

**UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE PROYECTOS**

TEMA: Reingeniería de procesos para la gestión de desviaciones, cambios y riesgos para los proyectos de instalación de hardware, software y servicios para edificios inteligentes de la Empresa SERVIHELP S.A. bajo parámetros PMI.

Autor: Velasteguí Segovia, Mauricio René

RESUMEN

Esta tesis de investigación tiene como objetivo la elaboración de un modelo de procesos para los proyectos de instalación de hardware, software y servicios para edificios inteligentes que se llevan a cabo en Servihelp S.A. Esta reingeniería de procesos empieza con una introducción al mercado en el cual se desarrolla la empresa así como sus productos; posteriormente se establece el marco teórico de procesos y especialmente del estándar del PMBOK que es en el que se fundamentará el nuevo modelo. Con estas bases teóricas se procede a detallar la situación y procesos actuales de la empresa para establecer el punto de partida del diseño del modelo. Con toda la información recopilada se desarrolla el modelo de procesos que pretende ser una guía y/o un manual muy explicativo sobre cada uno de los procesos que se adoptarán y seguirán en Servihelp S.A. Finalmente, se establecerán las conclusiones y recomendaciones de la investigación en base a las experiencias surgidas del proceso de elaboración de este documento

PALABRAS CLAVE: EDIFICIOS INTELIGENTES, PROCESOS, DESVIACIONES, RIESGOS, MODELO