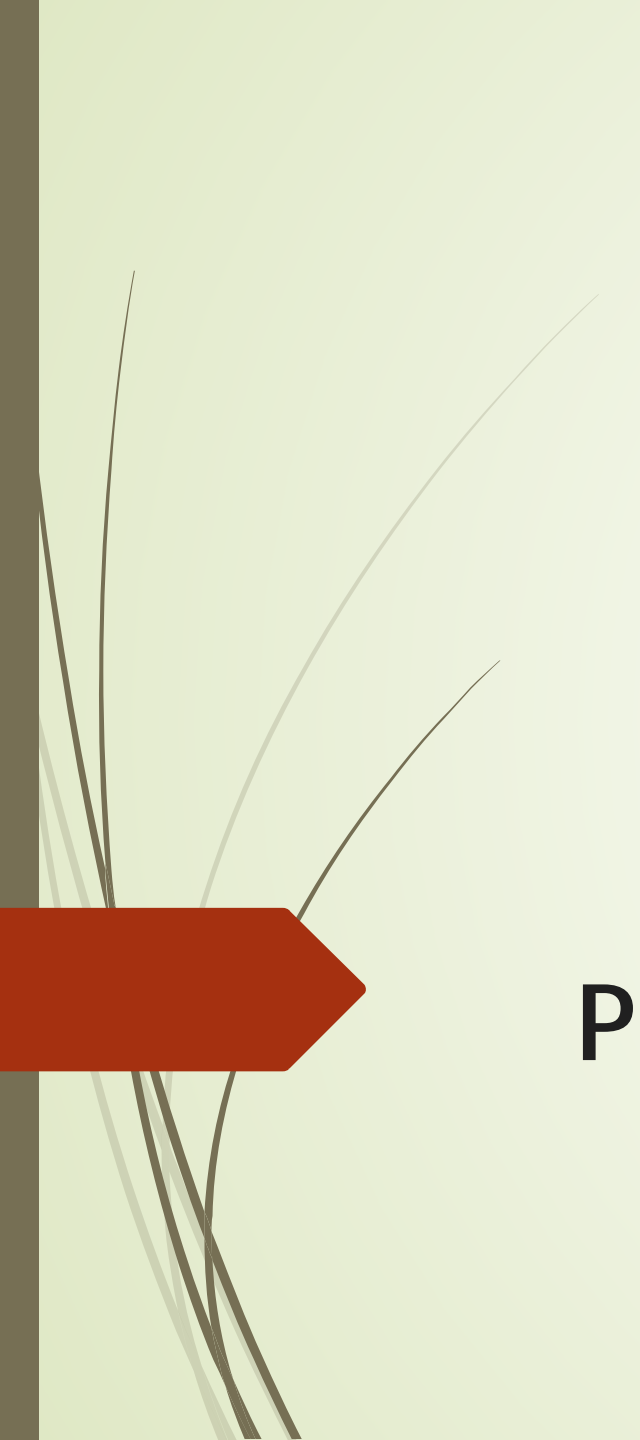





Bienvenidos



**ANÁLISIS Y DISEÑO DEL PLAN  
ESTRATÉGICO PARA EL ÁREA DE  
PRODUCCIÓN Y SERVICIOS DE TI DE  
DINERS CLUB DEL ECUADOR**



# Temas:

- ▶ La Empresa
  - ▶ Área de Producción y Servicios
  - ▶ Análisis PEST
  - ▶ Estrategias propuestas y Beneficios
  - ▶ Conclusiones y Recomendaciones
  - ▶ Preguntas
- 



# Descripción general de la Empresa

- ▶ Inicia el 21 de febrero de 1968, constituida como compañía de responsabilidad limitada.
- ▶ A fines de 1968 el número de tarjeta habientes había llegado a 507, la afiliación de establecimientos fue de 210.
- ▶ Inicialmente la compañía se orienta básicamente hacia el campo turístico. En 1974 se realiza el lanzamiento de la tarjeta de crédito internacional, 2.000 a 5.000.
- ▶ 1987 se realiza la vinculación con el BP.



# Descripción general de la Empresa

- Misión

Facilitar la vida de nuestros clientes de manera responsable, excediendo sus expectativas a través del conocimiento y la innovación.

- Visión

Socios para toda la vida, cada día.



# Área de Producción y Servicios

El área de Producción y Servicios, como su nombre lo indica es la encargada de asegurar que tanto los servicios informáticos como la infraestructura informática de la empresa se encuentre siempre en producción brindando un servicio efectivo y eficaz.

- El área se encuentra conformada por tres sub áreas:
- Infraestructura y Networking – Centro de Cómputo
- Mesa de servicios
- Infraestructura y Networking regional Guayaquil.



# Área de Producción y Servicios

## ► Misión

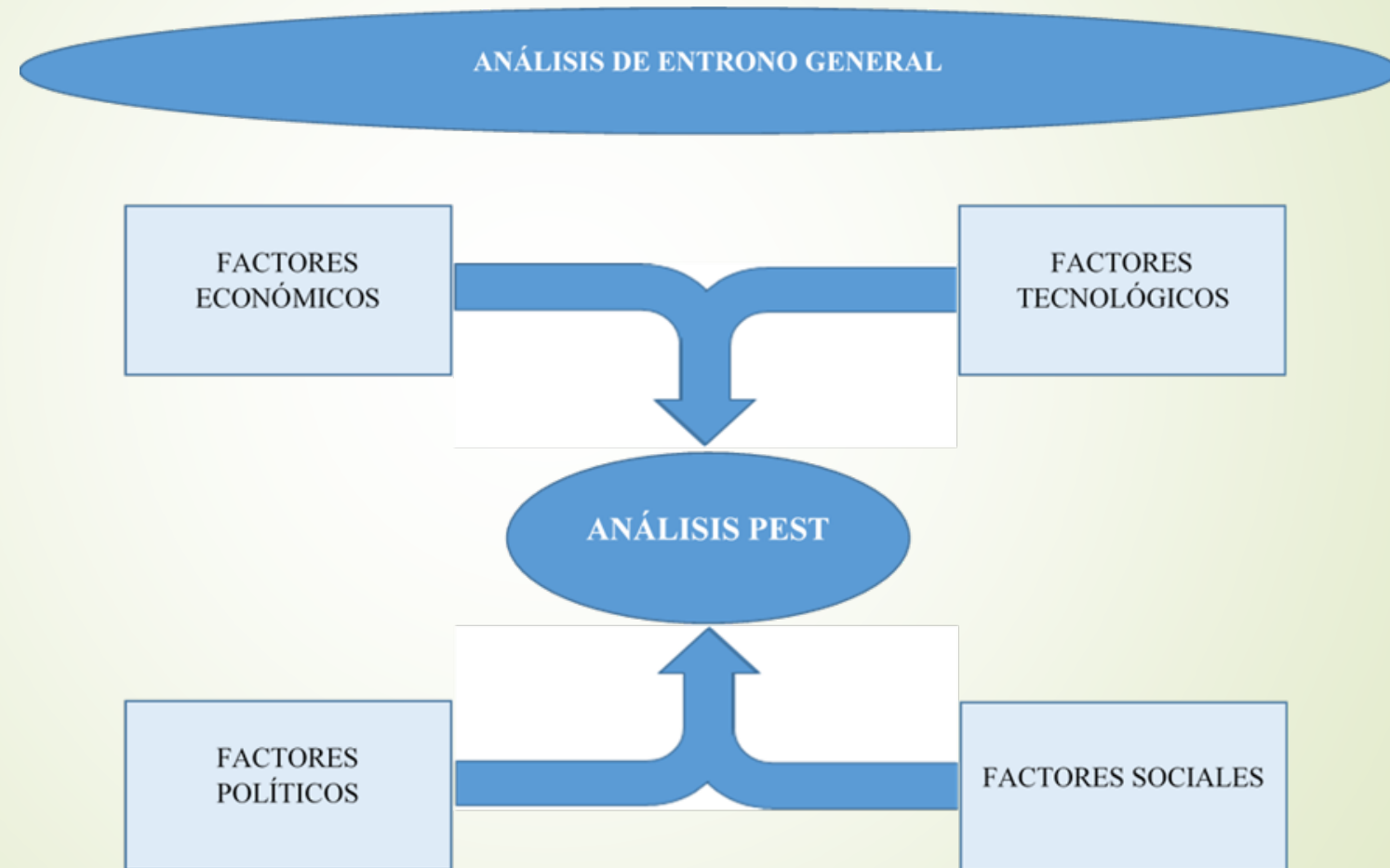
Proveer soluciones tecnológicas sólidas e innovadoras, que impacten de manera diferenciadora la experiencia de nuestros clientes internos y externos, garantizando velocidad, exactitud, consistencia y alta disponibilidad de la tecnología como base fundamental del desarrollo del negocio, contando para ello con recursos humanos de alta calificación y profundo conocimiento, plataformas tecnológicas de clase mundial, procesos de operación en mejora constante y garantizando un servicio de excelencia, anclados en la innovación y la mejora continua con aprendizaje.

## ► Visión

Apoyando el desarrollo del negocio y visionando oportunidades futuras



# Análisis PEST





# Análisis PEST

## Componentes Externos

No.	Componente	Subcomponente	Características	Oportunidad	Amenaza
1	Político	Acciones del Gobierno	Cambios en las Instituciones financieras	X	
2	Económico	Outsourcing	Contratación de Servicios Informáticos	X	
3	Tecnológico	Innovaciones tecnológicas	La tecnología es el pilar fundamental para mejorar la productividad y Competitividad	X	
		Desarrollo Tecnológico del país	Bajo nivel de desarrollo tecnológico en el país		X
4	Rivalidad o Competencia	Precio	Precios de hardware estándar	X	X
			Altos precios en software especializado.		X
		Comunicación y Promociones	Poco recurso para comunicación y promoción		X
		Servicio	Valores agregados únicos	X	
		Estrategia de Competencias	Precios bajos para introducción de nuevos clientes		X
5	Componentes Potenciales	Calidad y precios de nuevos servicios	Precios bajos para introducir nuevos clientes		X
6	Proveedores	Garantías	No todas las marcas tienen garantía local		X
		Tiempos de entrega	stock crítico		X
		Condiciones crediticias	El tiempo de crédito otorgado por los mayoristas es de 30 días	X	
		Poder de negociación de los proveedores	Relación ganar - ganar con los mayorista		
7	Clientes	Segmentación	Alta competencia en el sector corporativo	X	
		Necesidades	Demanda de soluciones integrales en el área de tecnología informática	X	

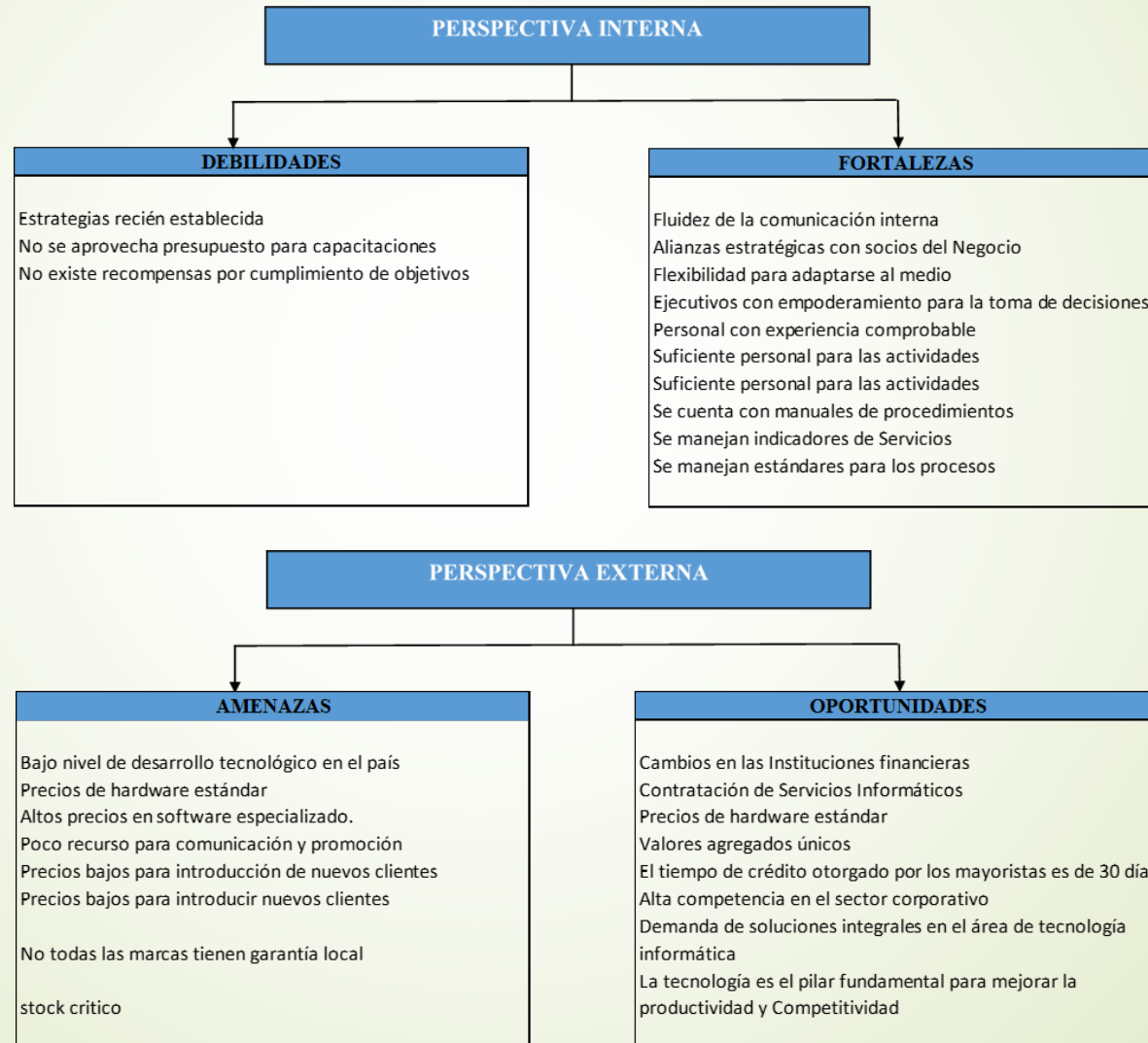
# Análisis PEST

## Componentes Internos

No.	Componente	Subcomponente	Características	Fortalezas	Debilidades
1	Organización	Comunicación Interna	Fluidez de la comunicación interna	X	
		Alianzas Estratégicas	Alianzas estratégicas con socios del Negocio	X	
		Adaptabilidad al entorno	Flexibilidad para adaptarse al medio	X	
		Estructura del poder	Ejecutivos con empoderamiento para la toma de decisiones	X	
		Experiencia en el negocio	Personal con experiencia comprobable	X	
		Tamaño	Suficiente personal para las actividades	X	
		Tamaño	Suficiente personal para las actividades	X	
		Objetivos Estratégicos	Estrategias recién establecida		X
2	Personal	Personal	No se aprovecha presupuesto para capacitaciones		X
		Sistema de Recompensas	No existe recompensas por cumplimiento de objetivos		x
3	Procesos	Procedimientos	Se cuenta con manuales de procedimientos	X	
		indicadores	Se manejan indicadores de Servicios	X	
		Estandarización de Procesos	Se manejan estándares para los procesos	X	

# Análisis PEST

## FODA



# Análisis PEST

## CAME (Corregir, Afrontar, Mantener y Explotar)

ESTRATEGIAS OFENSIVAS (F+O)	ESTRATEGIAS DEFENCIVAS (A+F)
<p>Explotar las alianzas estratégicas para obtener valores agregados únicos</p> <p>Explotar la experiencia de los colaboradores para ofrecer un servicio de calidad</p> <p>Explotar los indicadores de servicios para no descuidar la disponibilidad de los sistemas críticos</p>	<p>Ampliación de los conocimientos del personal</p> <p>Ampliar la búsqueda de proveedores</p>
ESTRATEGIAS DE SUPERVIVENCIA (A+D)	ESTRATEGIAS DE REORIENTACIÓN (O+D)
<p>Busqueda de capacitaciones adecuadas</p> <p>Busqueda de tecnología local</p>	<p>Incremento de capacitaciones anuales</p> <p>Inicialización de estrategias</p>

# Estrategias propuestas y Beneficios

Estrategia Propuesta	Explotar las alianzas estratégicas para obtener valores agregados únicos.
Beneficios	Al realizar una exploración de las mejores alianzas estratégicas que el mercado oferta, se podrán conseguir mejores mayores beneficios en los servicios y productos contratados minimizando de esta manera el costo de mantenimiento y renovación de los mismos.
Tiempo	6 MESES

Estrategia Propuesta	Explotar la experiencia de los colaboradores para ofrecer un servicio de calidad.
Beneficios	Al realizar una exploración de las capacidades y experiencias de los colaboradores se podrá minimizar el gasto en contratación de empresas externas para solucionar problemas que pueden ser atendidos por el personal que ya se encuentra laborando en la organización.
Tiempo	6 MESES

# Estrategias propuestas y Beneficios

Estrategia Propuesta	Explotar los indicadores de servicios para no descuidar la disponibilidad de los sistemas críticos.
Beneficios	Al no descuidar los indicadores de servicios existentes en la organización se podrá realizar planificaciones de soluciones a los problemas mas regulares en la organización para tomar acciones correctivas antes que estos se presenten y de esta manera minimizar el impacto que estos problemas puedan causar en la disponibilidad de los servicios.
Tiempo	Inmediata

Estrategia Propuesta	Ampliar los conocimientos del personal con capacitaciones oportunas.
Beneficios	Aprovechando el presupuesto existente para capacitaciones del personal, se los puede capacitar en herramientas especializadas que aumenten el conocimiento de los colaboradores para un mayor desempeño de sus actividades. Minimizando a un mediano plazo el coste de mantenimiento y soporte en las aplicaciones especializadas que hoy por hoy se tienen contratadas.
Tiempo	12 MESES



# Estrategias propuestas y Beneficios

Estrategia Propuesta	Ampliar la búsqueda de proveedores con tecnología local.
Beneficios	Al obtener proveedores que dispongan de tecnología local en Hardware y Software se minimizaran los tiempos de soporte que estas ofrecen, de esta forma se minimizara el impacto que conlleva la espera del servicio que ofrecen las empresas externas.
Tiempo	12 MESES

Estrategia Propuesta	Inicialización de estrategias.
Beneficios	Al poner en práctica en forma inmediata las estrategias recomendadas se podrá lograr un mejor desempeño del área de Producción y Servicios.
Tiempo	Inmediata





# Conclusiones

- Identificar componentes externos e internos que en la actualidad están gobernando el funcionamiento y operación del área de Producción y Servicios.
- Análisis FODA en el área de Producción y Servicios.
- Análisis CAME y se logró plantear las estrategias: ofensivas, defensivas, de supervivencia y re reorientación.
- Con todos los análisis antes mencionados se logró plantear el Plan Estratégico y los beneficios que estas conllevan para el mejor desempeño del área de Producción y Servicios.



# Recomendaciones

- ▶ Levantamiento continuo de los componentes tanto internos y externos acelerado.
- ▶ Realizar FODA del área con una preciosidad 6
- ▶ Es necesario arrancar de forma inmediata



# Preguntas