



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**VICERRECTORADO DE INVESTIGACION E
INNOVACION Y TRANSFERENCIA TECNOLOGICA**

CENTRO DE POSGRADOS

MAESTRÍA EN PLANIFICACIÓN Y DIRECCIÓN ESTRATÉGICA

IX- PROMOCION

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TITULO DE MAGISTER EN PLANIFICACIÓN Y DIRECCIÓN
ESTRATÉGICA**

TEMA 2 :

**PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE TECNOLOGÍAS DE
INFORMACIÓN PARA D.M.C. ASISTENCIA TÉCNICA
INDUSTRIAL**

AUTOR: ROMÁN CALUÑA, TATIANA MIROSLAVA

DIRECTOR: ING. PAREDES, RODRIGO

SANGOLQUÍ

2016



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**VICERRECTORADO DE INVESTIGACION, INNOVACION Y
TRANSFERENCIA DE TECNOLOGIA**

UNIDAD DE GESTION DE POSGRADOS

CERTIFICACIÓN

Certifico que el trabajo de titulación, ***“PLANEACION ESTRATEGICA DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION PARA DMC ASISTENCIA TECNICA INDUSTRIAL”*** realizado por el señora **TATIANA MIROSLAVA ROMAN CALUÑA**, ha sido revisado en su totalidad y analizado por el software anti-plagio Urkund, el mismo cumple con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de Fuerzas Armadas ESPE, por lo tanto me permito acreditarlo y autorizar al señora **TATIANA MIROSLAVA ROMAN CALUÑA** para que lo sustente públicamente.

Ciudad, 21 de Enero del 2016

**ING. RODRIGO PAREDES
DIRECTOR**



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**VICERRECTORADO DE INVESTIGACION, INNOVACION Y
TRANSFERENCIA DE TECNOLOGIA**

UNIDAD DE GESTION DE POSGRADOS

AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD

Yo, **TATIANA MIROSLAVA ROMAN CALUÑA**, con cédula de identidad N° 1714348446, declaro que este trabajo de titulación, **“PLANEACION ESTRATEGICA DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION PARA DMC ASISTENCIA TECNICA INDUSTRIAL”** ha sido desarrollado considerando los métodos de investigación existentes, así como también se ha respetado los derechos intelectuales de terceros considerándose en las citas bibliográficas.

Consecuentemente declaro que este trabajo es de mi autoría, en virtud de ello me declaro responsable del contenido, veracidad y alcance de la investigación mencionada.

Ciudad, 21 de Enero del 2016

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Tatiana Roman Caluña', written over a horizontal dashed line.

**ING. TATIANA MIROSLAVA ROMAN CALUÑA
C.C 1714348446**



**VICERRECTORADO DE INVESTIGACION, INNOVACION Y
TRANSFERENCIA DE TECNOLOGIA**

UNIDAD DE GESTION DE POSGRADOS

AUTORIZACIÓN

Yo, , **TATIANA MIROSLAVA ROMAN CALUÑA** autorizo a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar en la biblioteca Virtual de la institución el presente trabajo de titulación , **“PLANEACION ESTRATEGICA DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION PARA DMC ASISTENCIA TECNICA INDUSTRIAL”** cuyo contenido, ideas y criterios son de mi autoría y responsabilidad

Ciudad, 21 de Enero del 2016

**ING. TATIANA MIROSLAVA ROMAN CALUÑA
C.C 1714348446**

DEDICATORIA

Dedico el proyecto de Tesis a mi familia.

Para mi amado esposo, por su gran cariño y apoyo incondicional, su ayuda en todos los momentos y su comprensión. Realmente un gracias por ser más que esposo el amigo que nunca falla...

En especial a mis hijos Zoe y Joaquin quienes iluminan mi camino abrigan mi alma solo puedo decir que los amo y que les debo mucho por hacerme mejor persona

Para mis padres por su infinito amor, por su ejemplo de trabajo, esfuerzo y dedicación, que me han entregado todo de sí con el único objetivo de verme realizada como persona y como profesional. Gracias por su infinito amor.

A todos ellos, gracias por su amor y comprensión.

AGRADECIMIENTO

A nuestro señor Dios por sobre todas las cosas, por darme fortaleza para los momentos difíciles, por otorgarme un día más de vida, y guiar mis pasos para alcanzar un sueño y hacerlo realidad, gracias mi Señor por todo esto y por la familia que me has dado.

Me gustaría agradecer sinceramente a mi director y tutor de Tesis, Rodrigo Paredes por su esfuerzo y dedicación para el desarrollo de este proyecto y su culminación.

También me gustaría agradecer a todos los profesores de la maestría, las enseñanzas recibidas en las aulas, sus consejos, el trato humano que han aportado su granito de arena en mi formación.

A mis compañeros de estudio con quienes compartí momentos gratos quedan en mis recuerdos por siempre.

Para ellos, gracias por todo.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
ÍNDICE DE TABLAS	x
RESUMEN	xi
SUMMARY	xii
JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA	xiii
OBJETIVOS DEL PLAN ESTRATÉGICO	xvi
OBJETIVO general	xvi
OBJETIVOS Específicos	xvi
METODOLOGÍA DEL PROYECTO	xvi
PLAN ESTRATÉGICO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN.	xvi
Fundamentos	xvii
Metodología	xviii
Definición del Mercado.	xviii
Desarrollo de la Oferta de Servicios.	xviii
Desarrollo de Activos Estratégicos	xix
Preparar la Ejecución	xix
Entregables	xix
Visión del Negocio:	xix
Diagnóstico	xix
Portafolio de Servicios	xix
Plan Estratégico	xx
CAPITULO I	1
1. ANTECEDENTES	1
1.1. Descripción general de D.M.C. Asistencia Técnica Industrial	1
1.1.1. Misión	2
1.1.2. Visión	3
1.1.3. PRINCIPIOS Y VALORES	3
1.1.3.1. Principios	3
1.1.3.2. Valores	4
1.1.4. FILOSOFIA ORGANIZACIONAL	6

1.1.5. Estrategia organizacional.....	8
1.1.5.1. Estrategias a corto plazo	9
1.1.5.2. Estrategias a mediano plazo.....	9
1.1.5.3. Estrategias a largo plazo	10
1.2. Objetivos organizacionales	10
1.2.1. Objetivo general	10
1.2.2. Objetivo específico	10
1.3. Análisis de la Situación de DMC	11
1.4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	11
1.4.1. ORGANIGRAMAS.....	11
1.4.1.1. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL	11
1.4.1.2. ORGANIGRAMA FUNCIONAL	13
1.4.1.3. Detalle de las funciones de cada área	15
1.4.1.4. Organigrama personal	19
CAPITULO II	21
2. FILOSOFÍA Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE Tecnologías DE INFORMACIÓN	21
2.1. MISIÓN	21
2.2. VISIÓN.....	21
2.3. EL ROL DE LA UNIDAD DE SISTEMAS.....	21
2.4. POLÍTICAS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	22
2.4.1. Reglamento interno.....	22
2.4.2. Responsabilidades y funciones del departamento de tecnologías de información.....	23
2.5. Estructura Organizacional de TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	24
2.6. Nivel de conocimiento del personal a nivel de sistemas de la empresa y herramientas tecnológicas.....	26
CAPITULO III	31
3. ANÁLISIS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	31
3.1. ANÁLISIS FODA	31
3.1.1.1. Análisis interno.....	32
3.1.1.2. Análisis del microentorno	36
3.1.1.3. Análisis del macroentorno.....	38
3.1.2. ETAPA 2 EMPAREJAMIENTO	40
3.1.2.1. Matriz efe factores externos: oportunidades – amenazas.....	40
3.1.2.2. Matriz EFI factores internos: fortalezas – debilidades.....	41

3.2.	ALTERNATIVAS ESTRATEGICAS	44
3.3.1.	Estrategias OF	44
3.3.2.	Estrategias OD.....	45
3.3.3.	Estrategias FA	46
3.3.4.	Estrategias DA.....	47
CAPITULO IV.....		48
4.	DEFINICIÓN DE OBJETIVOS, ESTRATEGIAS Y PLANES DE ACCIÓN	48
4.1.	ESTRATEGIAS DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	48
4.2.	ETAPA 3: FASE DE SALIDA	49
4.2.1.	Matriz de planeación estratégica	49
CAPITULO V.....		55
5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	55
5.1.	Conclusiones:	55
5.2.	Recomendaciones	56
BIBLIOGRAFIA.....		57

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Productos Trabas Químicas	1
Figura 2 Productos Pegas Instantáneas	1
Figura 3 Organigrama Estructural	12
Figura 4 Organigrama Funcional	14
Figura 5 Estructura Organizacional De Tecnologías De Información	24
Figura 6 Nivel De Conocimiento De Software	27
Figura 7 Uso Del Internet Y Lotus	28
Figura 8 Uso de Sistemas de Información	29

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Análisis interno.....	32
Tabla 2 Análisis del microentorno.....	37
Tabla 3 Análisis Macroentorno.....	38
Tabla 4 Evaluaciones factores externos	40
Tabla 5 Evaluación de factores internos	41
Tabla 6 Matriz EFI.....	42
Tabla 7 Matriz FODA	43
Tabla 8 Matriz de planeación estratégica	50

RESUMEN

La Planificación Estratégica de Tecnologías de Información es una herramienta que permitió a D.M.C. ASISTENCIA TÉCNICA INDUSTRIAL generar estrategias de acción para aprovechar la tecnología como una ventaja competitiva en el mercado a su vez que contribuya a la optimización de los procesos y sistemas permitiendo estar alineados con los objetivos estratégicos. Por tal motivo este proyecto definió el portafolio de servicios y aplicaciones claves para la empresa, así como las habilidades y recursos para su implementación a futuro. Identificó las necesidades de información en función del plan estratégico de la organización de arriba hacia abajo versus de abajo hacia arriba (Top Down). Priorizó desarrollo de sistemas en función de la estrategia de la organización. Identificó y alineó la arquitectura de la organización con la arquitectura del área de sistemas. Pronosticó las necesidades de recursos internos y externos para llevar a cabo los proyectos con suficiente antelación. Proveyó con la oportunidad de involucrar a todos los niveles de la organización a partir de las primeras fases del proyecto para aumentar la confianza de los afectados y la compra del proyecto por los mismos. Para desarrollar el proyecto se utilizará los conceptos de Inteligencia Estratégica Internacional, Planeación, Gestión Estratégica e ITIL lo que permitirá la aplicación de técnicas, herramientas buenas prácticas dentro del área de tecnologías de información lo que permita identificar los procesos que son clave para asegurar la incorporación a los Tecnologías de Información como medio para alcanzar los objetivos que están alineados a la estrategia nacional. La versión 3 de ITIL presenta un cambio fundamental en la visión que se le debe dar a la tecnología para cualquier empresa. El principal elemento es que se debe ver las tecnologías de información y comunicaciones como habilitadores de servicios de apoyo a los procesos misionales y gerenciales del negocio.

PALABRAS CLAVE:
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA,
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN,
OBJETIVOS,
GESTIÓN,
ITIL

SUMMARY

Strategic Planning for Information Technology is a tool that allowed DMC generate action strategies for leveraging technology as a competitive advantage in the market which in turn contributes to the optimization of processes and enabling systems to be aligned with the strategic objectives. Therefore this project defined portfolio of services and key applications for the company as well as the skills and resources for implementation in the future.

Identified information needs according to the strategic plan of the organization from the top down versus bottom-up (Top Down).
Prioritized development of systems based on the strategy of the organization.
Identified and aligned organizational architecture with the architecture of systems area.
Forecast the needs of internal and external resources to carry out projects in advance.
Provided with an opportunity to involve all levels of the organization from the early stages of the project to increase the confidence of those affected and the purchase of the same Project.

To develop the project concepts of International Strategic Intelligence, Planning, Strategic Management and ITIL allowing the application of techniques, tools, best practices in the area of information technology which allows to identify the processes that are key to ensuring the incorporation will be used the Information Technology as a means to achieve the objectives that are aligned to the national strategy. ITIL version 3 introduces a fundamental change in vision should be given to technology to any company. The main element is that you should view the information and communications technologies as enablers of services to support missionary and management business processes.

**KEYWORDS : STRATEGIC PLANNING,
INFORMATION TECHNOLOGY,
OBJECTIVES AND MANAGEMENT,
ITIL**

PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN PARA D.M.C. ASISTENCIA TÉCNICA INDUSTRIAL

Hasta hace poco las tecnologías de información en las organizaciones se limitaban a dar servicios de soporte y de alguna forma eran comparables con el otro material de oficina pero esto ha ido cambiando radicalmente, los servicios TI representan generalmente una parte sustancial de los procesos de negocio.

La automatización de la gestión de la organización ha convertido en una herramienta imprescindible y clave para que las organizaciones sean competitivas y vayan de la mano con los requerimientos y demandas del mercado

La información es probablemente la fuente principal dentro de las organizaciones, su correcta gestión es de importancia estratégica, el conocimiento integral de la información de las diferentes áreas de la organización contribuirán a los niveles gerenciales a la toma de decisiones más acertadas.

Por tal motivo este proyecto de Planeación Estratégica de Tecnologías de Información nos permitirá descubrir las directrices en el ámbito organizacional para los sistemas de información, incluyendo la identificación de elementos clave de los que dependen tanto las aplicaciones como su desarrollo.

JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

La empresa pese a que ha venido desarrollándose en forma normal y en los años de funcionamiento ha podido crecer, no cuenta con una planificación a mediano y largo plazo de tecnología de información, la cual le permita ventajas frente a los competidores de productos similares, ya que se implementara procesos automatizado, herramientas y aplicativos específicos

que apoyen procesos estratégicos y disminuyan procesos manuales, proporcionando un servicio diferenciado, de calidad y con tecnología de punta por medio de un personal técnico y calificado.

En este sentido se considera que la empresa D.M.C Asistencia Técnica Industrial en el área de tecnología de información, no cuenta con la visión, misión y objetivos debidamente planteados de acuerdo con las nuevas exigencias del mercado que le permita establecer un sistema de toma de decisiones efectivo, el cual se refleje directamente en el éxito de las metas corporativas de la empresa a mediano o largo plazo.

Es necesario identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas con las que cuenta, para que sobre la base de ellas; se pueda determinar estrategias a través de las cuales el personal ejecute sus actividades adecuadamente, se sienta a gusto con lo que hace y disfrute de un medio sano y propicio que le permita desarrollar sus conocimientos.

Como se puede evidenciar, estos y otra serie de inconvenientes hacen que esta empresa no opere de la mejor forma y por ello resulta de vital importancia efectuar un profundo análisis sobre la situación de la empresa y establecer planes de acción para contribuir al logro de los metas corporativos.

La Planificación Estratégica de Tecnologías de Información es una herramienta que permitirá a DMC generar estrategias de acción que permita aprovechar la tecnología como una ventaja competitiva en el mercado a su vez que contribuyan a la optimización de los procesos y sistemas permitiendo estar alineados con los objetivos estratégicos

Por tal motivo este proyecto nos permitirá definir el portafolio de servicios y aplicaciones claves para la empresa, así como las habilidades y recursos para su implementación a futuro.

La Planificación Estratégica de Tecnologías de Información (PETI) es importante porque:

- Identifica las necesidades de información en función del plan estratégico de la organización de arriba hacia abajo versus de abajo hacia arriba (Top Down).
- La prioridad de desarrollo de sistemas en función de la estrategia de la organización.
- Identifica y alinea la arquitectura de la organización con la arquitectura del área de sistemas.
- Cuantifica y anticipa los costes previstos de la puesta en marcha de los sistemas.
- Pronostica las necesidades de recursos internos y externos para llevar a cabo los proyectos con suficiente antelación.
- Provee con la oportunidad de involucrar a todos los niveles de la organización a partir de las primeras fases del proyecto para aumentar la confianza de los afectados y la compra del proyecto por los mismos.
- Al usar el ciclo PH VA¹ permite que los sistemas sean eficientes y respondan a las necesidades actuales como futuras
- Minimiza el riesgo de pérdida de información clave para el normal funcionamiento de las actividades propias del giro del negocio de la organización como por ejemplo el sistema integrado de patrocinio (información de los niños patrocinados)
- A través del mantenimiento de un respaldo de toda la información clave de la organización, permite evitar problemas y riesgos, lo cual debe ser incluido en un plan de contingencias del proceso.

¹ Ciclo de Deming (Planificar, Hacer, Verifica, Actuar)

OBJETIVOS DEL PLAN ESTRATÉGICO

OBJETIVO GENERAL

Desarrollar la Planificación Estratégica de Tecnologías de Información para DMC Asistencia Técnica Industrial S.C.C. para el 2013 , la cual permitirá alinear los objetivos del área de Tecnologías de Información con los objetivos estratégicos de la organización con el propósito de aprovechar la tecnología como ventaja competitiva

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Definir el portafolio de servicios en función del diagnóstico de la situación actual de la organización y del área de Tecnologías de Información
- Definir el Plan Estratégico de Tecnologías de Información el cual se define los proyectos que se deben emprender.

METODOLOGÍA DEL PROYECTO

PLAN ESTRATÉGICO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN.

Para desarrollar el proyecto se utilizará los conceptos de Inteligencia Estratégica Internacional, Planeación , Gestión Estratégica e ITIL lo que permitirá la aplicación de técnicas, herramientas buenas prácticas dentro del área de tecnologías de información lo que permita identificar los procesos que son clave para asegurar la incorporación a los Tecnologías de Información como medio para alcanzar los objetivos que están alineados a la estrategia nacional.

La versión 3 de ITIL presenta un cambio fundamental en la visión que se le debe dar a la tecnología para cualquier empresa. El principal elemento es que se debe ver las tecnologías de información y comunicaciones como habilitadores de servicios de apoyo a los procesos misionales y gerenciales del negocio.

FUNDAMENTOS

Un servicio se define como un conjunto de habilidades y recursos que entregan valor a terceros (clientes) a través de facilitar resultados que el cliente quiere lograr, pero sin tener la propiedad del costo y el riesgo que implica.

Las habilidades que requiere un servicio se clasifican en:

- **Gestión:** es un sistema que incluye el liderazgo, la administración, las políticas, las medidas de desempeño y los incentivos relacionados con un conjunto definido de objetivos.
- **Organización:** configuraciones específicas de personas, procesos, aplicaciones e infraestructura para llevar a cabo una actividad, bajo los principios de especialización y coordinación.
- **Procesos:** métodos, procedimientos y rutinas que dirigen la ejecución y control de actividades e interacciones.
- **Conocimiento:** acumulación de conciencia, experiencia, información, comprensión y propiedad intelectual asociada con las acciones y contexto del negocio.

Por otro lado los recursos se clasifican en:

- **Capital Financiero:** se requiere para soportar la propiedad o el uso de otros tipos de recursos.
- **Infraestructura:** en el caso de TICs se refiere equipos, software de base, dispositivos, redes y sistemas de comunicaciones.
- **Aplicaciones:** software que cumple con un conjunto de funciones específicas relevantes para el servicio.
- **Información:** conjuntos, patrones y abstracciones significativas de datos aplicados en diferentes contextos, tales como clientes, contratos, servicios, eventos, proyectos y operaciones.

Las habilidades y recursos tienen un elemento común: las personas que son quienes pueden desarrollar habilidades y quienes pueden administrar los recursos.

La planeación estratégica de TICs, desde la perspectiva de ITIL, consiste esencialmente en la identificación de un portafolio de servicios que una organización le presta a un negocio o mercado. Una vez definido el portafolio, se identifica cuáles de los servicios ya están disponibles (catálogo), cuáles se deben implementar (pipeline) y cuáles se deben retirar. La definición del pipeline y los retiros determinan los proyectos que se deben emprender, y esta lista debe estar priorizada, ubicada en el tiempo y contar con un presupuesto definido.

METODOLOGÍA

Como marco metodológico para la creación de un plan estratégico de servicios de apoyo, ITIL describe las siguientes actividades fundamentales:

Definición del Mercado.

La definición del mercado consiste en el conocimiento del cliente de los servicios, bien sea que se enfoque como un ejercicio dirigido hacia unidades de negocio de la misma empresa o empresas externas. En ambos casos el resultado debe ser igual: se debe identificar quiénes son y qué es lo que necesitan: entender sus problemas y sus oportunidades dentro del negocio.

Desarrollo de la Oferta de Servicios.

Las necesidades que se identifican del mercado, y el análisis que se puede realizar de ellas, permiten definir la oferta de un portafolio de servicios. Este portafolio se debe cruzar contra un diagnóstico de la situación actual de la organización para determinar cuáles servicios hacen parte de un catálogo actual y cuáles hacen parte del pipeline. El portafolio que se defina también puede implicar el retiro de servicios que queden obsoletos.

Desarrollo de Activos Estratégicos

Con el portafolio de servicios definido y alineado a las necesidades del negocio del cliente, se debe hacer un análisis de cuáles son las habilidades y recursos específicos que se requieren para cada servicio. La perspectiva de servicios permite ver con mayor claridad el verdadero valor de la infraestructura, aplicaciones e información con la que se cuenta actualmente y los recursos adicionales que se deben tener en el futuro.

Preparar la Ejecución

La identificación de los recursos que se deben implementar o mejorar y las habilidades que se deben desarrollar, determina un conjunto de proyectos, con fechas de implementación y presupuestos asignados. Cada proyecto se enfoca a implementar servicios de forma integral, lo cual implica el diseño de cada activo (habilidades y recursos) y su transición a operación.

ENTREGABLES

Dentro del proceso de la planeación estratégica, se deben producir los siguientes entregables:

Visión del Negocio: documento de alineación de los objetivos estratégicos del negocio del cliente de los servicios con las necesidades de apoyo con dependencia en tecnologías de información y comunicaciones.

Diagnóstico: documento que sintetiza la problemática encontrada, posibles soluciones y riesgos actuales. Este diagnóstico incluye un levantamiento de la infraestructura de equipos, redes y comunicaciones y las aplicaciones actuales.

Portafolio de Servicios: documento que presenta el portafolio de servicios definido.

Plan Estratégico: documento que sintetiza todo el ejercicio de planeación, referencia los demás documentos y define los proyectos que se deben emprender.

Se ha escogido la metodología basada en factores críticos de éxito Planeación Estratégica de Tecnologías de Información la cual se base en tres conceptos fundamentales:

- 1.- Visión del Negocio (Contexto de la empresa)
- 2.- Diagnostico (Elementos básicos de la estrategia informática)
- 3.- Portafolio de Servicios (Ambiente informático actual y objetivo.)
- 4.- Plan Estratégico.



Figura: Proceso De Elaboración Del PETI

Por ello es necesario el liderazgo del equipo directivo y la participación activa e implicación de los usuarios, para garantizar el éxito en la implantación del plan.

CAPITULO I

1. ANTECEDENTES

1.1. Descripción general de D.M.C. Asistencia Técnica Industrial

Desde 1988, la Compañía “D.M.C Asistencia Técnica Industrial S.C.C.” realiza actividades en la importación, distribución y comercialización de productos químicos y productos de limpieza.

Ha ido desarrollando una infraestructura considerable. A través del tiempo “D.M.C Asistencia Técnica Industrial S.C.C.” ha diversificado su comercialización en una importante gama de productos como polímeros para reconstrucción, químicos para mantenimiento, empaques de aislamiento técnico, pegas y sellantes, nylon industrial, aceites industriales y distintas formulaciones para mantenimiento industrial y se ha fortalecido en la venta de concentrados para nuevos emprendimientos e industrias del sector, aplicando en todos ellos rigurosas normas y controles de calidad.



Figura 1 Productos Trabas Químicas



Figura 2 Productos Pegas Instantáneas

Se ha especializado en la importación directa y diversificada de materias primas para la elaboración de productos de mantenimiento desde diferentes partes del mundo, para uso en fabricación propia y para su comercialización.

D.M.C Asistencia Técnica Industrial S.C.C. basada en su origen de una sociedad, ha tenido con el tiempo una política fundamental: la atención personalizada, el asesoramiento y el servicio al cliente en un clima de cordialidad y calidez, que la ha caracterizado distintivamente.

1.1.1. Misión

El autor David Fredd define a la Misión así:

“Es la razón de ser de la empresa, el motivo por el cual existe. Así mismo es la determinación de la/las funciones básicas que la empresa va a desempeñar en un entorno determinado para conseguir tal misión.

En la misión se define: la necesidad a satisfacer, los clientes a alcanzar, productos y servicios a ofertar. Las características que debe tener una misión son: amplia, concreta, motivadora y posible.

Nuestra Misión es ayudar al Sector Industrial Ecuatoriano para que sus necesidades de mantenimiento se realicen de forma adecuada, mediante la utilización de productos de excelente calidad; evitando que se pierda ingentes cantidades de recursos por la paralización de las plantas debido a que no se realiza un mantenimiento preventivo o la inadecuada forma de realizarlo, de esta manera aseguraremos la satisfacción de nuestros clientes con la obtención de beneficios económicos, humanos y sociales.

1.1.2. Visión

“La visión, también llamada “visión de futuro”, es una formulación de la situación futura deseable para la empresa. La visión puede ser expresada en una o varias frases redactadas de manera atractiva y motivadora.

Al ser la visión una situación futura deseable, es una especie de gran objetivo a lograr y, por eso, es la inspiración y el marco para definir objetivos y metas más específicas. Aunque la visión debe tener un carácter duradero, suele actualizarse regularmente o redefinirse cuando las circunstancias estratégicas de la empresa así lo requieren

En el Plan Estratégico de la Compañía, se establece la siguiente visión para la empresa.

Liderar el área del mantenimiento industrial, mediante el desarrollo permanente de nuestra fuerza de ventas y lograr estar entre las más importantes empresas que se desenvuelven en este campo en el país para de esta manera contribuir al desarrollo de la industria ecuatoriana.

1.1.3. PRINCIPIOS Y VALORES

1.1.3.1. PRINCIPIOS

Van direccionados a la Compañía, son los pilares y están orientados a maximizar la imagen organizacional.

Dentro de los principios que rigen a la organización estipulados en el Plan Estratégico tenemos:

- **Calidad:** Ofrecer productos químicos de máxima calidad. Aspiramos a la perfección en todos los ámbitos. El lema de nuestra empresa es: "No existe nada tan bueno que no pueda ser mejorado".

- **Innovación:** Somos pioneros en tecnología y líderes de nuestro sector. Siempre hemos desarrollado productos y soluciones extraordinarias, que se han convertido en hitos de la tecnología industrial. También en el futuro queremos contribuir de forma decisiva al progreso tecnológico
- **Eficiencia:** Tenemos estructuras y procesos sencillos, así como rápidas vías de decisión. Todo ello permite reducir al mínimo nuestros costes. De esta manera, logramos la excelente relación calidad-precio de la que se benefician nuestro clientes
- **Fiabilidad:** Somos un colaborador de confianza. Los productos que fabricamos tienen alta confianza. Todos los miembros de la estructura trabajan en estrecho contacto con el cliente, asesoran con conocimiento y tramitan los suministros con fiabilidad.
- **Programa completo:** Ofrecer sistemas industriales completos para todas las necesidades, así como variados servicios en apoyo de nuestros colaboradores. Los productos fabricados son fiables y fáciles de manejar. Ahorran costos, respetan el medioambiente y cuentan con un diseño característico.

Trabajamos de forma comprometida y en pos de unos objetivos claros. Ofrecemos buenas oportunidades de desarrollo para aquellos trabajadores y trabajadoras capacitados

1.1.3.2. VALORES

“Los valores son aquellos juicios éticos sobre situaciones imaginarias o reales a los cuales nos inclinamos por su grado de utilidad personal y social”. (Fredd David, 2003, Pag.250)

Los valores de la empresa son los pilares más importantes de cualquier organización. Con ellos en realidad se define a sí misma, porque los valores de la organización son los valores de sus miembros, y especialmente los de sus dirigentes.

Dentro de los valores que rigen al personal y contemplados en el Plan Estratégico tenemos:

- **Responsabilidad:** Tener compromiso con la responsabilidad corporativa y social. Aspiramos a lograr la compatibilidad medioambiental de todos nuestros procesos y fomentamos el uso de las energías renovables. Promovemos la ciencia, el arte y la cultura como valores de la sociedad
- **Honestidad:** Ser una empresa independiente, que coopera con sus clientes y proveedores de forma amistosa y justa con el objetivo de alcanzar el éxito común. Somos conscientes del valor de las personas en la empresa y mantenemos una comunicación abierta y de confianza con ellas.
- **Calidad:** En todos los ámbitos de cada uno de los proyectos que realizamos.
- **Justicia:** Va enfocada al personal, tanto en el trato como en la asignación de actividades a realizar, dependiendo éstas de la capacidad de cada uno de ellos.
- **Innovación:** Continua de nuestras estrategias y métodos de trabajo.
- **Puntualidad:** En la entrega de los trabajos solicitados por los clientes.
- **Coherencia:** Entre lo que nos comprometemos con el cliente y lo que efectuamos como trabajo.
- **Comunicación:** Constante y efectiva, entre todos los miembros que formamos parte de la empresa, así como con los proveedores y clientes.
- **Confianza:** En que realizaremos las labores de la mejor manera, con la finalidad de satisfacer a cada uno de los clientes.

- **Compromiso:** Con los clientes, al brindarles un servicios de calidad; con la sociedad, al brindar estabilidad a las familias del personal, y con el medio ambiente, al respetar y cumplir todas las normas establecidas para el cuidado de éste.

1.1.4. FILOSOFIA ORGANIZACIONAL

DMC de acuerdo a su actividad económica y al mercado al cual esta dirigido DMC Asistencia Industrial tiene los siguientes lineamientos en todos los proyectos que realiza para sus clientes internos como externos

- **Lealtad del cliente**

Proporcionar productos, servicios y soluciones de la mejor calidad y ofrecer más valor a los clientes que merecen respeto y lealtad.

Principales creencias que respaldan este objetivo:

- La continuación de nuestro éxito depende del aumento de la lealtad de nuestros clientes.
- Escuchar atentamente a los clientes para entender realmente sus necesidades porque para nuestra empresa es esencial proporcionar soluciones que se traduzcan en éxito para así lograr la lealtad de nuestros clientes.
- El costo total competitivo de la propiedad, la calidad, inventiva y la manera en la que realizamos las actividades empresariales hacen que nos ganemos la lealtad de nuestros clientes.

- **Beneficio**

Obtener el suficiente beneficio para financiar el crecimiento de la empresa, crear valor para los accionistas y proporcionar los recursos

necesarios para lograr nuestros objetivos empresariales.

Principales creencias que respaldan este objetivo:

- Obtener beneficios es responsabilidad de todos.
- El balance de los objetivos a largo y corto plazo es clave para obtener rentabilidad.
- El beneficio nos permite reinvertir en nuevas y emergentes oportunidades comerciales.
- El beneficio está en correlación con generar dinero en efectivo, lo cual ofrece más flexibilidad en el negocio con un costo más bajo.
- El beneficio permite el logro de objetivos empresariales.

▪ **Liderazgo en el mercado**

Creer ofreciendo de manera continua productos útiles y significativos, proporcionando servicios y soluciones a los mercados en los que ya realizamos actividades empresariales y también extender nuestro mercado hacia nuevas áreas que puedan construirse con nuestra tecnología, capacidad e interés por nuestros clientes.

▪ **Crecimiento**

Ver los cambios en el mercado como una oportunidad para crecer; utilizar los beneficios y capacidades para desarrollar y producir productos innovadores y ofrecer servicios y soluciones que satisfagan las necesidades crecientes de nuestros clientes.

▪ **Compromiso con el empleado**

Hacer que los empleados compartan el éxito de la empresa, del que ellos son partícipes; proporcionar a los empleados oportunidades de trabajo

basadas en el rendimiento; crear entre todos, un entorno de trabajo seguro, emocionante e integrador que valore la diversidad y reconozca las contribuciones individuales; y hacer que los empleados estén satisfechos con su trabajo y valoren sus logros.

▪ **Capacidad de liderazgo**

Crear en todos los niveles líderes que tengan la responsabilidad de lograr resultados comerciales y de ejemplificar los valores de la empresa.

- Los líderes inspiran, fomentan la colaboración y transforman las estrategias y visiones comerciales en acciones cuyos objetivos son puntuales y claros.
- Los líderes eficaces dirigen, transmiten mensajes buenos y malos y ofrecen comentarios que son útiles.
- Los líderes demuestran que saben lo que hacen y además están dispuestos a aceptar los comentarios de los demás y a mejorar constantemente.
- Los líderes hablan con una sola voz y actúan para eliminar tareas prescindibles.
- Es importante juzgar a los empleados por los resultados que obtienen y no por las metas que ayudan a crear.

1.1.5. ESTRATEGIA ORGANIZACIONAL

1.1.5.0. Estrategias

El Sr. David Fredd dice que las estrategias:

“Es la búsqueda deliberada de un plan de acción que desarrolle la ventaja competitiva de una empresa y la acentúe, de forma que esta logre

crecer y expandir su mercado reduciendo el de la competencia. La estrategia articula todas las potencialidades de la empresa de forma que la acción coordinada y complementaria de todos sus componentes contribuya al el logro de objetivos definidos y alcanzables.” (Fredd David, 2003, Pag.250)

De acuerdo a la Escritura de Constitución y Plan Estratégico de la Compañía, DMC se reconocen las siguientes estrategias:

Para determinar las estrategias, conviene tener aquí los Objetivos planteados

1.1.5.1. ESTRATEGIAS A CORTO PLAZO

- Establecimiento de los objetivos claros de cada una de las áreas de la Compañía. (Corregir, esta no es una estrategia)
- Revisar los procesos y realizar una nueva segregación de funciones. (Corregir, esta no es una estrategia)
- Elaboración de un cronograma de capacitación al personal (esta tambien es una actividad, no estrategia)
- Mejorar el ambiente de trabajo(hasta aquí, puede ser estrategia, mediante una buena adecuación y distribución del espacio físico.
- Igual aquí conviene mencionar los objetivos que se quieren alcanzar para que tengan coherencia las estrategias

1.1.5.2. ESTRATEGIAS A MEDIANO PLAZO

- Levantamiento y codificación de cada uno de los bienes que posee la institución con el fin de llevar un mejor control de los mismos.
- Establecimiento de alianzas estratégicas con los principales proveedores en cuanto a crédito en compra de materiales e insumos.
- Revisión del reglamento interno de trabajo. (no es estrategia)

- Restructuración del organigrama y creación de nuevos puestos de trabajo.
- Evaluación a todo el personal (Que tipo de evaluación)

1.1.5.3. ESTRATEGIAS A LARGO PLAZO

Integración vertical y el desarrollo de un plan de mercadeo para incrementar las ventas y la posterior apertura de nuevas sucursales, situación que requiere especial atención a la calidad total a los abastecedores y un servicio al cliente sin igual.

1.2. OBJETIVOS ORGANIZACIONALES

Son las funciones y características como los resultados que se desean alcanzar o como los fines hacia los cuales se dirige su comportamiento una organización o empresa.

DMC en su escritura de constitución establece los siguientes objetivos:

1.2.1. OBJETIVO GENERAL

- Importación, exportación y comercialización de equipos, partes y piezas industriales; productos de mantenimiento para uso industrial; elementos de sellado de fluidos; lubricantes, solventes y químicos industriales

1.2.2. OBJETIVO ESPECIFICO

- Instalación, reconstrucción y mantenimiento de equipos y maquinaria industrial.
- Celebración de toda clase de actos y contratos permitidos por la ley.

1.3. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN DE DMC

El resultado de esta etapa es obtener una fotografía del ambiente informático actual de la organización lo que nos permitirá conocer la situación actual.

1.4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

1.4.1. ORGANIGRAMAS

Según Sandra Santamaría se define a los organigramas como:

“La representación gráfica de la estructura de una organización, donde se pone de manifiesto la relación formal existente entre las diversas unidades que la integran, sus principales funciones, los canales de supervisión y la autoridad relativa de cada cargo.

Son considerados instrumentos auxiliares del administrador, a través de los cuales se fija la posición, la acción y la responsabilidad de cada servicio.” (Santamaría., 2009)

1.4.1.1. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

De acuerdo a Sandra Santamaría en su Estudio Organizacional de una Empresa establece que el organigrama estructural es:

“El organigrama estructural es una representación gráfica de la estructura formal de una organización, que muestra las interrelaciones, las funciones, los niveles jerárquicos, las obligaciones y la autoridad, existentes dentro de ella.”. (Fredd David, 2003, Pag.250)

DMC para su normal funcionamiento establece el organigrama estructural, en la sesión del Directorio.

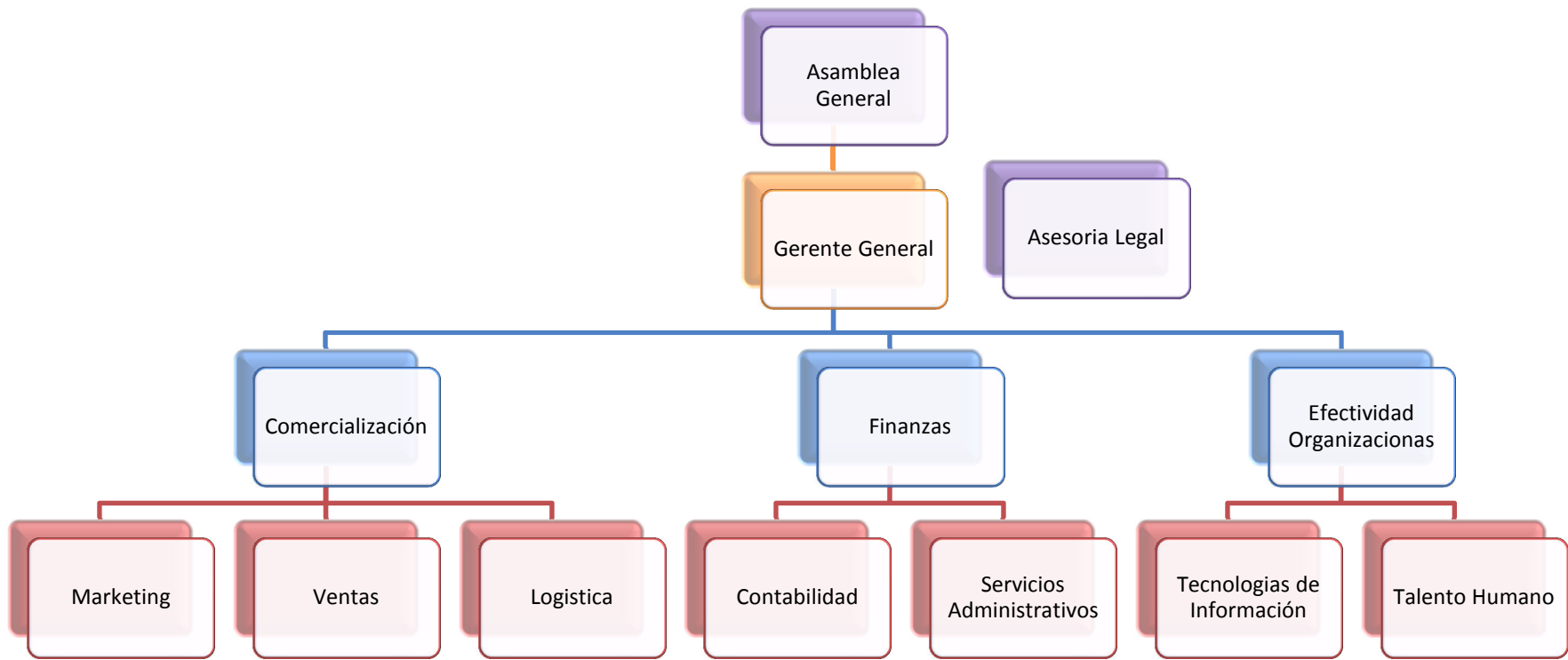


Figura 1 Organigrama Estructural

1.4.1.2. ORGANIGRAMA FUNCIONAL

De acuerdo a Sandra Santamaría en su Estudio Organizacional de una Empresa establece que el organigrama funcional es:

“Incluyen las principales funciones que tienen asignadas, además de las unidades y sus interrelaciones. Este tipo de organigrama es de gran utilidad para capacitar al personal y presentar a la organización en forma general.” (Santamaría., 2009)

Además son las operaciones que se desarrollan en la empresa, por lo que pueden ser llevadas a cabo por uno o varias personas; cuando la tiene que llevar determinada persona se dice que esta función es personal y cuando la función es colegiada es función de departamentos.

Las funciones se delegan, más solo en su aspecto técnico, y no en el aspecto de gestión que puede derivarse. La gestión implica mayor criterio y conocimiento. La responsabilidad de los subordinados antes sus superiores, con respecto al desempeño de sus funciones, es absoluta, sin que esto permita a los superiores evadir su responsabilidad ante la organización por las funciones delegadas a sus subordinados.

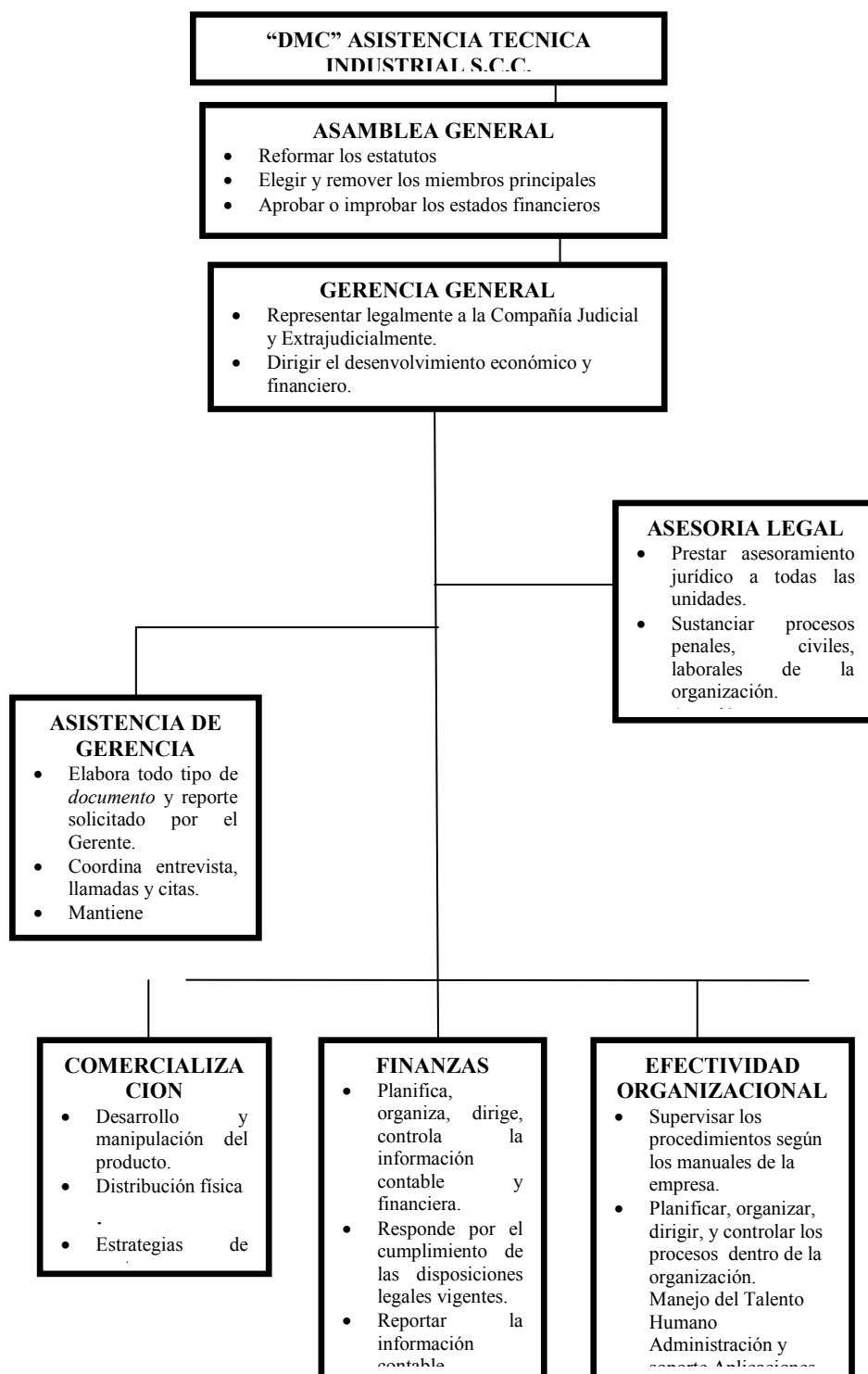


Figura 2 Organigrama Funcional

1.4.1.3. DETALLE DE LAS FUNCIONES DE CADA ÁREA

Asamblea general

Sus funciones son:

- Reformar los estatutos.
- Elegir y remover los miembros principales y/o suplentes del Directorio.
- Aprobar o improbar los estados financieros, sus anexos y los informes del Directorio. Dichos estados financieros estarán a disposición de los afiliados desde la convocatoria de la Asamblea.
- Señalar las políticas y normas generales a las cuales debe sujetarse la marcha de la entidad.
- Aprobar el programa y el presupuesto de la entidad.
- Decretar la disolución de la Entidad, su afiliación a otras organizaciones nacionales e internacionales o la fusión con otras entidades.
- Fijar la cuantía de las cuotas ordinarias y extraordinarias.
- Las demás que le corresponden según la Ley.

Gerencia general

Sus funciones son:

- Representar legalmente a la Compañía Judicial y Extrajudicialmente.
- Administrar la Compañía, observando en todo caso las limitaciones previstas en los Estatutos y sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley de Compañías.
- Dirigir el desenvolvimiento económico y financiero.
- Velar que la Compañía cumpla con todas las obligaciones legales, reglamentarias, estatutarias y las resoluciones de los organismos de control.
- Planificar, organizar y dirigir, controlar la gestión empresarial.

- Cuidar el desarrollo de políticas, programas y procedimientos que faciliten la aplicación y cumplimiento de metas y objetivos.
- Representar legalmente a la Compañía, responde en el cumplimiento de leyes vigentes y contratos.
- Proceder al buen desenvolvimiento del trabajador en la sociedad empresarial incentivando el espíritu de trabajo y la colaboración entre trabajador y patrono.

Asesoría legal

Sus funciones son:

- Prestar asesoramiento jurídico a todas las Unidades de la Organización.
- Asesorar y elaborar documentos legales en procesos de contratación de bienes, servicios.
- Sustanciar procesos laborales, civiles, penales y administrativos de la organización, asumiendo defensa cuando el caso lo amerita.
- Remitir informes y documentación requerida por la Superintendencia de Compañías.
- Participar en comisiones para elaboración de reglamentos y otros documentos de carácter institucional.

Comercialización

Sus funciones son:

- Desarrollar y manipulación del producto
- Verifica el pedido.
- Elabora contratos por ventas.
- Emite factura de la venta con autorización del mismo.
- Estrategias de ventas
- Establecer precios

Contabilidad

Sus funciones son:

- Planificar, organizar, dirigir, controlar la información contable (contabilidad general y costos) de la empresa para la correcta y oportuna toma de decisiones.
- Planificar, organizar, dirigir, controlar, evaluar la gestión y movimientos financieros de la empresa.
- Revisar y dirigir la actualización manual de políticas y procedimientos.
- Verificar el cumplimiento de las normas de control interno establecidas y realizar sugerencias para su mejoramiento.
- Reportar la información contable financiera a la Gerencia General, para la toma de decisiones.
- Responder por el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes.
- Verifica procedimientos
- Emite comprobantes de egreso y cheques.
- Mantener la contabilidad al día.
- Llevar contabilidad al día mensualmente.
- Elaboración de Reportes Contables.
- Elabora reporte de horas trabajadas.
- Elabora roles de pago y provisiones.
- Recibe, examina, clasifica, codifica y efectúa el registro contable de documentos.
- Revisa y compara lista de pagos, comprobantes, cheques y otros registros con las cuentas respectivas.
- Archiva documentos contables para uso y control interno.
- Elabora y verifica relaciones de gastos e ingresos.
- Transcribe información contable en un computador.
- Revisa y verifica planillas de retención de impuestos.
- Revisa y realiza la codificación de las diferentes cuentas bancarias.

- Recibe los ingresos, cheques nulos y órdenes de pago asignándole el número de comprobante.
- Totaliza las cuentas de ingreso y egresos y emite un informe de los resultados.
- Participa en la elaboración de inventarios.
- Transcribe y accede a información operando un computador.
- Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.
- Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
- Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.
- Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada

Administración

Sus funciones son:

- Mantener actualizados todos los registros contables, así como la documentación de soporte de los mismos, para la consolidación de los estados financieros.
- Informar a la Dirección Ejecutiva de los ingresos percibidos y de los gastos realizados.
- Administrar el recurso humano de acuerdo a lo establecido por el Consejo Directivo.
- Tramitar los pagos a contratistas, supervisores, proveedores, personal y pago de dietas, así como de cualquier otra obligación financiera de la institución.
- Coordinar y desarrollar actividades que por su naturaleza debe realizar con agentes internos o externos.
- Realizar cualquier otra función que requiera la Dirección Ejecutiva en el ámbito de su competencia.

1.4.1.4. ORGANIGRAMA PERSONAL

De acuerdo a Sandra Santamaría en su Estudio Organizacional de una Empresa establece que el organigrama de personal es:

Un organigrama es un cuadro sintético que indica los aspectos importantes de una estructura de organización, incluyendo las principales funciones, sus relaciones, los canales de supervisión y la autoridad relativa de cada empleado encargado de su función respectiva” (Santamaría., 2009)

De acuerdo al organigrama estructural DMC elabora el organigrama de personal aprobada en sesión del Directorio el 16 de octubre de 2001.

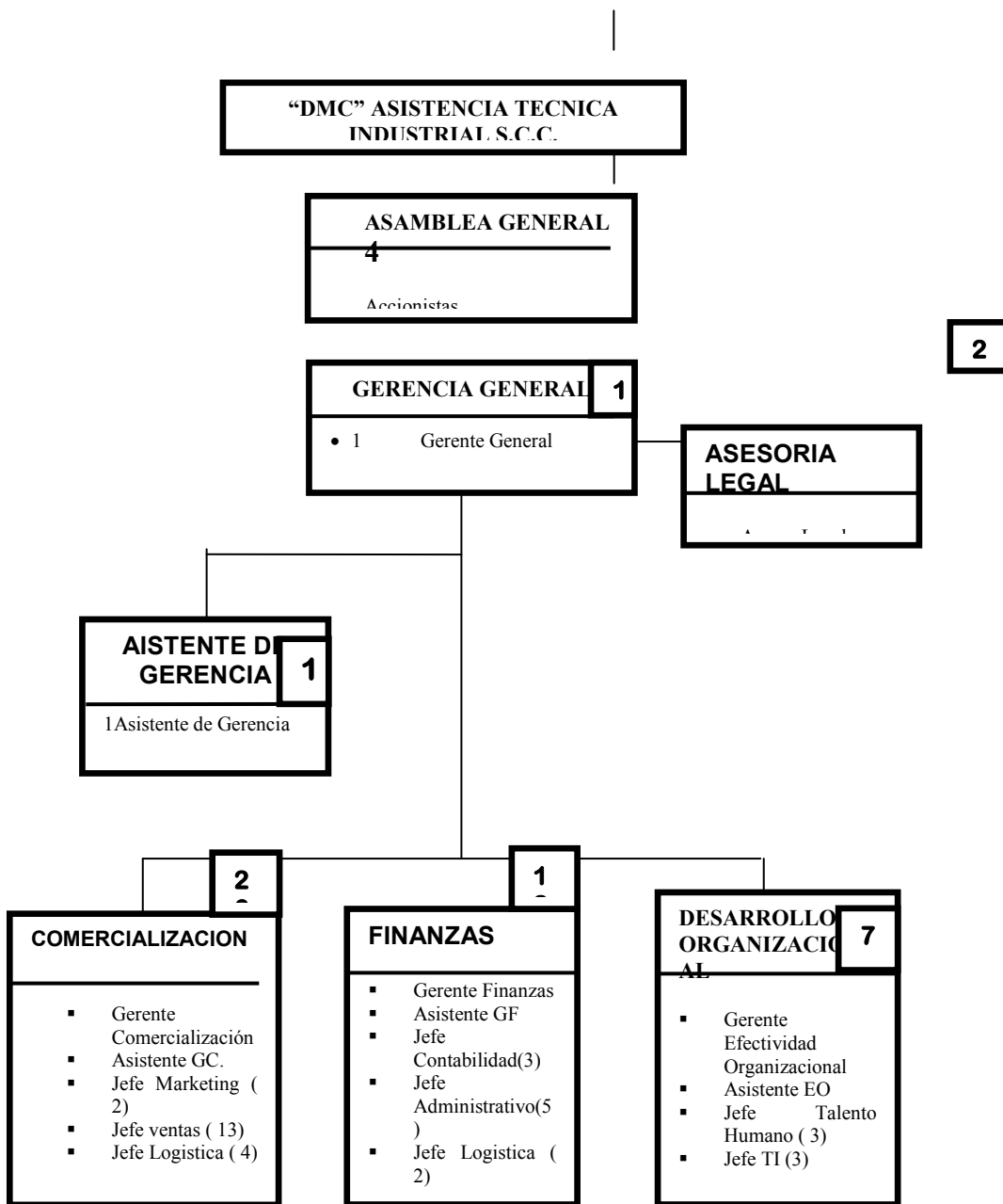


Figura 4 Organigrama Personal

CAPITULO II

2. FILOSOFÍA Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN

Dado los nuevos retos que enfrenta DMC a nivel local y regional a nivel de tecnología de Información (TI) , es necesario definir El plan Estratégico de TI el cual permitirá conocer el portafolio de proyectos y productos que serán herramientas a través de las cuales la empresa se apoyara para alcanzar sus objetivos.

2.1. MISIÓN

Nuestra misión es la de proveer y facilitar soluciones y servicios de tecnología de la información efectivos, que le permitan a nuestros usuarios alcanzar una mejor productividad y mayor competitividad en el desarrollo de sus actividades y asegurar en primera instancia la continuidad y Calidad del servicio, en la Matriz y sucursales.

2.2. VISIÓN

Ser un socio estratégico en el apoyo, facilitación, prevención y solución a los problemas tecnológicos dentro de la organización.

2.3. EL ROL DE LA UNIDAD DE SISTEMAS

Contribuir a la implementación de nuestra misión y visión apoyando en todos los procesos clave y estrategias de trabajo de la organización, mediante la implementación de sistemas y tecnologías de información adecuados, y la preparación de las personas para el manejo de estos recursos

Proveer del apoyo tecnológico y estratégico como contribución en el logro de las metas institucionales.

Nuestros principales clientes son las áreas de la empresa y sucursales

2.4. POLÍTICAS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

2.4.1. REGLAMENTO INTERNO

- Todos los empleados del departamento deberán presentarse diariamente a sus labores, excepto domingos y días festivos que considere la organización.
- El horario que deben cumplir es de lunes a viernes es de 8:00 a 13:00 horas y de 14:00 a 17:00 horas.
- Todos los empleados deben registrar su entrada en el programa de horario que se encuentra en la red local de la organización. Si por alguna causa no pueden llegar deberán avisar y la razón deberá ser justificada.
- Está prohibido leer revistas, periódicos o libros ajenos al trabajo durante horas de labor.
- Deberán mantener limpio y en buen estado sus lugares de trabajo.
- El teléfono es para cuestiones de trabajo, por lo que se debe utilizar lo menos posible en asuntos personales.
- Cada vez que algún empleado deba salir de la organización, debe notificar al gerente a donde va.
- El equipo con el que labora cada empleado es responsabilidad suya, por lo que deberá cuidarlo y mantenerlo en buenas condiciones.
- Somos un departamento de servicio por lo que es requisito que los empleados tengan trato amable con los usuarios.
- No se debe Fumar dentro de la organización.
- Solo personal autorizado puede entrar al área de servidores.

- La última persona que salga del departamento es responsable de cerrar.
- Se deberá cuidar el comportamiento (vocabulario, vestido, etc.) dentro del centro de trabajo.

Debe existir un ambiente cordial de trabajo, por lo que en caso de haber algún mal entendido, se debe aclarar inmediatamente, ya sea entre los involucrados o con la intervención del gerente del departamento.

Todo aquello que no está en este reglamento y que pudiera generar dudas o conflictos, deberá ser tratado directamente con el Gerente del departamento.

2.4.2. RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

1. Controlar el acceso al área de Sistemas
2. Implementar, dar mantenimiento y soporte a la red de área local, esto incluye servidores y dispositivos de conectividad.
3. Brindar mantenimiento que incluya: reparación de equipo, instalación de programas, mejoras (“upgrades”), configuración de equipo nuevo y reasignado, mantenimiento de los buzones de correo electrónico y limpieza física del equipo computacional.
4. Establecer las medidas de seguridad adecuadas para la preservación de la información, entre las cuales se podría considerar pero no se limitarían a las siguientes.
 - a. Instalar programa de antivirus y antispyware actualizados.
 - b. Aplicar la política de Manejo de cuentas de usuario y cuentas de correo electrónico.
 - c. Brindar acceso a la red inalámbrica WiFi protegida por una contraseña.

- d. Implementar un plan de respaldos efectivos, el cual se ejecute de forma periódica mediante el uso de cintas magnéticas u otro medio confiable
- e. Revisar periódicamente respaldos.
- f. Utilizar reguladores, acondicionadores y baterías (UPS) para cambios en el fluido eléctrico.
- g. Promover el desecho seguro de medios de almacenamiento y de documentos.
- h. Protección del sistema eléctrico del área física de los servidores, individualización del sistema eléctrico de los servidores.

2.5. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

A continuación se detalla la estructura orgánica funcional de la unidad de tecnologías de la información.

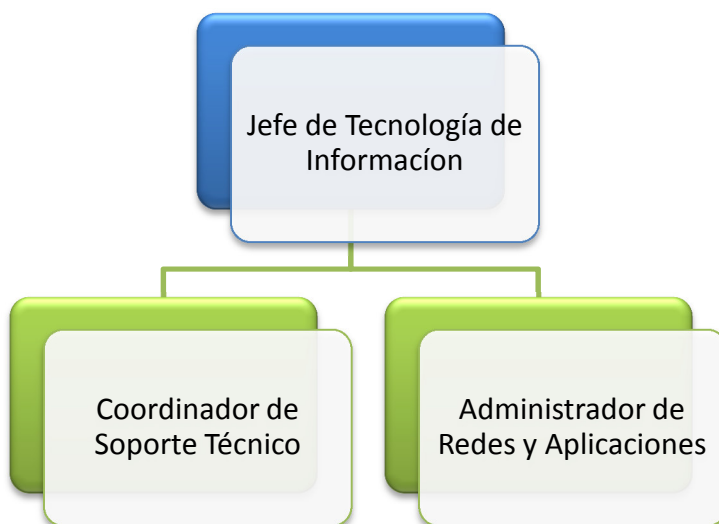


Figura 5 Estructura Organizacional De Tecnologías De Información

La unidad está conformada por tres personas cuyas funciones son las siguientes:

Coordinador de Sistemas,

- Toma de decisiones estratégicas y operativas de la unidad dentro del nivel de autoridad.
- Elabora propuestas de mejora tecnológica que apoyen a los objetivos de la empresa
- Coordina el apoyo técnico requerido por las sucursales
- Administra cuentas de usuarios, base de datos, y seguridad. (Domino Server)

Administrador de Red

- Mantener en óptimo funcionamiento la red de datos de la organización.
- Mantener el funcionamiento correcto de los equipos activos de la Red como
 - Servidores, Routers, Switch.
- Respalda la información sensible de servidores, software, usuarios, etc.
 - Mantener un sistema de Backups Recovery para la Organización.
- Actualizar la definición de virus en servidores y replicar a los usuarios
- Administrar los sistemas de información y sus respectivas bases de datos instalados en la organización y asegurar su buen funcionamiento

Técnico de Soporte:

- Atiende solicitudes de usuarios para solucionar problemas de Hardware y Software.
- Capacitar a los nuevos usuarios en el manejo de dispositivos y aplicaciones básicas existentes en la Empresa.
- Apoyo a la Administración de Redes en problemas de conectividad de la LAN y WAN
- Seguimiento al cumplimiento de políticas de buen uso del equipo de cómputo.
- Apoya en la implementación de políticas de seguridad.

La Unidad de Sistemas se compromete apoyar la gestión de soporte técnico a través de capacitación, asesoramiento, coordinación de actividades y seguimiento en las tareas técnicas asignadas a ellos.

Se ha realizado un análisis en función de la infraestructura tecnológica de la organización la cual se encuentra detallada en el **ANEXO A**

2.6. Nivel de conocimiento del personal a nivel de sistemas de la empresa y herramientas tecnológicas.

Se realizó un sondeo exploratorio respecto al nivel de conocimiento del personal en cuanto al manejo de los programas más usados en la organización, para ello se preguntó a cada usuario su auto-percepción en cuanto al conocimiento para el manejo de los diferentes programas de ofimática (Windows, Word, Excel, Power Point) y otros sistemas que usa comúnmente en su trabajo (Lotus Notes, SunSystem, visión, SISPRO etc.). Los resultados se basan en un universo de 46 personas que contestaron la encuesta, y se resume en los siguientes gráficos tanto en la matriz como en las 6 sucursales:

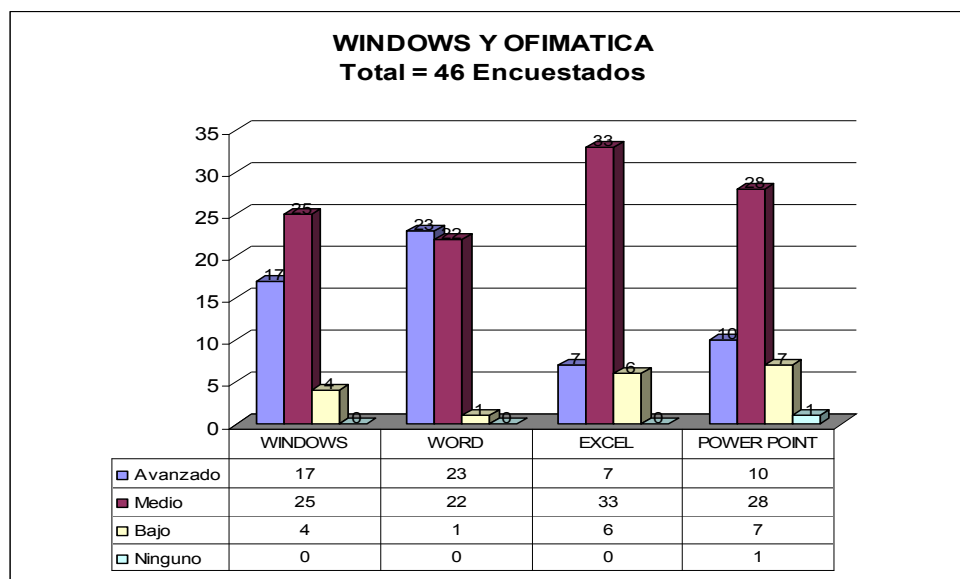


Figura 6 Nivel De Conocimiento De Software

- **SISTEMA OPERATIVO MS WINDOWS Y MS OFFICE**

En general todos tienen algún conocimiento del sistema operativo Windows y Ofimática (Word, Excel y Power Point), la mayoría del personal se ubica en un nivel medio, esto indica que unos más otros menos se desenvuelven con estas herramientas

En general, lo que mejor manejan es el editor de textos Word ubicándose el personal entre nivel medio y avanzado, seguido de Excel y Power Point.

Hay un porcentaje menor de personas que se ubican en un nivel bajo y ninguno en las herramientas de Excel y Power Point y Windows de acuerdo a la encuesta realizada y cuyos resultados se visualizan en el gráfico N° 5, ya que el programa de capacitación anual de la organización refuerza estos conocimientos semestralmente.

- **USO DE INTERNET Y CORREO**

La escala de auto-percepción fue de 1 a 10, para facilidad se establecieron los siguientes rangos de 1 a 5 = Bajo 6 a 7= Medio y 8 a 10 = Avanzado. Los resultados se muestran el siguiente gráfico:

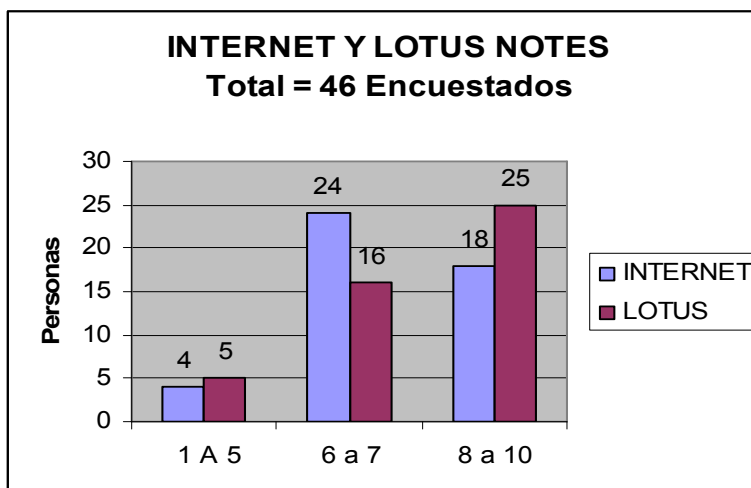


Figura 7 Uso Del Internet Y Lotus

Internet: El 9% de los encuestados se ubican en nivel bajo, el 52% en nivel medio y 39% en nivel avanzado.

Lotus Notes: El 11% de los encuestados se ubican en nivel bajo, el 35% en nivel medio, y el 54% en nivel avanzado.

- **USO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN DISPONIBLES**

Se preguntó a los usuarios de las diferentes unidades respecto a los sistemas específicos que usan para realizar sus actividades:

Los sistemas que actualmente se maneja en la organización son:

SUNSYSTEM.- Sistema Financiero que registra las operaciones contables de la organización

VISION.- Subsistema del Sistema Contable que permite sacar reportes gerenciales a nivel contable.

SISPRO.-Sistema de Proveeduría, y Proyectos en curso

FAST.- Sistema de activos y suministros

DHL.- Sistema de mensajería y envío paquetes

PRESUPUESTO.- Sistema de Presupuestos de actividades Planificadas en Empresa.

SITAC.- Sistema de Tributación

El siguiente cuadro presenta la información consolidada del uso de sistemas de información

USO DE APLICACIONES A NIVEL DE DMC								
N°	Unidad	Sunsystem	Vision	SISPRO	FAST	DHL	Presupuesto	SITAC
1	COMERCIALIZACION			X	X	X	X	
2	FINANZAS	X	X	X	X	X	X	X
3	EFFECTIVIDAD ORGANIZACIONAL			X		X	X	
4	MARKETING			X		X	X	
5	VENTAS			X		X	X	
6	LOGISTICA			X	X	X	X	
7	CONTABILIDAD	X	X	X	X	X	X	X
8	SEREVICIOS ADMINISTRATIVOS				X	X	X	
9	TECNOLOGIA				X	X	X	
10	TALENTO HUMANO					X	X	

Figura 8 Uso de Sistemas de Información

Los usuarios de 10 unidades respondieron que usan 8 sistemas de información propios de la organización, lo que se evidencio es que la mayoría de sistemas no se encuentran en bases comunes y no se pueden generar reportes consolidados.

Cada unidad maneja información específica y con sistemas de información diferentes, el nivel de conocimiento, de los usuarios de una misma unidad, en el manejo de estos sistemas varía de avanzado a ninguno.

Por otro lado hay algunos sistemas de información que son usados por varias unidades pero con diferentes roles y niveles de acceso, por ejemplo los sistemas SISPRO,SITAC SUNSYSTEM. Esto quiere decir que también el grado de conocimiento para su manejo es variable.

CAPITULO III

3. ANÁLISIS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

Se establece el concepto de análisis situacional y sus aplicaciones en el análisis organizacional como un proceso de planeación estratégica, así como las técnicas más utilizadas para su realización y aplicación haciendo hincapié en la Matriz FODA.

3.1. ANALISIS FODA

Este tipo de análisis representa un esfuerzo para examinar la interacción entre las características particulares de su negocio y el entorno en el cual 'DMC' compete. El análisis FODA va enfocado solamente hacia los factores claves para el éxito de "DMC". En este análisis hemos considerado las fortalezas y las debilidades diferenciales internas ya que se ha comparado de manera objetiva y realista con la competencia, con las oportunidades y amenazas claves de su entorno.

Definiciones

- **Fortalezas.**- Actividades y atributos internos de una organización que contribuyen y apoyan en el logro de los objetivos de una institución.
- **Debilidades.**- Actividades o atributos internos de una organización que inhiben o dificultan el éxito de una empresa.
- **Oportunidades.**- Eventos, hechos o tendencias en el entorno de una organización que podrían facilitar o beneficiar el desarrollo de ésta, si se aprovechan en forma oportuna y adecuada.
- **Amenazas.**- Eventos, hechos o tendencias en el entorno de una organización que dificultan su desarrollo operativo.

ETAPA 1: INGRESOS E INSUMOS

3.1.1.1. Análisis interno

Tabla 1

Análisis interno

FACTOR	FORTALEZAS	DEBILIDADES
CLIENTES INTERNOS	<ul style="list-style-type: none"> * Se tiene implementado SLA² para la aplicación financiera contable propia de DMC³ (SUNSYSTEM⁴,) 	<ul style="list-style-type: none"> * Enfoque reactivos desde los usuarios y personal técnico (cableado de red deficiente). * Usuarios con deficiencia en el uso de herramientas de ofimática. * Incumplimiento de las políticas de sistemas (correo, Internet, respaldos). * No existen personal para actualización de herramientas y utilitarios para automatización de procesos claves

²ServiceLevelAgreement (Acuerdos de Nivel de Servicio)

³Asistencia Técnica Industrial

⁴ Software de Contabilidad

<p>PROCESOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Se cuenta con una herramienta en línea para soporte técnico. * Alto nivel de estandarización de hardware con DELL (equipos decómputo) 	<ul style="list-style-type: none"> * Incumpliendo del procesos de respaldo de información en formateo de equipos por parte del equipo de TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN * Falta de políticas de proceso de formateo de equipos, ligado a la seguridad de la información. * Falta posicionamiento de la unidad. * Falta algunos SLA por implementar y dar seguimiento al actual * No poder satisfacer ni alimentar los requerimientos de actualización de financiero (Sunsystempor falta de acceso a reportes específicos.
-----------------	--	---

<p>RECURSOS E INFRAESTRUCTURA</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Adquisición de equipos de seguridad perimetral * La infraestructura tecnología de la matriz es actualizada lo que permite implementar aplicaciones para trabajar en tiempo real * El equipamiento a nivel de servidores es actualizado * Se cuenta con un Servidor de 	<ul style="list-style-type: none"> * .Se cuenta con un sistema de inducción virtual Web, no cumple con las expectativas. * Infraestructura tecnología en sucursales deficiente (internet, cableado, equipos) * Falta de socialización y concientización de la utilidad de las herramientas existentes * Falta de compromiso del personal de la matriz y sucursales en el uso de los sistemas. * Acceso limitado a correo electrónico
---------------------------------------	--	--

Continúa →

	<p>Respaldo el cual permite garantizar la información en línea. (2 fases).</p> <ul style="list-style-type: none"> * Se cuenta con equipos de cómputo y software actualizado en un 98% en la matriz * Se cuenta con un UPS centralizado en la Empresa, lo que permite contar con respaldo de energía en caso de cortes. * Canal dedicado de internet de 2 Mbps en la matriz 	<p>(Plataforma Lotus) no existe acceso vía Web.</p> <ul style="list-style-type: none"> * Resta poco tiempo para la investigación (Documentar y socializar el conocimiento). * Se cuenta con la página web de Visión Mundial Ecuador, la cual se enlaza al sistema de bolsa de empleo de la ON.
<p>FACTOR HUMANO</p>	<p>A la fecha tenemos parte del equipo conoce sus roles y funciones</p> <ul style="list-style-type: none"> * Crear una nueva estructura dentro de la Unidad, para consolidar los requerimientos y satisfacción de los usuarios. 	<ul style="list-style-type: none"> * Aumento en la carga de trabajo * Falta de personal técnico capacitado en herramientas de desarrollo en Lotus Designer, y visual basic.
<p>GESTIÓN GERENCIAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Se cuenta con el apoyo y respaldo de la Gerencia General en la incursión de nuevos proyectos que contribuyen a cumplir con los objetivos * Definición e implementación de 	<ul style="list-style-type: none"> * Percepción de los mandos directivos de que el Vision no está funcionando de acuerdo a las expectativas * Percepción del valor que aporta sistemas es

<p>políticas de TI en la organización.</p> <ul style="list-style-type: none">* Tener una estrategia y lineamientos claros de hacia dónde va la organización	<p>variable.</p> <ul style="list-style-type: none">* Falta de acompañamiento y compromiso por parte de las áreas responsables de levantamiento de procesos.
---	---

3.1.1.2. Análisis del microentorno

Tabla 2
Análisis del microentorno

FACTOR	AMENAZAS	OPORTUNIDADES
CLIENTES	<ul style="list-style-type: none"> * Alto índice de delincuencia y robo de equipos de cómputo. 	<ul style="list-style-type: none"> * Crecimiento de oferta de servicios de Internet en lugares donde se ubican las sucursales
PROVEEDORES	<ul style="list-style-type: none"> * Costos de Internet por telefonía celular son muy altos. * Desempeño del servicio de Internet no es óptimo 	<ul style="list-style-type: none"> * Alianzas con proveedores de tecnología para disminución de costos de equipos. * Implementar herramientas y metodologías para facilitar el manejo del conocimiento.
COMPETIDORES		<ul style="list-style-type: none"> * Alianzas con empresas socias para manejo de fortalecimiento de capacidades técnicas del personal.

Continúa →

NUEVOS ENTRANTES

- * Fortalecimiento y uso de herramienta de software libre.
- * Desarrollo de sistemas basados en plataforma WEB.
- * Implementación de correo Lotus Notes vía WEB.
- * Aparecimiento de nuevas tecnologías basadas en plataformas WEB.

SUSTITUTOS

- * Definición de una política de renovación de equipos que beneficie a la organización y a los empleados.
- * Compartir experiencias y conocimientos con empresas de la rama

3.1.1.3. Análisis del macroentorno

Tabla 3
Análisis Macroentorno

FACTOR	AMENAZAS	OPORTUNIDADES
ECONÓMICOS	<ul style="list-style-type: none"> * Crisis económica Mundial * Alto costo de servicios de Internet satelital 	<ul style="list-style-type: none"> * Reducción de precios en hardware.
POLÍTICOS	<ul style="list-style-type: none"> * Políticas del gobierno para normar empresas de giro del negocio similares * Cortes de Energía eléctrica por los próximos años. 	<ul style="list-style-type: none"> * Políticas gubernamentales orientadas a restricción importaciones, * Políticas gubernamentales orientadas a subir aranceles y alza en el impuesto de salida de capitales

Continúa →

SOCIALES

- * Crecimiento necesidades en población en tema de insumos para la construcción

TECNOLÓGICOS

- * Cobertura de conexión a nivel país de banda ancha es limitado.
- * Crecimiento de las amenazas cibernéticas y riesgos de seguridad.
- * Estandarización de hardware con proveedor actual (Buen soporte técnico y calidad de los equipos).
- * Establecer alianzas con proveedor actual (DELL, HP).

3.1.2. ETAPA 2 EMPAREJAMIENTO

3.1.2.1. Matriz efe factores externos: oportunidades – amenazas

Tabla 4

Evaluaciones factores externos

Evaluación de Factores Externos - Matriz EFI				
	FACTORES EXTERNOS CLAVE	PONDERACION	CLASIFICACION	PUNTUACIONES
		[0,00 - 1,0]	[1 - 4]	PONDERADAS
		Final	Final	Final
O1	Desarrollo de sistemas basados y nuevas tecnologías basadas en plataforma WEB.	0.04	3.7	0.16
O2	Implementar herramientas y metodologías para facilitar el manejo del conocimiento.	0.04	3.7	0.14
O3	Estandarización de hardware con proveedor actual (Buen soporte técnico y calidad de los equipos).	0.04	3.3	0.13
O4	Crecimiento de oferta de servicios de Internet y telefonía celular en el sector rural.	0.05	2.7	0.12
O5	Alianzas con proveedores de productos y servicios para disminución de costos de equipos.	0.05	2.7	0.12
O6	Aparecimiento de nuevas tecnologías basadas en plataformas WEB.	0.03	2.7	0.08
O7	Definición de una política de renovación de equipos que beneficie a la organización y a los empleados.	0.03	2.0	0.06
O8	Tendencia global a la Reducción de precios en hardware.	0.03	2.0	0.05
O9	Fortalecimiento y uso de herramienta de software libre.	0.06	2.0	0.12
A1	Plataforma antigua para el manejo de BBDD y correo (lotus)	0.05	3.7	0.18
A2	la cobertura de conexión a nivel país en banda ancha es limitado.	0.03	4.0	0.13
A3	Alto costo de servicios de Internet satelital	0.04	3.0	0.12
A4	desempeño del servicio de Internet no es optimo	0.03	4.0	0.12
A5	Alto índice de delincuencia y robo de equipos de cómputo.	0.04	2.7	0.11
A6	Crecimiento de las amenazas cibernéticas y riesgos de seguridad	0.04	2.7	0.09
A7	Crisis económica Mundial.	0.05	2.0	0.09
A8	Costos de Internet por telefonía celular son muy altos.	0.03	2.7	0.08
A9	Cortes irregulares de Energía eléctrica por los próximos años.	0.02	2.3	0.05
Valoración final		0.69		1.0

3.1.2.2. Matriz EFI factores internos: fortalezas – debilidades

Tabla 5

Evaluación de factores internos

Evaluación de Factores Internos Matriz EFI

FACTORES INTERNOS CLAVE		PONDERACION	CLASIFICACION	PUNTUACIONES
		[0,00 - 1,0] Final	[1 - 4] Final	PONDERADAS Final
FORTALEZAS				
F1	Parte del Equipo técnico cuenta con capacidades para desarrollo de aplicaciones web	0.04	3.33	0.14
F2	La infraestructura tecnológica de matriz y sucursales con acceso a internet ADSL es actualizada, lo cual permite implementar aplicaciones para trabajar en tiempo real como soporte remoto. Ej. VPN (túneles virtuales), lo que con lleva a la mejor administración del tiempo del personal de TI.	0.03	4.00	0.13
F3	Se cuenta con un Servidor de Respaldos el cual permite garantizar la información en línea.	0.03	3.67	0.12
F4	Se cuenta con equipos de cómputo y software actualizado en un 98% para toda la oficina .	0.03	4.00	0.11
F5	Se cuenta con el apoyo y respaldo de la gerencia general en la incursión en nuevos proyectos que contribuyen a cumplir a los objetivos empresariales	0.03	3.33	0.11
F6	El equipamiento a nivel de servidores es actualizado, lo que ha permitido mejorar los sistemas y aplicaciones: Step, Lotus, (tiempo de respuesta , aplicaciones eficientes)	0.03	3.67	0.10
F7	Definición e implementación de políticas de TI en la empresa	0.03	3.67	0.10
F8	Se cuenta con una herramienta en línea para soporte técnico que permite mejorar tiempos de respuestas en la solución del problema, además tener un inventario actualizado de los equipos de oficina y del tipo de software que está instalado en cada uno de ellos.	0.03	3.67	0.09
F9	Alto nivel de estandarización de hardware con DELL (equipos de cómputo) HP (Impresoras).	0.02	4.00	0.09
F10	Se cuenta con un UPS centralizado en la Oficina Nacional, lo que permite contar con respaldo de energía en caso de cortes eléctricos (2 horas).	0.02	3.33	0.08
F11	Tenemos 6 sucursales que cuentan con conexión al Internet. (Diferentes tecnologías)	0.02	4.00	0.07
F12	Se cuenta con la página web empresarial.	0.02	3.00	0.07
F13	se cuenta con equipos de seguridad (proxy- firewall)	0.02	1.00	0.02

3.1.2.3 Evaluación de Factores Internos

Tabla 6

Matriz EFI

Matriz EFI					
FACTORES INTERNOS CLAVE		PONDERACION	CLASIFICACION	PUNTUACIONES	
		[0,00 - 1,0]	[1 - 4]	PONDERADAS	
DEBILIDADES					
D1	Percepción del valor que aporta sistemas es variable por un bajo posicionamiento de la unidad	0.06	0.75	0.04	
D2	Incumplimiento de políticas y procesos de formateo de equipos, ligado a la seguridad de la información por usuarios	0.05	2.00	0.10	
D3	Aumento en la carga de trabajo, no esta definido la estructura, procesos y funciones	0.04	2.00	0.08	
D4	Falta de personal técnico capacitado en herramientas de desarrollo en Lotus Designer, manejo de Central telefónica.	0.03	2.00	0.07	
D5	No se cuenta con un sistema de registro y distribución de las importaciones en línea	0.04	1.50	0.07	
D6	Enfoque reactivos desde los usuarios y personal técnico (cableado de red deficiente).	0.05	1.67	0.08	
D7	El sistema de activos de la empresa no es en línea, la información no esta consolidada	0.05	1.67	0.08	
D8	Resta poco tiempo para la investigación, planificación y prevención (Documentar y socializar el conocimiento).	0.03	2.00	0.06	
D9	Se cuenta con un sistema de inducción virtual Web, no cumple con las expectativas.	0.03	2.00	0.05	
D10	Incumplimiento de las políticas de sistemas (correo , Internet, respaldos). Por parte de los usuarios	0.03	2.00	0.05	
D11	Usuarios con deficiencia en el uso de herramientas de ofimática.	0.03	2.00	0.05	
D12	Falta de socialización y concientización de la utilidad de las herramientas existentes	0.03	1.67	0.05	
D13	Acceso limitado a correo electrónico (Plataforma lotus) no existe acceso vía Web.	0.03	1.67	0.04	
D14	Falta de compromiso del personal de la matriz y sucursales en el uso de los sistemas.	0.03	1.33	0.04	
Total					

Tabla 7
Matriz FODA

FODA		Fortalezas	Debilidades
		F1 capacidades para desarrollo de aplicaciones web	D1 Percepción del valor que aporta sistemas es variable por un bajo posicionamiento de la unidad
		F2 La infraestructura tecnológica de matriz y sucursales con acceso a Internet ADSL es actualizada.	D2 Incumplimiento de políticas y procesos de formato de equipos, ligado a la seguridad de la información por usuarios
		F3 Se cuenta con un Servidor de Respaldos...	D3 Aumento en la carga de trabajo, no está definido la estructura, procesos y funciones (No se ha contratado analista de sistemas.)
		F4 Se cuenta con un 98% para software actualizado en un 98% para toda la oficina.	D4 Falta de personal técnico capacitado en herramientas de desarrollo en Lotus Designer, manejo de Central telefónica.
		F5 Se cuenta con el apoyo y respaldo de la gerencia general en la incursión en nuevos proyectos	D5 No se cuenta con un sistema de registro y distribución de las importaciones en línea
		F6 El equipamiento a nivel de servidores es actualizado	D6 Enfoque reactivo desde los usuarios y personal técnico (calleado de red deficiente).
		F7 Definición e implementación de políticas de TI en la empresa	D7 El sistema de activos de la empresa no es en línea, la información no está consolidada
		F8 Se cuenta con una herramienta en línea para soporte técnico	D8 Incumplimiento del proceso de respaldo de información en formato de equipos por parte del equipo de TI
		F9 Alto nivel de estandarización de hardware con DELL (equipos de cómputo) HP (Impresoras)	D9 Falta de socialización y concientización de la utilidad de las herramientas existentes
		F10 Se cuenta con un UPS centralizado en la Oficina Nacional, respaldo de energía (2 horas).	D10 Acceso limitado a correo electrónico (plataforma Lotus) no existe acceso vía Web.
		F12 Tenemos 6 sucursales que cuentan con conexión al Internet. (Diferentes tecnologías)	
		F12 Se cuenta con la página web empresarial.	
Oportunidades	<p>O1 Desarrollo de sistemas basados y nuevas tecnologías basadas en plataforma WEB.</p> <p>O2 Implementar herramientas y metodologías para facilitar el manejo del conocimiento.</p> <p>O3 Estandarización de hardware con proveedor actual (Buen soporte técnico y calidad de los equipos).</p> <p>O4 Crecimiento de oferta de servicios de Internet y telefonía celular en el sector rural.</p> <p>O5 Alianzas con proveedores de productos y servicios para disminución de costos de equipos.</p> <p>O6 Aparición de nuevas tecnologías basadas en plataformas WEB.</p> <p>O7 Definición de una política de renovación de equipos que beneficie a la organización y a los empleados.</p> <p>O8 Tendencia global a la Reducción de precios en hardware.</p> <p>O9 Fortalecimiento y uso de herramienta de software libre.</p>	<p>Estrategia OF</p> <ol style="list-style-type: none"> Plan de capacitación para fortalecer las capacidades del todo el equipo técnico (F1O1). Establecimiento de una alianza estratégica con los proveedores de hardware para actualización permanente de equipos (O3F6) O3F7, F7,F8,F9,O3,O6,7 Economías de escala en la compra Posicionar a TI con servicios en línea Generar un vision a 3 años del departamento Uso de estándares internacionales para TI (ISO, ITIL, BSP, PMI) Mejorar el costo beneficio en telecomunicaciones Creación de UN portal WEB para el País. (Integre Matriz y Sucursales Nueva estructura para la unidad Software libre para optimizar costos Teletrabajo Convenio con proveedores de telecomunicaciones para validar oportunidades de mejora de servicio de internet en sucursales 	<p>Estrategia OD</p> <ol style="list-style-type: none"> Campaña de valoración y promoción de los servicios de la unidad de TI vía web Establecimiento de una política de uso de los equipos de la organización y socialización del mismo. Análisis de carga laboral, en función de las necesidades de los usuarios y sobre esta proponer una estructura funcional y ágil, que no involucre desgaste ni mal uso de recursos humanos y materiales. Procesos de la unidad. Actualización del sistema de registro y distribución de importaciones en WEB para acceso nacional Implementación del sistema WEB de activos fijos a nivel de matriz y sucursales. Implementación de una política de uso de las herramientas y aplicaciones de internet, y socialización y promoción, de la misma Mejoramiento de la Página WEB portal Acceso a email vía WEB..... Capacitación a usuarios en OFIMÁTICA Contruir capacidades de "super usuarios" (apoyo técnico remoto) en sucursales
Amenazas	<p>A1 Plataforma antigua para el manejo de BBDD y correo (Lotus)</p> <p>A2 la cobertura de conexión a nivel país en banda ancha es limitado.</p> <p>A3 Alto costo de servicios de Internet satelital</p> <p>A4 desempeño del servicio de Internet no es óptimo</p> <p>A5 Alto índice de delincuencia y robo de equipos de cómputo.</p> <p>A6 Crecimiento de las amenazas cibernéticas y riesgos de seguridad</p> <p>A7 Crisis económica Mundial.</p> <p>A8 Costos de Internet por telefonía celular son muy altos.</p> <p>A9 Cortes irregulares de Energía eléctrica por los próximos años.</p>	<p>Estrategia FA</p> <ol style="list-style-type: none"> Negociación y búsqueda de otras alternativas de manejo de información y herramientas para mejoramiento de los servicios y aplicaciones vía Lotus u otras plataformas. Implementar una política de resguardo de equipos que contemple aspectos de seguridad, aseguramiento y responsabilidad en los mismos. Implementación de seguridades para equipos robados (Encryptación en laptops, chip de rastreo y bloqueo) Mejorar Internet y alianzas con proveedores Políticas uso manejo y acceso a servicios. Políticas de protección contra virus y malware 	<p>Estrategia DA</p> <ol style="list-style-type: none"> Establecimiento de filtros de manejo de información y acceso a la red Mejoramiento de las condiciones de servicio de internet y comunicación en sucursales Cursos técnico en Lotus designer y central telefónica Enfoque en servicios de la unidad. Getion del conocimiento Fortalecimiento de cultura de manejo de información para uso de nuevos sistemas y respaldo de información. Socialización de políticas a los usuarios en el tema de respaldos Implementación de políticas a nivel de HW y SW para proteger la información de virus

3.2. ALTERNATIVAS ESTRATEGICAS

3.3.1. Estrategias OF

Estrategia OF

1. Plan de capacitación para fortalecer las capacidades del todo el equipo técnico (F101).
2. Establecimiento de una alianza estratégica con los proveedores de hardware para actualización permanente de equipos (O3F6) 03f7, f7,f8,f9,o3,o6,7
3. Economías de escala en la compra
4. Posicionar a TI con servicios en línea
- 5 Generar un vision a 3 años del departamento
6. Uso de estándares internacionales para TI (ISO, ITIL, BSP, PMI)
7. MEjorar el costo beneficio en telecomunicaciones
8. Creación de UN portal WEB para el Pais. (integre Matriz y Sucursales
9. Nueva estructura para la unidad
10. Software libre para optimizar costos
- 11 Teletrabajo
- 12.- Convenio con proveedores d etelecomunicaciones para valida roportunidades de mejora de servicio de intenret en sucursales

3.3.2. Estrategias OD

Estrategia OD

1. Campaña de valoración y promoción de los servicios de la unidad de TI vía web
2. Establecimiento de una política de uso de los equipos de la organización y socialización del mismo.
3. Analisis de carga laboral, en función de las necesidades de los usuarios y sobre esta proponer una estructura funcional y ágil, que no involucre desgaste ni mal uso de recursos humanos y materiales. Procesos de la unidad.
4. Actualización del sistema de registro y distribución de importaciones en WEB para acceso nacional
5. Implementación del sistema WEB de activos fijos a nivel de matriz y sucursales.
6. Implementación de una política de uso de las herramientas y aplicaciones de internet, y socialización y promoción. de la misma
7. Mejoramiento de la Pagina WEB portal
8. Acceso a email via WEB.....
9. Capacitación a usuarios en OFIMÁTICA
10. Contruir capacidades de "super usuarios" (apoyo tecnico remoto) en sucursales

3.3.3. Estrategias FA

Estrategia FA

1. Negociación y búsqueda de otras alternativas de manejo de información y herramientas para mejoramiento de los servicios y aplicaciones vía Lotus u otras plataformas.
2. Implementar una política de resguardo de equipos que contemple aspectos de seguridad, aseguramiento y responsabilidad en los mismos.
3. Implementación de seguridades para equipos robados (Encryptación en laptops, chip de rastreo y bloqueo)
4. Mejorar Internet y alianzas con proveedores
5. Políticas uso manejo y acceso a servicios.
- 6.- Políticas de protección contra virus y malware

3.3.4. Estrategias DA

Estrategia DA

- .
- 1. Establecimiento de filtros de manejo de información y acceso a la red
- 2. Mejoramiento de las condiciones de servicio de internet y comunicación en sucursales
- 3. Cursos tecnico en lotus designer y central telefonica
- 4. Enfoque en servicios de la unidad.
- 5. Gestion del conocimiento
- 6.- Fortalecimiento de cultura de manejo de informaición para uso de nuevos sistemas y respaldo de información.
- 7. Socializacion de politicas a los usuarios en el tema de respaldos
- 8.- Implementación de politicas a nivel de HW y SW para proteger la información de virus
- 9.-Capacitación para acceder desde cualquier punto a Iso sistemas imporntes de la organización via web

CAPITULO IV

4. DEFINICIÓN DE OBJETIVOS, ESTRATEGIAS Y PLANES DE ACCIÓN

4.1. ESTRATEGIAS DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Capacitación y Educación

- Personal Técnico
- Usuarios
- Entrenamiento en gestión de ICT (ITIL, ISO, BSP)
- Marketing y productos de comunicación del área
- Herramientas Gerenciales para personal técnico

Alianzas

- Proveedores de Productos y servicios de tecnología
- Internet
- Gubernamentales
- Locales

Optimización de Recursos y Mejoramiento Continuo

- Tecnología para Sucursales
- Plan Estratégico, Táctico y Operativo
- Uso de estándares y Lograr las certificaciones en el área tecnológica
- Portal WEB
- Software libre para nuevas aplicaciones on line
- Nueva Estructura
- Procesos de la unidad y funciones

- Inducción WEB
- Teletrabajo
- Implementación de Sistemas Corporativos
- Enfoque preventivo para soporte técnico
- Investigación y Desarrollo

Políticas y Procedimientos

- Compras
- Socialización, monitoreo y evaluación

Información y Conocimiento

- Consolidación de Información
- Captura de Información Digitalización

4.2. ETAPA 3: FASE DE SALIDA

4.2.1. Matriz de planeación estratégica

A fin de estructurar un Proceso de Planeación Estratégica y hacer operativa la planificación, ejecución, monitoreo y control del mismo se elaboro la matriz de Cuadro de Mando Integral.

Tabla 8
Matriz de planeación estratégica

Alianzas Estratégicas			
Objetivo	Promover la eficiencia de recursos y optimización en los procesos		
Estrategias	Negociación con proveedores de tecnología para trabajar en conjunto en mejoramiento y actualización de HW y SW		
Actividades	Responsable	Indicador	Meta
Lograr acuerdos con proveedores de internet para reducción de costos de servicio	Jefe TI	1 acuerdo logrado	enero 2013
Lograr acuerdos con proveedores de HW para realizar adquisición a escala matriz y sucursales	Jefe TI	1 lista de proveedores calificados 1 acuerdo firmado	marzo 2013

Continúa →

Clientes			
Objetivo	Satisfacción al cliente		
Estrategias	Optimizar tiempos de respuesta de nuestros servicios a clientes		
Actividades	Responsables	Indicador	Meta
Implementación de SLA (acuerdos de nivel de servicio) a los procesos de soporte técnico	Jefe TI	50 de Incidencias ingresadas y resueltas dentro de estándares SLA,	100% 2010
Implementación de 18 teléfonos IP entre Empresa y proyectos	Gerencia Administrativa	18 teléfonos IP funcionando en proyectos	100% 2010
Objetivo	Renovación de la confianza en el trabajo de TI		
Estrategias	Posicionamiento y Socialización del trabajo de TI		
Actividades	Responsables	Indicador	Meta
Campaña de Posicionamiento y socialización del trabajo de TI	Gerente de Comunicaciones y TI	1 campaña al año	100 %
Optimización de Recursos y Mejoramiento Continuo			
Objetivo	Enfocarse en la eficiencia operativa		
Estrategias	Optimización de costos y procesos organizacionales mediante la implementación de aplicaciones y herramientas tecnológicas		
Actividades	Responsables	Indicador	Meta

Continúa →

Cumplir con las metas del Plan Estratégico de TI	Jefe TI	% de cumplimiento plan	20% hasta 2011 40 % desde 2012 40 % desde 2013
Reestructuración del área de TI en función de la optimización de los procesos internos	Jefe TI	1 Estructura definida	100 % hasta 2011
Levantamiento y Optimización de Procesos del área de TI	Jefe TI	100% de procesos levantados	100 % hasta 2011
Implementación de software libre en Proyectos	Jefe TI	# equipos instalados con software libre	20% hasta 2012 40% hasta 2013 40% hasta 2014
Implementación de Sistema de Información Gerencial	Jefe TI y Gerencia General	% de Sistema Gerencial Implementado	20% hasta 2012 60% hasta 2013 20% hasta 2014
Implementación de Sistema de Importaciones	Jefe TI y Finanzas y Administración	% de Sistema de Importaciones Implementado	20% hasta 2012 80% hasta 2013
Implementación de Sistema de Gestión del Conocimiento	Jefe TI	# De buenas prácticas definidas y documentadas	50% hasta 2012 50% hasta 2013
Documentación de las políticas,	Jefe TI y	# de políticas	20% hasta 2012

Continúa →

procedimientos y funciones del área de Tecnologías de Información,		documentadas	80% hasta 2013
Implementación de Sistema de Activos en WEB	Jefe TI y Finanzas y Administración	% de Sistema de Activos Implementado	20% hasta 2012 80% hasta 2013
Implementación de la intranet Organizacional.	Jefe TI, Todas las áreas	% Implementación de la Intranet	50% hasta 2012 50% hasta 2013
Capacitación y Educación			
Objetivo	Desarrollar y fortalecer competencias que apoyen al cumplimiento de los objetivos organizacionales		
Estrategias	Plan de capacitación de todo personal en herramientas tecnológicas		
Actividades	Responsables	Indicador	Meta
Coordinar plan de capacitación al personal técnico en herramientas de gestión y comunicación efectiva	Recursos Humanos	100% Cumplimiento plan de capacitación Anual	100 %
Coordinar plan de capacitación personal de la Oficina en Ofimática y programas propios de la organización	Tecnologías de Información y Recursos Humanos	100% Cumplimiento plan de capacitación Anual	100 %
Coordinar plan de capacitación personal de las sucursales	Tecnologías de Información y Universidades locales	100% Cumplimiento plan de capacitación Anual	100 %

Continúa →

Coordinar plan de capacitación personal de la Oficina en Políticas de TI	Tecnologías de Información	100% Cumplimiento plan de capacitación Anual	100 %
--	----------------------------	--	-------

CAPITULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Como resultado de los análisis se presentan las siguientes conclusiones y recomendaciones:

5.1. CONCLUSIONES:

1. El desarrollo del Plan Estratégico de TI permite conocer las necesidades futuras de sistemas y tecnología informática basadas en el impacto que tiene su implementación en la optimización de procesos de la organización
2. Es prioritaria la revisión de la estructura organizacional de sistemas de Información para cumplir con la implementación del Plan Estratégico
3. Todos los proyectos de tecnologías de información en DMC deben contar desde su definición con la validación y apoyo por parte de la nueva estructura de sistemas definida, así como el apoyo de los diferentes gerencias y niveles de autoridad para garantizar su éxito
4. Actualmente los sistemas que cuenta la organización se encuentra dispersos, es decir la información no están en un solo repositorio por lo la información no permite contar con reportes consolidados por áreas para toma de decisiones.
5. Los sistemas actuales no se encuentran orientados a la contribución del logro de los objetivos organizacionales
6. La renovación tecnológica anual permite contar con equipos de alto desempeño para los usuarios.
7. Se dispone de personal técnico capacitado en el soporte técnico de las herramientas, sistemas y aplicaciones de software.
8. El personal de la organización cuenta con una cultura informática que comprenda el buen manejo de los equipos dentro de un ambiente de confiabilidad y seguridad.

9. En función del Plan estratégico regional se está dando prioridad a la ejecución de los proyectos en función de la optimización de los procesos propios de cada área y alineados al logro de las metas organizacionales
10. EL área de Tecnologías de Información está tomando nuevas responsabilidades y funciones de acuerdo al Plan de Sostenibilidad de la Organización.

5.2. RECOMENDACIONES

1. Posicionar de forma efectiva al área de tecnologías de Información, para obtener el apoyo de las diferentes gerencias y en especial de la Gerencia General para el desarrollo e implementación de sistemas
2. Lograr que en el levantamiento de procesos se implemente una metodología que permita una mejora continua de los mismos.
3. Coadyuvar para que los procesos de desarrollo e implementación de sistemas sean participativos, lo cual compromete y concientiza al personal de la organización en la importancia de su uso.
4. Validar las aplicaciones a nivel local con las que se están desarrollando a nivel regional, para conocer las implicaciones e impacto.
5. Desarrollar y actualizar anualmente planes estratégicos de TI que estén alineados con los objetivos de la empresa, en base a las políticas y necesidades de TI de la organización
6. Con la finalidad de organizar de manera adecuada el área de Tecnologías de Información, mejorar el control interno, definir responsabilidades y administrar eficazmente los recursos informáticos de la empresa.
7. Se deben formular y presentar proyectos de tecnologías de información a los diferentes entes financiadores tanto nacionales como internacionales.
8. Es muy importante hacer una medición del clima organizacional de sistemas que permita elaborar estrategias y acciones para su mejoramiento.

BIBLIOGRAFIA

- Enciclopedia del Management.* (s.f.). Océano .
- Galarza Enrique, A. (1998). *Metodología de la Investigación.* Quito – Ecuador: Vértice Studio.
- Moreno, D. G. (s.f.). *Planificación Estratégica.*
- Rafael, F. R. (2004). *Investigación Cualitativa, una aproximación a sus métodos.* Quito – Ecuador.
- Real Academia de la Lengua "Diccionario de la Real Academia de la lengua"* (Vigésima segunda ed.). (2001).
- Serna, H. (s.f.). *Planificación y Gestión Estratégica.*
- Toledo, G. (Agosto 2004). *Gerencia Estratégica Sistémica y Virtual* (Primera ed.). Ecuador: GEMPRES.
- Vásquez R, V. H. (Oct. /2000). *Organización Aplicada* (Segunda ed.). Quito-Ecuador: Gráficas Vásquez.
- Villalba Avilés, C. (2004). *Metodología de la Investigación Científica.* Quito – Ecuador: Sur Editores.
- Wikipedya. (s.f.). *Métodos y técnicas de hábitos de lectura.*