesidades específicas y diseñar soluciones personalizadas que sean efectivas y rentables.

Misión: Nuestra misión como empresa es brindar soluciones personalizadas para satisfacer las necesidades únicas de cada cliente.

Visión: Ser reconocidos como líderes en la industria de soluciones informáticas, con una amplia gama de soluciones de alta calidad para satisfacer las necesidades de los clientes.

Producto

Servicios informáticos de Software

Características:

- Hecho a la medida para ajustarse a las necesidades de los clientes
- Producto realizado con diversas etapas de control de calidad
- Variedad de opciones de tipo de software (Por servicio, licencia, compra única, etc.)
- Soporte técnico las 24 horas
- Provisto de actualizaciones gratuitas por 1 año
- Acercamiento detallado con el cliente durante las etapas de desarrollo
- Pensado para ser escalable y para el futuro
- Desarrollo con diversas tecnologías dependiendo la situación (C++, C#, Python, Java, etc.)
- Opción de versión para servidor, nube, aplicación web, aplicación de escritorio (Windows, Mac o Linux) o aplicación móvil.
- Cada proyecto de software cuenta con la mejor tecnología de ciberseguridad del mercado para proteger los datos del cliente de punto a punto (Cifrado, encriptación, etc.).
- Servicio de instalación gratuito

- Ofrece la mejor experiencia de usuario e interfaz, adaptada a la visión de cada cliente
- Desarrollo para personas individuales, micro y medianas empresas
- Diseñado desde el inicio siguiendo estándares de la industria y estándares ISO
- Pensado para ser eficiente y optimizado en diversa variedad de equipos
- Opción para adquirir los servicios de capacitación de personal y monitoreo
- Conexión con base de datos en diversas tecnologías y uso eficiente de búsquedas/consultas
- Opción para mantenimiento del producto y actualizaciones a largo plazo según las necesidades de los clientes.

Precio

- Precio del producto de software dependerá de las necesidades a cubrir para el cliente, al igual que la cantidad de recursos empleados y las características como también funciones finales y opcionales que el cliente desee.
- Para el cliente, se hará un estimado del precio total del proyecto con el cual se mantiene abierto el precio final hasta haberse completado el proyecto.
- Para el pago del producto existirán diversos métodos de pago, por lo que como base para todos de manejarán en dos pagos, uno al inicio y otro al final de cada proyecto.
- Los estimados de los costos de producción incluyendo la mano de obra, inversión de recursos, tecnología empleada, control de calidad y cualquier otro aspecto justificable dentro del desarrollo del proyecto se verán reflejados en el precio final.
- Con cada proyecto se incluirán hasta un año de actualizaciones cubiertas sin costo adicional dependiendo del tipo de producto, sin embargo, luego de esta cobertura existirán planes o contratos para continuar brindando servicio y actualizaciones a los productos implementados.
- Los precios del producto variarán conforme la moneda local, ajustándose al país y regulaciones correspondientes.
- Se podrá ofrecer en diferentes paquetes diversos productos y funciones adicionales a los clientes a precios más cómodos, como uno que incluya actualizaciones por más tiempo, capacitaciones y el desarrollo del software, todo en uno.
- Por temas de festividades y en ciertas épocas del año o eventos especiales, es posible realizar un descuento a beneficio del cliente.

Competencia:

- En el mercado de tecnología, existen diversas empresas que representan una amenaza como competido directo o indirecto, dentro y fuera del país de Guatemala, de los cuales se puede mencionar: Synergia Soluciones de Información, S.A.; IBM, Digital Prime International, Grupo Sega, DTS Solutions, INTELITE,S.A, entre otros.

Punto de Venta / Plaza

- El producto está dirigido para clientes de personas individuales, pequeñas y grandes empresas.
- El producto podrá ser solicitado, cotizado y adquirido a través de la plataforma en línea de la página web de la empresa MindTech, llamando al número o PBX o asistiendo a las oficinas centrales de la empresa, para luego mediante cita, pasar a discutir con el cliente los detalles, costos y resultados del proyecto.
- Durante el desarrollo del proyecto, las reuniones con el cliente serán en la ubicación de conveniencia que solicite y en diversas modalidades, como una sesión por llamada virtual o una reunión presencial, siendo en un punto acordado en día y hora con el cliente.
- La venta del producto no estará limitada por la región o el país, por lo que se ofrecerán servicios nacionales a Guatemala como también internacionales a otros países.

Promoción

- Para la promoción de la empresa MindTech y el producto como tal de soluciones informáticas, se realizará mediante diversas estrategias comerciales o de marketing, de las cuales se consideran las siguientes:
 - Por temas de festividades y en ciertas épocas del año o eventos especiales, es posible realizar un descuento a beneficio del cliente, ya sea una reducción del 5% al 25%.
 - Se hará provecho de las redes sociales como medio para promocionar la imagen de la empresa y los servicios que se ofrecen con respecto a soluciones informáticas.
 - El uso de vallas publicitarias, anuncios en internet, mupis, pantallas de centros comerciales y cualquier otro medio visual de manera no invasiva para atraer la atención de potenciales clientes.
 - Ubicación estratégica y concentración de publicidad visual en centros de mucho movimiento empresarial y comercial para atraer al público.
 - Adicionalmente de realizar marketing en el departamento propio de la empresa, contratar una agencia de publicidad como consultora.

Ejemplo post en redes sociales:



Ejemplo mupi:



4CS

Consumidor

- El consumidor final está enfocado en las personas individuales, pequeñas y grandes empresas en cualquier parte del mundo, sea Guatemala o cualquier otro país.
- Por lo cual, el producto de software creado por MindTech está muy enfocado en cumplir con los deseos del cliente, por lo que sus necesidades se vuelven la prioridad número uno cuando se está elaborando el producto.
- En todo momento se busca que el consumidor se sienta parte del proceso de creación, permitiendo que vea cómo su idea se vuelva realidad y que el resultado sea lo más posible perfecta para el cliente.
- El consumidor recibirá retroalimentación periódica con respecto al desarrollo del producto, y su feedback será una parte esencial para el producto, ya que su voz tiene peso para cumplir con los estándares que el cliente espera del producto.
- Asimismo, el cliente seguirá siendo una parte importante para la empresa, aunque el producto se termine y entregue, ya que, dependiendo de sus necesidades, existirán servicios adicionales para él al igual que la palabra de MindTech de cuidar de sus clientes y sus necesidades en todo momento con aspectos como nuevos desarrollos, mantenimiento, etc.

Coste

- Se busca ofrecer al cliente un precio justo por los servicios que la empresa MindTech puede brindar con respecto al desarrollo de software, donde el cliente esté satisfecho por el resultado, pero también exista un margen de ganancia y se cubran los costos respectivos del proceso de desarrollo.
- Al pensar en desarrollo de software es difícil definir un valor monetario, debido a que cada proyecto será totalmente distinto a los demás y por tanto los recursos, tecnologías y mano de obra que requiera su creación, por ello se consideran los siguientes aspectos:
 - Versión o plataforma de proyecto de software (servidor, nube, aplicación web, aplicación de escritorio (Windows, Mac o Linux) o aplicación móvil)
 - Tipo de software (por licencia, por volumen, entre otros)
 - Tecnología utilizada (lenguajes de programación, uso de hardware especial, uso de servicios en la worldwide web, entre otros.)
 - Salarios y mano de obra (cantidad de empleados involucrados, especialistas en una o más áreas, entre otros.)
 - Precios otorgados por el mercado y competidores directos
 - País o región donde se encuentra el cliente
 - Otros.

Conveniencia

Debido a que actualmente el mundo está altamente globalizado y pensando en los clientes de MindTech, tendrán la opción de poder consultar, adquirir y contratar los servicios de la empresa ya sea desde las oficinas centrales, por línea telefónica o en línea. Además, se tendrá la libertad de que el cliente escoja el medio de su preferencia con apertura para alternar entre los disponibles. De igual manera se le ofrece la posibilidad de entablar en cualquier momento y a su deseo que el proceso sea de manera presencial o virtual a través de medios de comunicación digitales.

Comunicación

Para atraer la atención de los clientes, se tendrán diferentes modelos de promoción ya sea vallas, mupis, anuncios en internet, publicidad en centros comerciales y redes sociales, de los cuales se buscará anunciar el producto y la empresa de manera no invasiva y permitiendo que el cliente tenga la oportunidad de establecer el medio de comunicación por el canal que más le convenga. De cual manera, la empresa ofrecerá mantener al día a sus clientes con nuevos productos y alertas si estos lo desean a través de correo electrónico o mensaje.

4ES

Experiencia y Emoción

Cuando se habla de software, en MindTech desde el inicio se espera que el cliente se sienta parte del desarrollo del producto a través de su participación en cada etapa. Asimismo, MindTech

Exchange

El intercambio que se realiza entre cliente y MindTech dado por el producto está dado por el valor monetario establecido por el proyecto, además se puede tomar en cuenta aspectos como la experiencia, cultura, y valores profesionales.

En cualquier Lugar

MindTech se adapta a las nuevas necesidades de los clientes y del mercado, por lo que los servicios de software que se ofrecen están disponibles al alcance de todos a través de medios tradicionales como visita a las oficinas, por teléfono o por medios electrónicos como internet, a través de la página principal

de MindTech. De igual manera es posible establecer comunicación con el cliente a través de nuevos canales como redes sociales y de medios virtuales como conferencias por plataformas de videollamada.

Evangelización

La filosofía de empresa de MindTech está enfocada en las necesidades del cliente y su satisfacción, por lo que desde el inicio el cliente y el producto final son de importancia, con lo que el cliente estará complacido y se sentirá comprometido con lo que en agradecimiento sabrá en que siempre podrá regresar a MindTech y lo recomendará a sus grupos más cercanos y conocidos con lo que esparcirá el buen mensaje de la empresa y sus productos.

Habilidades Gerenciales

PLAN DE CAPACITACION POR COMPETENCIAS GENERALES

Modalidad: Desarrollo de Competencias generales

Participantes: Ejecutivos y gerentes de la empresa de soluciones informáticas

Instructor: Expertos en liderazgo, gestión de proyectos y habilidades de comunicación

Competencia: Gestión de proyectos

Nivel: Intermedio

No.	Evidencia de Logro	Entrenamiento	Estrategia Didáctica	Duración	Recursos
1	Aumento en la eficiencia y efectividad de los proyectos.	Curso de gestión de proyectos basado en metodologías ágiles.	Ejercicios prácticos y simulaciones.	16 horas.	Material didáctico, sala de capacitación, plataforma en línea, software de gestión de proyectos.
	Estrategia de evaluación		Otras actividades		
	Evaluación de proyectos reales.		Mentoría y seguimiento de los proyectos en curso.		

Modalidad: Desarrollo de Competencias generales

Participantes: Ejecutivos y gerentes de la empresa de soluciones informáticas

Instructor: Expertos en liderazgo y habilidades de comunicación

Competencia: Habilidades de comunicación

Nivel: Intermedio

No.	Evidencia de Logro	Entrenamiento	Estrategia Didáctica	Duración	Recursos
2	Retroalimentación y satisfacción de los miembros del equipo.	Cursos y talleres sobre técnicas de comunicación efectiva, cómo escuchar activamente y cómo dar retroalimentación constructiva.	Establecer canales de comunicación, que permitan a los miembros del equipo sentirse escuchados. Realizar talleres para conocer la retroalimentación de las personas del equipo por parte de los gerentes a cargo.	Los talleres, cursos y mentorías durarán una hora y serán tres veces a la semana.	Talleres, seminarios, cursos en línea, mentorías y coaching por parte de personas capacitadas en el área de comunicación.
	Estrategia de evaluación		Otras actividades		
	Análisis de los medios de comunicación que más utilizaron. Evaluación de presentación para medir la eficiencia de los gerentes y ejecutivos a la hora de presentar ideas y comunicarse con el resto del equipo.		Monitoreo y seguimiento en la resolución de conflictos, para ver cómo los gerentes y ejecutivos los resuelven mediante una buena comunicación.		

Modalidad: Desarrollo de Competencias generales

Participantes: Ejecutivos y gerentes de la empresa de soluciones informáticas

Instructor: Expertos en resolución de conflictos

Competencia: Resolución de conflictos

Nivel: Intermedio

No.	Evidencia de Logro	Entrenamiento	Estrategia Didáctica	Duración	Recursos
3	Evaluación del manejo de situaciones de conflicto.	Capacitación y talleres para desarrollar habilidades en resolución de conflictos	Investigaciones sobre la resolución de conflictos y sobre casos reales para conocer las posibles soluciones que puede implementar.	Los talleres, cursos y mentorías durarán media hora y serán tres veces a la semana.	Talleres, seminarios, cursos en línea, mentorías y coaching por parte de personas capacitadas en el área de resolución de conflictos.
	Estrategia de evaluación		Otras actividades	N/A	
	Retroalimentación de terceros, como personas con las que se haya trabajado. Observación directa, para ver cómo se manejan las situaciones de conflictos.				

Modalidad: Desarrollo de Competencias generales

Participantes: Ejecutivos y gerentes de la empresa de soluciones informáticas

Instructor: Gestión de proyectos y habilidades de comunicación

Competencia: Planificación Estratégica

Nivel: Medio Alta

No.	Evidencia de Logro	Entrenamiento	Estrategia Didáctica	Duración	Recursos
4	Cumplimiento de objetivos estratégicos establecidos.	Cursos y talleres en donde se aprendan los conceptos básicos y hacer ejercicios de simulación.	Simulaciones y enfoque en la resolución trabajando en equipo.	3 veces a la semana	Cursos, talleres, simulacros, mentoría y práctica acompañada.
	Estrategia de evaluación		Otras actividades		
	Mediante simulacros de casos dentro de la empresa se puede evaluar la forma en la que planifican una solución, rapidez y eficiencia que tiene dicha propuesta.		Aprender los conceptos básicos y los procesos necesarios para la planificación.		

Modalidad: Desarrollo de Competencias generales

Participantes: Ejecutivos y gerentes de la empresa de soluciones informáticas

Instructor: Gestión de proyectos,

Competencia: Visión de negocio

Nivel: Intermedia

No.	Evidencia de Logro	Entrenamiento	Estrategia Didáctica	Duración	Recursos
5	Que los objetivos a largo plazo sean factibles.	Capacitaciones técnicas de liderazgo, comunicación y resolución de problemas.	Enfoque de las necesidades que la empresa quiere solventar.	4 veces a la semana	Capacitaciones internas, documentos de la empresa, entrevistas hacia las personas que manejan la visión del negocio y estudio de casos.
	Estrategia de evaluación		Otras actividades		
	Análisis de competencias y tendencias para evaluar la relevancia de la visión del negocio. Las métricas del negocio (crecimiento de ingresos, aumento en la participación del mercado, reducción de costos y la rentabilidad) deben de ser consistentes.		Apoyarse con capacitaciones externas en donde se enfoca en mejorar la visión del negocio y la práctica real dentro del ambiente laboral.		

Conclusiones

- ▮ Las empresas son las que deciden implementar un sistema de memoria organizacional deben estar dispuestas a ofrecer una infraestructura informática confiable para el manejo de todo el conocimiento e información del sistema.
- ▮ Cada una de las empresas deben asegurarse que el sistema implementado realmente cumple con todos los aspectos ofrecidos y además asegurarse que realmente ofrece una interfaz útil.
- ▮ A través de sus interfaces de acceso a información relacionada y de sus herramientas de comunicación en tiempo real.
- ▮ Uno de los factores claves para el éxito de la implementación de un sistema de memoria organizacional es el involucramiento tanto del personal técnico, a través de la utilización del sistema.

Recomendaciones

- ▮ Mejorar el acceso y utilización de las interfaces para la creación, gestión y utilización del conocimiento, utilizando nuevas tecnologías desarrolladas, ya que además de lograr una reducción significativa en el tiempo de utilización y lograr una automatización más transparente acerca de los procesos.
- ▮ Utilización de sistemas basados en técnicas del análisis y de datos y ontologías para lograr un mejor manejo de la información almacenada, diferenciando con mayor precisión el conocimiento que sí representa un activo para la organización y cuál no.
- ▮ Establecer indicadores de evaluación del sistema de memoria organizacional en su contexto tecnológico y organizacional más específicos y definidos.
- ▮ Utilizar los resultados de las evaluaciones periódicas de la calidad en el servicio como oportunidades de mejora, tanto para los procesos de servicio de la organización

Referencias

- ▮ Botey, P. (2022). Las 4 P del marketing: qué son, cuáles son y para qué sirven. [www.inboundcycle.com](https://www.inboundcycle.com/blog-de-inbound-marketing/las-4-p-del-marketing-que-debes-conocer). <https://www.inboundcycle.com/blog-de-inbound-marketing/las-4-p-del-marketing-que-debes-conocer>