

# GERENCIA DE PROYECTOS SI/TI

## PC1-2023\_02

- **Pregunta 1**

0 de 0 puntos



Caso: "Implementación de sistema web para la mejora de las cobranzas a clientes morosos en Financorp" (20 puntos)

El banco Financorp, es una entidad peruana con más de 20 años en el mercado, cuya cartera de clientes morosa se había incrementado en un 25%.

Esta entidad tenía la necesidad de reducir este porcentaje de clientes morosos. Esta cobranza era realizada por los ejecutivos de cobranza.

Nota: el caso se va desarrollando conforme se van planteando las preguntas y Ud. con sus respuestas ayudará a completarlo. En este punto no debe dar ninguna respuesta.

Respuesta seleccionada: [No se ha dado ninguna]

Respuesta correcta: [None]

Comentarios para respuesta: [No se ha dado ninguna]

- **Pregunta 2**

1 de 1 puntos



Para lograr su objetivo estratégico "Reducir la cartera morosa", el banco decidió contar con el (la) ..... "Calidad en la cartera de clientes". (1. punto)

Respuesta seleccionada: ☒ b.  
Portafolio

Respuestas:

- a. Programa
- ☒ b. Portafolio
- c. Proyecto
- d. Operación

- **Pregunta 3**

1 de 1 puntos



Dentro de este ....., se contaba con el ..... "Sistema web para optimizar las cobranzas a la cartera morosa en Financorp". (1.5 punto)

Respuesta seleccionada: ☒ b.  
Portafolio, Proyecto

Respuestas:

- a.  
Programa, Proyecto
- ☒ b.  
Portafolio, Proyecto
- c.  
Portafolio, Programa
- d.  
Programa, Operación

• **Pregunta 4**

1 de 1 puntos



☒ Dentro de los stakeholders de este proyecto se tenía a Juan Salas, quien era el encargado de conseguir los recursos financieros para el proyecto. Juan Salas es un .....(1 punto)

Respuesta seleccionada:

- ☒ b.  
Sponsor

Respuestas:

- a.  
Project manager
- ☒ b.  
Sponsor
- c.  
Programador
- d.  
PMO

• **Pregunta 5**

1 de 1 puntos



☒ Claudia Miranda planificó el proyecto con apoyo de....., por lo que podemos decir que Claudia es.....(1.5 punto)

Respuesta seleccionada:

- ☒ d.  
Equipo, Project manager

Respuestas:


- a.  
Project manager, product owner
- b.  
Sponsor, Product owner
- c.  
Programador, Project manager
- ☒ d.  
Equipo, Project manager

• **Pregunta 6**

0 de 1 puntos



Para la etapa de .....del proyecto se elaboró el project charter, el cual fue desarrollado a .....nivel (1.5 punto)


Respuesta seleccionada:  b.

Inicio, Bajo

Respuestas:

a.  
Planificación, Bajo

b.  
Inicio, Bajo

 c.  
Inicio, Alto

d.  
Planificación, Alto

• **Pregunta 7**

1 de 4 puntos



Plantee el objetivo general del proyecto, 4 objetivos específicos que evidencien el cumplimiento del objetivo general del proyecto y al menos un indicador de éxito consistente con alguno de los objetivos específicos. (4. punto)

Respuesta

seleccionada: Objetivo General del Proyecto: Implementar un sistema web eficiente para la gestión de cobranzas a clientes morosos en Finacorp con el fin de reducir la cartera morosa en un 15% en los próximos 12 meses.  
Objetivos Específicos:

1. Desarrollar un sistema web de seguimiento de deudas que permita a los ejecutivos de cobranza acceder a la información de los clientes morosos de manera ágil y precisa.
2. Automatizar el proceso de notificación a los clientes morosos a través del sistema web, reduciendo el tiempo de respuesta y aumentando la efectividad de las comunicaciones.
3. Establecer un flujo de trabajo eficiente dentro del sistema que permita a los ejecutivos de cobranza priorizar casos de morosidad según su nivel de riesgo y urgencia.
4. Proporcionar capacitación y soporte técnico a los empleados para garantizar la adopción efectiva del sistema y su correcto uso en el proceso de cobranza.

Indicador de Éxito:

Porcentaje de reducción de la cartera morosa en un 19% en los próximos 18 meses en comparación con el estado inicial. Este indicador reflejará el cumplimiento del objetivo general de reducir la cartera morosa y será consistente con el primer objetivo específico de desarrollar un sistema web de seguimiento de deudas eficiente.

Respuesta correcta: [None]

Comentarios para respuesta: Revisar el estándar mencionado en clase.

Objetivo general: Implementar workflow con las estrategias para la retención de cliente alto valor en Finacorp

Objetivos específicos: Analizar..., diseñar..., desarrollar..., validar..., desplegar...

• **Pregunta 8**

2 de 2 puntos



Juan Salas estableció que el proyecto no debería demorarse más de 6 meses, este lineamiento constituye un(a).....Mientras que se vió la posibilidad de que la tecnología empleada para el procesamiento de la cartera morosa presente vulnerabilidades en la seguridad de la información, ello constituye un(a)..... (1.5 punto)

Respuesta seleccionada: ☒ c.

Restricción, Riesgo

Respuestas:

a.

Riesgo, Restricción

b.

Riesgo, criterio de aceptación

☒ c.

Restricción, Riesgo

d.

Restricción, criterio de aceptación

• **Pregunta 9**

1 de 1 puntos



Según la planificación realizada, como parte de la gestión de....., el proyecto tendría como entregables principales: Modelo AS IS de la Gestión de cobranza, Modelo TO Be de la gestión de cobranza, Módulo web para la gestión de cobranza, módulo web para la gestión legal, entre otros. (1. punto)

Respuesta seleccionada: ☒ d.

Alcance

Respuestas:

a.

Cronograma

b.

Costos

c.

Recursos

☒ d.

Alcance

• **Pregunta 10**

0 de 2 puntos



El Jefe de cobranzas necesitaba que el sistema permita mostrar los clientes deudores y se sugiera el sistema las estrategias a aplicar. Este es un requisito de tipo..... Por otro lado, era de vital importancia el cumplimiento de la ley de datos personales, este es un requisito de tipo.....(2 punto)

Respuesta seleccionada:  c.

Funcional, De negocio

Respuestas:

a.

De la solución, De negocio

 b.

Funcional, No funcional

c.

Funcional, De negocio

d.

De la solución, De transición

## • Pregunta 11

2 de 2 puntos



Para la identificación de los requisitos, se aplicaron herramienta como lluvia de ideas y entrevistas. ¿Cómo aplicaría Ud. estas herramientas para relevar los requisitos del proyecto? Use algún ejemplo en función al caso que se viene desarrollando. (2 puntos)

Respuesta  
seleccionada:

### 1. Lluvia de Ideas:

- Reunir a un grupo de personas relacionadas con el proyecto, como miembros del equipo, ejecutivos de cobranza y otros stakeholders clave.
- Realizar una sesión de lluvia de ideas en la que se anima a los participantes a aportar todas las ideas que tengan sobre lo que debería incluir el sistema web.
- Registrar todas las ideas, sin importar cuán pequeñas o grandes sean.

Ejemplo: Durante la lluvia de ideas, un miembro del equipo podría sugerir que el sistema debe permitir a los ejecutivos de cobranza ver el historial de pagos de los clientes deudores. Esta sugerencia se registra como un posible requisito.

### 2. Entrevistas:

- Identificar a los stakeholders clave, como el Jefe de cobranzas, los ejecutivos de cobranza y otros usuarios finales del sistema.
- Realizar entrevistas individuales o grupales para comprender sus necesidades y expectativas con respecto al sistema.
- Hacer preguntas específicas sobre cómo desean que funcione el sistema y qué características consideran más importantes.

Ejemplo: Durante una entrevista con el Jefe de cobranzas, se podría descubrir que es fundamental que el sistema sugiera automáticamente estrategias de cobranza basadas en el historial de pagos de los clientes deudores. Esta información se registra como un requisito clave.

Respuesta  
correcta:

[None]

Comentarios  
para respuesta:

[No se ha dado ninguna]

• **Pregunta 12**

2 de 2 puntos



Durante la ejecución, se detectó la necesidad de realizar cambios en el alcance del proyecto. Explique si es posible incorporar cambios al proyecto y cómo Claudia abordaría esta situación según lo comentado en clase. (2 puntos)

Respuesta seleccionada: Sí, es posible incorporar cambios en el alcance del proyecto durante su ejecución, pero esto debe hacerse de manera controlada y siguiendo un proceso adecuado para gestionar los cambios. Claudia, como la Project Manager

- **Identificación del Cambio:** Primero, se debe identificar y documentar claramente el cambio en el alcance del proyecto. Esto implica describir qué se quiere cambiar y por qué es necesario. Por ejemplo, si se detecta que es esencial agregar una nueva funcionalidad al sistema para mejorar la eficiencia de la cobranza, este sería el cambio a identificar.
- **Evaluación del Impacto:** Claudia, junto con su equipo y posiblemente otros stakeholders relevantes, evaluaría el impacto del cambio propuesto. Esto incluye analizar cómo afectaría el cronograma, el presupuesto, los recursos y otros aspectos del proyecto. También se consideraría si el cambio es coherente con los objetivos del proyecto y si es viable desde un punto de vista técnico.
- **Análisis de Costos y Tiempos:** Claudia tendría que determinar cuánto costaría implementar el cambio y cuánto tiempo adicional llevaría. Esto se debe comparar con el presupuesto y el cronograma existentes para comprender las implicaciones financieras y de tiempo.
- **Aprobación del Cambio:** Una vez que se ha evaluado el impacto y se han analizado los costos y los tiempos, Claudia presentaría el cambio propuesto a los stakeholders relevantes y al comité de control de cambios (si existe). Los stakeholders deben aprobar o rechazar el cambio. Esto asegura que todas las partes interesadas estén al tanto y estén de acuerdo con las modificaciones.
- **Actualización de la Documentación del Proyecto:** Si el cambio es aprobado, Claudia debe actualizar la documentación del proyecto, que incluye el plan de proyecto, el alcance del proyecto y otros documentos pertinentes, para reflejar el cambio.
- **Comunicación de Cambios:** Claudia debe comunicar de manera efectiva cualquier cambio a todos los miembros del equipo y a los stakeholders relevantes. Esto garantiza que todos estén al tanto de las modificaciones y puedan ajustar sus actividades en consecuencia.
- **Seguimiento y Control:** Después de implementar el cambio, Claudia debe monitorear de cerca su impacto en el proyecto y asegurarse de que no cause problemas no deseados. Si surgen problemas, debe tomar medidas para abordarlos de manera efectiva.

En resumen, Claudia abordaría la necesidad de realizar cambios en el alcance del proyecto siguiendo un proceso estructurado de control de cambios que involucra la identificación, evaluación, aprobación y gestión efectiva de los cambios para garantizar que el proyecto continúe siendo exitoso y cumpla con sus objetivos.

Respuesta correcta: [None]

Comentarios [No se ha dado ninguna]  
para  
respuesta:

• **Pregunta 13**

2 de 2 puntos



Identifique al menos 4 stakeholders que menciona el caso. (2 puntos)

Respuesta  
seleccionada:

Se pueden identificar al menos cuatro stakeholders mencionados:

- **Juan Salas:** Se menciona que Juan Salas es el encargado de conseguir los recursos financieros para el proyecto, lo que lo convierte en un stakeholder clave en términos de financiamiento y apoyo.
- **Claudia Miranda:** Claudia es la persona que planificó el proyecto, por lo que es la Project Manager y tiene un rol esencial en la ejecución y éxito del proyecto.
- **Jefe de Cobranzas:** Se hace referencia al Jefe de Cobranzas, quien tiene la necesidad de que el sistema permita mostrar los clientes deudores y sugiera estrategias. Este stakeholder tiene un interés directo en el funcionamiento del sistema.
- **Ejecutivos de Cobranza:** Los ejecutivos de cobranza son los usuarios finales del sistema y, por lo tanto, son stakeholders importantes, ya que serán quienes utilicen el sistema en su trabajo diario. Sus necesidades y expectativas deben ser tenidas en cuenta en el desarrollo del sistema.