



ULACIT

UNIVERSIDAD LATINOAMERICANA
DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA
— COSTA RICA —

Proyecto de graduación

Propuesta de mejoras en calidad y
estandarización de datos en el Área
de Clientes de la organización
Thomson Reuters

Profesora: Vanessa Zamora
Estudiante: Bryan Rojas
Maestría en Gerencia de Proyectos
Año 2014

Índice

Resumen	3
1. Capítulo 1	5
1.1.Introducción	5
1.2 Alcances y limitaciones	5
1.3 Marco teórico	6
1.4 Información de la organización	9
1.5 Acta de constitución del proyecto	11
1.6 Nombre del proyecto	11
1.7 Objetivo general del proyecto	11
1.8 Objetivos específicos del proyecto	12
1.9 Justificación del proyecto	10
1.10 Factores críticos de éxito	13
1.11 Exclusiones del proyecto	13
1.12 Asunciones del proyecto	13
2. Capítulo 2	14
2.1 Entregables del proyecto	14
2.2 Administrador del proyecto	15
2.3 Tiempo estimado del proyecto	15
2.4 Costo del proyecto	15
2.5 Patrocinador del proyecto	16
2.6 Definición del alcance	16
2.7 Recopilar requisitos	16
2.8 Requisitos del proyecto	17
2.9 Estructura de desglose del trabajo (EDT)	17
2.10 Diccionario EDT	18
2.11 Verificar y controlar el alcance	20
3. Capítulo 3	21
3.1 Metodología de investigación	21

3.1.2 Enfoque de la investigación	21
3.1.3 Diseño de la investigación	22
3.1.4 Muestreo	23
3.1.5 Recolección de datos	23
4. Capítulo 4	24
4.1 Análisis y resultados de la encuesta	24
4.2 Observación y resultados	33
4.3 Planeación de la ejecución para implementación de iniciativas de mejora	34
4.3.1 Cronograma de tiempos	34
4.3.2 Descripción de recursos humanos	36
4.3.3 Plan de gestión de riesgos	40
5. Capítulo 5	42
5.1 Conclusiones	42
5.2 Recomendaciones	43
6. Referencias	44
7. Anexos	45

Resumen

El siguiente proyecto de investigación nace en una conversación el Project Lead Araya indica que el siguiente proyecto resulta de alta importancia para la Empresa ya que se han venido presentando una serie de fallos o *issues* en los procesos de manejo de información en algunas áreas de la Compañía. Araya también menciona que el proyecto tendrá varios impactos positivos en lo que respecta a mejores y más veloces manejos de información e información más exacta a la hora de extraer reportes, lo cual, consecuentemente, brindará mejoras en la toma de decisiones cruciales, lo que permitirá a corto y mediano plazo agilizar muchos procesos gerenciales.

Los objetivos específicos que se cumplieron tras la realización de esta propuesta fueron los siguientes: 1. Especificar la información de los sistemas de información (SAP, Salesforce) para el Área de Clientes de Latinoamérica que requiera de correcciones y el tipo de correcciones para comenzar planes de limpieza de manera inmediata. 2. Describir y enlistar los recursos humanos del proyecto y sus roles. 3. Elaborar un cronograma con los tiempos de las distintas actividades propuestas para el cumplimiento del proyecto. 4. Crear una matriz de riesgos y sus respectivos planes de contingencia para el proyecto.

El proyecto se realizó bajo un tipo de investigación descriptiva aportando descripciones de procesos de manera secuencial. El enfoque de la investigación de este proyecto fue cuantitativo por lo que se recogieron datos importantes para el análisis de la situación actual y la mejora toma de decisiones para sus correspondientes soluciones. La recolección de datos para este proyecto se logró por medio de una encuesta y de observación de los sistemas de información en áreas específicas.

De la recolección de datos se logró extraer información de suma importancia con la cual se procede a enlistar tareas a incluir dentro de la propuesta de proyecto a ejecutar posteriormente. Luego para cumplir con los objetivos específicos planteados para la propuesta se procedió a crear un cronograma con los tiempos y actividades del proyecto y su respectivo recurso de trabajo (tiempo total propuesto 19 semanas). Elaborar una tabla con la descripción de recursos humanos y se enlistaron los riesgos detectados para este proyecto así como sus respectivos planes de contingencia

Las conclusiones de este proyecto dan una perspectiva positiva al evidenciar que las distintas problemáticas planteadas encontraron soluciones específicas y de ejecución próxima. Las tareas del plan de ejecución se acoplan de manera oportuno y sencilla a los procesos y recursos de la empresa por lo que la ejecución no se demorará ni se considerará compleja.

Por último el documento brinda una serie de recomendaciones a tomar en cuenta por el equipo ejecutor a la hora de proceder con la ejecución de la propuesta brindada.

1. Capítulo 1

1.1 Introducción

La información es un recurso vital, producido usualmente en las empresas por los sistemas de información. Es importante decir en ese sentido que un sistema de información no tiene por qué ser asociado con los sistemas informáticos, con los que muchas veces se le confunde. El sistema de información comprende planificación, recursos humanos, materiales, objetivos concretos a corto, medio y largo plazo, entre otros.

Con los adelantos tecnológicos actuales, sobre todo en las tecnologías de información, es casi imposible que una empresa no haga uso de la información para el desarrollo de sus actividades cotidianas, por lo cual también requiere sistemas capaces de ofrecer o manejar la información en forma rápida, ordenada, y concreta. La información es vital en todos los aspectos y así también el personal que cumple con la función en específico de procesarla.

La información es una parte fundamental de toda empresa para tener un alto nivel de competitividad y posibilidades de desarrollo. Por ello el buen manejo de la información constituye un campo esencial de mejora y de atención para toda empresa actual.

1.2 Alcances y limitaciones

Alcances

- Archivos con información específica que requieran de correcciones y el tipo de correcciones para comenzar los planes de limpieza de

manera inmediata en el mercado de Latinoamérica en las compañías: La Ley SA E e I, AbeledoPerrot SA y Sistemas Bejerman SA.

- Documentación clara y accesible con los nuevos requerimientos de calidad y de estandarización por seguir para evitar la introducción de nuevos datos inconstantes y erróneos en los departamentos Legal y Contabilidad e Impuestos.
- Proceso definido de monitoreo y mantenimiento de datos para así mantener limpia y en óptimo estado la información en la base de datos SAP.

Limitaciones

- Entre las limitaciones se encuentra la cantidad de presupuesto, el cual puede que sea insuficiente. En algunos proyectos luego de contemplarse los costos, pero en este caso, se proporcionó un monto de presupuesto con el cual se deben lograr los objetivos.
- Los recursos de trabajo con los que cuenta el proyecto son limitados. Los recursos de personal son limitados, se deben sacar de los grupos de trabajo actuales y lograr que no interfiera con sus proyectos y funciones actuales.

1.3 Marco teórico

Definición según el PMI

Project Management (Institute PMI) es una organización internacional conformada por profesionales en el Área de Gestión de Proyectos, la cual surge en el año 1969; según PMBOK (2008).

Proyecto

PMBOK (2008) cita que un proyecto es “un esfuerzo temporal que se lleva a cabo para crear un producto, servicio o resultado único” (p.5).

Los procesos de planeación y de preparación del plan de proyecto son fundamentales para establecer una adecuada gestión de proyectos que conlleve al éxito de la etapa de ejecución y control.

Áreas de conocimiento

Se cuenta con distintas áreas de conocimiento que provienen de los procesos de la dirección de proyectos. Se describen, según el PMBOK (2008):

1. Integración
2. Alcance
3. Tiempo
4. Costos
5. Recursos humanos
6. Riesgos
7. Calidad
8. Comunicación

9. Adquisiciones

Para efectos de este proyecto se aplicarán las siguientes tres áreas de conocimientos: gestión del tiempo, gestión de recursos humanos y gestión de riesgos.

Gestión del tiempo

[...] gestión del tiempo del proyecto, se centra en los procesos que se utilizan para garantizar la conclusión a tiempo del proyecto; en el cual, es necesario definir y secuenciar las actividades, estimar los recursos y la duración para las actividades, desarrollar y controlar el cronograma (p.24).

Se estructurará un cronograma estimado con tiempos reales de las tareas propuestas para el proyecto.

Gestión de recursos humanos

[...] la gestión de los recursos humanos del proyecto, describe los procesos involucrados en la planificación, adquisición, desarrollo y gestión del equipo del proyecto, en el cual, se debe desarrollar el plan de recursos humanos, adquirir, desarrollar y gestionar el equipo del proyecto (p.25).

Se brindará una tabla con los recursos requeridos por actividad así como un reporte con la definición de los roles y actividades por dicho recurso.

Gestión de riesgos

[...] la gestión de los riesgos del proyecto, describe los procesos involucrados en la identificación, análisis y control de los riesgos para el proyecto, el cual, incluye el planificar la gestión y la respuesta de los riesgos, el identificar los riesgos, realizar el análisis cuantitativo y cualitativo de riesgos, monitorear y controlar los riesgos (p.26).

Se procederá a crear una tabla con la categorización de los posibles riesgos detectados así como su plan o planes de contingencia.

1.4 Información de la organización

Thomson Reuters (2014), en su página web oficial, se describe como la principal fuente mundial de información inteligente para empresas y profesionales.

- Combina experiencia en la industria y tecnología innovadora para ofrecer información crítica a los principales tomadores de decisiones.
- Thomson es la organización de noticias más confiable del mundo.
- Da servicio a profesionales de las finanzas y riesgo, legales, fiscales y contabilidad, propiedad intelectual, ciencia y mercados de medios de comunicación.

Presencia global

TR (2014), en su página web oficial, menciona que “ha operado en más de 100 países por más de 100 años”.

A continuación se muestra las diferentes ubicaciones de la Empresa, clasificadas por número de empleados:

1. Eagan, Minnesota
2. Bangalore
3. Londres
4. Nueva York
5. Manila
6. Hyderabad

7. Beijing
8. Bangkok
9. Buenos Aires
10. Toronto

Unidades de negocio

Finanzas y riesgo

La Organización es la proveedora líder de soluciones de administración de riesgos regulatorios y operacionales. Estas soluciones ofrecen análisis, información y noticias críticas permiten transacciones y reunir a las comunidades que posibilitan el comercio, inversión, profesionales financieros y empresariales para conectar (TR, 2014).

Legal

TR (2014), en su página web oficial, menciona ser el proveedor líder de información crítica, herramientas de soporte de decisión, software y servicios a profesionales legales, investigación, negocios y Gobiernos del mundo. Ofrece una amplia gama de servicios en línea que utilizan las bases de datos legales, reglamentarias, información de noticias y de negocios.

Impuestos y contabilidad

TR es el proveedor líder mundial de cumplimiento tributario integrados y la información contable, software y servicios para profesionales de contabilidad de las empresas, corporaciones, firmas de abogados y el Gobierno (TE, 2014).

Ciencia y propiedad intelectual

La Organización es la proveedora líder de información científica y completa de propiedad intelectual (IP), brindando herramientas de soporte de decisión y

servicios que permiten a los Gobiernos, la academia, editores, empresas y despachos descubrir, desarrollar y entregar innovaciones (TE, 2014).

REUTERS Noticias

TR (2014), en su página web oficial, describe lo siguiente:

- Reuters contenido proporciona noticias, información y análisis a más de 1 billón de personas cada día y es un componente vital incrustado en los productos y servicios de confianza.
- Un proveedor líder de servicios de noticias e información en tiempo real, de alto impacto, multimedias a periódicos, redes de cable y televisión, emisoras de radio y sitios web alrededor del mundo.

1.5 Acta de constitución del proyecto

Ver anexo 1

1.6 Nombre del proyecto

Propuesta de mejoras en calidad y estandarización de datos en el área de clientes de la organización Thomson Reuters

1.7 Objetivo general del proyecto

Definir el modelo de mejora de la calidad y del nivel de estandarización óptimo de la data del mercado de Latinoamérica en Thomson Reuters.

1.8 Objetivos específicos del proyecto

Especificar la información de los sistemas de información (SAP, Salesforce) para el Área de Clientes de Latinoamérica que requiera de correcciones y el tipo de correcciones para comenzar planes de limpieza de manera inmediata.

Describir y enlistara los recursos humanos del proyecto y sus roles.

Elaborar un cronograma con los tiempos de las distintas actividades propuestas para el cumplimiento del proyecto.

Crear una matriz de riesgos y sus respectivos planes de contingencia para el proyecto.

1.9 Justificación del proyecto

La compañía Thomson Reuters es una empresa que cuenta con bases de información y de datos masivas. Dicha información se usa de manera muy meticulosa y afecta en muchas áreas como lo son las ventas, las cuentas por cobrar, la creación de cuentas clientes, las facturaciones de productos, entre otros muchos aspectos.

Araya (2014) indica que el siguiente proyecto resulta de alta importancia para la Empresa ya que se han venido presentando una serie de fallos o *issues* en los procesos de manejo de información en algunas áreas de la Compañía. Por lo tanto, a modo de proyecto pionero, se comenzará una propuesta y plan de mejora en el mercado de clientes de Latinoamérica con el fin de comenzar una estandarización masiva de información, la cual en paralelo irá corrigiendo la calidad de la información existente y permitirá mantener, por medio de la estandarización, dichos estándares de exactitud y limpieza de las bases de datos y de la nueva información que se ingrese.

Araya (2014) también menciona que el proyecto tendrá varios impactos positivos en lo que respecta a mejores y más veloces manejos de información e información más exacta a la hora de extraer reportes, lo cual, consecuentemente, brindará mejoras en la toma de decisiones cruciales, lo que permitirá a corto y mediano plazo agilizar muchos procesos gerenciales.

1.10 Factores críticos de éxito

- Definir de manera clara y entendible el Sow statement of work (criterios de trabajo que establece Thomson Reuters de manera interna como un duplicado en el sector de Data Governance). Tener estos criterios bien definidos permite fácil identificación de errores.
- Aprobaciones de presupuesto, se necesita que a la hora de la implementación se aprueben a tiempo los presupuestos requeridos.
- Workshop, a la hora de tomas de decisión de ejecución y de aprobación todos los stakeholders deben estar presentes.
- Fiscalización del proceso decidido por la junta, las aprobaciones son importantes pero más lo es llevar controles y revisiones exigentes.

1.11 Exclusiones del proyecto

Se excluyen de momento todos los datos de otras regiones que no sean entidades de Latinoamérica, es decir, zonas como UK, USA, Canadá, entre otras.

Asimismo, se excluyen datos de proveedores y de productos ya que trabajará únicamente en este proyecto con los datos de customers.

1.12 Asunciones del proyecto

Se asume que los recursos requeridos para cada etapa del proyecto estarán disponibles en la cantidad de tiempo que se les requiera.

Se asume que la data con la que se trabaje sea la data completa requerida para una mejora completa de customers en Latinoamérica.

2. Capítulo 2

2.1 Entregables del proyecto

Entregable	Descripción	Criterios de aceptación
Gestión del proyecto	Documento digital escrito con el plan por seguir para el desarrollo del proyecto propuesto.	Directores patrocinadores del proyecto deciden si lo planteado está listo para ser desarrollado de dicha manera.
Análisis de data del sistema y reporte con las observaciones	Análisis basado en documentación de la Empresa y de los sistemas de información actuales.	El project lead y asesor de tecnologías deben aprobar la viabilidad de las observaciones.
Encuestas y análisis de resultados de estas para encontrar ideas que apoyen el enfoque	Crear una encuesta que permita encontrar puntos de mejora por medio de sugerencias de los encuestados y posterior a esto, analizar los resultados	La encuesta debe brindar información relevante y los resultados ser analizados y aprobados como provechosos por el project lead
Descripción de recursos humanos	Se describirán y enlistarán los recursos y sus roles	Aprobación por parte del project lead
Cronograma de tiempos	Crear un cronograma con los tiempos de las distintas actividades propuestas	Aprobación por parte del Project Lead
Plan de gestión de riesgos	Crear una matriz de riesgos y sus respectivos planes de contingencia	Aprobación del plan por parte de la encargada de riesgos del Área de Project Management Costa Rica

Recomendaciones y entrega de un modelo con propuestas de mejoras.	Dar un informe final escrito con toda la data recopilada	Aprobación por parte del project lead
---	--	---------------------------------------

Fuente: Elaboración propia (2014)

2.2 Administrador del proyecto

El administrador del proyecto estará a cargo de investigar las principales áreas de error, definir las carencias en la calidad de la data actual, definir los nuevos criterios, plantear algunas mejoras en sistema que sean analizadas con algún proveedor de sistemas informáticos, definir nuevos criterios de la data, entre otras funciones con el apoyo del project lead del Área de Customers, Gustavo Araya.

2.3 Tiempo estimado del proyecto

Se estima tener este proyecto concluido y presentado en un lapso de 7 semanas.

En las primeras dos semanas se aterrizará en la estructura y en las herramientas requeridas para los análisis del problema. En las siguientes dos, se procederá a trabajar en los análisis y las identificaciones de mejora. Posterior a esto, en las próximas 3 semanas, se brindarán planes específicos para presentar a los líderes de proyecto y directores los siguientes pasos por tomar para ejecutar una corrección de dichos planes en la manera que ellos consideren más conveniente según las necesidades del proyecto.

2.4 Costo del proyecto de planeación de propuesta

En las siguientes 7 semanas de análisis de la data y de definición de los planes por seguir para la confección del entregable final, se necesitará de un aproximado de unas 87 horas del administrador de proyectos, así como unas 20 horas del project lead del Área de Customers y unas 5 horas de parte de la project manager para Costa Rica.

Profesional	Tiempo por horas	Costo por hora	Costo total
Administrador de proyectos	87	10	870
Project lead	20	20	400
Project manager para Costa Rica.	5	35	175
Total			1445

***Costo en dólares. Elaboración propia 2014**

2.5 Patrocinador del proyecto

Los patrocinadores encargados de aprobación de desembolsos para cancelaciones en los costos serán tanto el director de ventas como el director de oportunidades de clientes (order processing director)

2.6 Definición del alcance

El siguiente proyecto consiste en la realización de una propuesta de trabajo de pruebas de data y de manejo de procesos del Área de Customers en lo que respecta a la estandarización y calidad de las cuentas, así como de su continuidad. Tiene una duración de 7 semanas, lo cual se ajusta a las necesidades actuales del Departamento, al permitir asegurar el cumplimiento de los criterios de calidad requeridos por el negocio y la adaptación de planes y procedimientos de mejora.

También, se considera en este proyecto la confección de estos planes de gestión: recursos humanos, tiempo y riesgos.

2.7 Recopilar requisitos

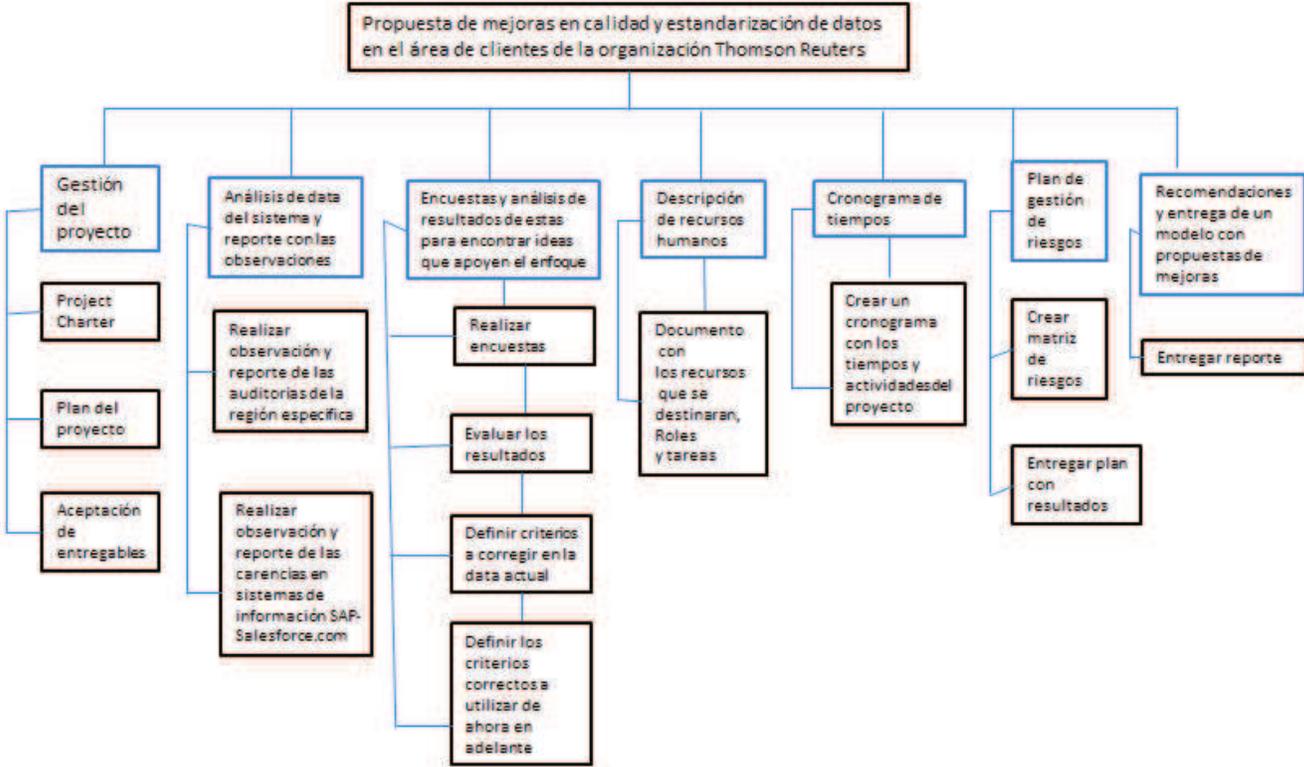
La recopilación de los requisitos será por medio de conocimientos adquiridos de cursos relacionados con el manejo de proyectos y experiencia personal en el Departamento de Datos y Sistemas de Información y mediante entrevistas y

consultas a los involucrados en el Data Governance de la Empresa; de esta manera, se identificarán sus expectativas y requerimientos, y sus sugerencias para los cambios que requiere el proceso y la data actual en aspectos de calidad y estandarización.

2.8 Requisitos del proyecto

Es de importancia que los encargados, los asesores y directores tengan disposición de colaborar y aportar, para que el entregable final esté acorde con sus intereses y los del negocio propiamente con el fin de que permita aportar una opción de mejora con posibilidad de ejecución inmediata.

2.9 Estructura de desglose del trabajo (EDT)



Fuente: Elaboración propia 2014

2.10 Diccionario EDT

Fase	# actividad	Nombre de la actividad	Descripción de la actividad
1. Gestión del proyecto	1.1	Project charter	Documentar el project charter del proyecto con la información requerida
1. Gestión del proyecto	1.2	Plan del proyecto	Entregar el plan completo de lo que se pretende hacer
1. Gestión del proyecto	1.3	Aceptación de entregables	Mediante una reunión obtener la aprobación de estos
2. Análisis de data del sistema y reporte con las observaciones	2.1	Realizar una observación y reporte de las auditorias de la región específica	Buscar auditorías previas para identificar errores comunes
2. Análisis de data del sistema y reporte con las observaciones	2.2	Realizar observación y reporte de las carencias en sistemas de información SAP-Salesforce.com	En clientes de la base de datos definir las mayores fallas y carencias de data

3. Encuestas y análisis de resultados de estas para encontrar ideas que apoyen el enfoque	3.1	Realizar encuestas	Se efectuarán encuestas con preguntas relevantes para el proyecto
3. Encuestas y análisis de resultados de estas para encontrar ideas que apoyen el enfoque	3.2	Evaluar los resultados	Se crearán tablas y gráficos con los análisis de los resultados, para luego evaluarlos
3. Encuestas y análisis de resultados de estas para encontrar ideas que apoyen el enfoque	3.3	Definir criterios por corregir en la data actual	Con los aportes se espera obtener algunos datos que alimenten de manera positiva los criterios
3. Encuestas y análisis de resultados de estas para encontrar ideas que apoyen el enfoque	3.4	Definir los criterios correctos por utilizar de ahora en adelante	Se definirán los nuevos criterios claros y definitivos
4. Descripción de recursos humanos	4.1	Documento con los recursos que se destinarán,	Crear una tabla con los roles y recursos, así como

		roles y tareas	las tareas de estos
5.Cronograma de tiempos	5.1	Crear un cronograma con los tiempos y actividades del proyecto	Crear una tabla con las actividades y sus respectivos tiempos estimados de ejecución
6.Plan de gestión de riesgos	6.1	Crear matriz de riesgos	La matriz dictará el grado de importancia de los riesgos detectados
6.Plan de gestión de riesgos	6.2	Entregar plan con resultados	El plan contendrá un análisis de los riesgos y sus planes de contingencia
7. Recomendaciones y entrega de un modelo con propuestas de mejoras.	7.1	Entregar reporte	Se harán las recomendaciones pertinentes y se entregará un documento final con toda la información para su próxima ejecución

Fuente: Elaboración propia 2014

2.11 Verificar y controlar el alcance

Las verificaciones y controles del alcance se llevarán a cabo por medio de reuniones periódicas de manera semanal con el project lelad y la project manager local en los aspectos que se requiere de cada profesional. En las reuniones se darán las respectivas aprobaciones y se escucharán las sugerencias de planeación y de enfoque. Por lo tanto, los controles se harán de manera directa en las reuniones respectivas.

3. Capítulo 3

3.1 Metodología de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

En este proyecto, se utilizará el método de investigación descriptiva. Esto para que se pueda recopilar información útil que permita generar los resultados esperados en relación con los objetivos y el alcance. Así se logrará plantear y proponer el plan que permitirá mejorar la calidad de la data y la estandarización de los procesos con contribuir a la eficiencia de las decisiones que se toman en la Compañía a partir de esta data.

Hernández, Fernández y Baptista (2010) definen la investigación como “conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que aplican al estudio de un fenómeno” (p. 4).

Método de investigación descriptiva

Según Hernández et al. (2010), el alcance descriptivo se define como “especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómenos que se someta a un análisis” (p.82).

Con la aplicación del método descriptivo, se pretenden especificar varios aspectos del proyecto como lo son el estado de la data, los criterios de mejora, los recursos humanos que se necesitarán en una futura ejecución del proyecto y definir tiempos para las fases que el proyecto requiere una vez que se comience su ejecución. La encuesta recolectará datos que posibilitarán centrarse en ciertos aspectos que se identifiquen como de mayor relevancia.

3.1.2 Enfoque de la investigación

De acuerdo con Hernández et al. (2010), “el enfoque cuantitativo es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar o eludir”

pasos, el orden es riguroso, aunque, desde luego, podemos redefinir alguna fase” (p. 4).

Igualmente Hernández et al. (2010) indican que “el enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comparación y probar teorías” (p. 4).

Se efectúa en este proyecto una investigación con enfoque cuantitativo a través de la encuesta, de la cual se pretende obtener resultados o información que permita analizar y proponer mejoras a la data y a los procesos de información de la Empresa para brindar información más detallada a las unidades de negocio encargada de la toma de decisiones críticas.

3.1.3 Diseño de la investigación

Hernández et al. (2010) señalan:

[...] la investigación no experimental se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos (p.149).

En esta investigación, se emplea la no experimental ya que se observarán auditorías previas con resultados de error, así como la situación actual de la información en el sistema con el propósito de localizar y definir los distintos errores actuales. Y luego se procederá a plantear mejoras y un plan de ejecución para dichas mejoras.

3.1.4 Muestreo

Hernández et al. (2010) indican que la muestra “es un subgrupo de la población. Se utiliza por economía de tiempo y recursos. Implica definir la unidad de análisis. Requiere delimitar la población para generalizar resultados y establecer parámetros” (p. 171).

Además, mencionan que muestra no probabilística o dirigida es cuando se “selecciona participantes por uno o varios propósitos. No pretende que los casos sean representativos de la población” (Hernández et al., 2010, p.171).

La encuesta se dirigirá a una cantidad de 50 personas entre las cuales se contará con analistas, directores, gerentes y líderes de proyecto con el fin de obtener resultados importantes para el enfoque y la corrección adecuada.

3.1.5 Recolección de datos

Se empleó una encuesta y la observación, por ser instrumentos prácticos para obtener información de interés y responder a la interrogante principal en estudio.

Muestra

Según el Centro de Investigaciones Sociológicas (2014), en su web oficial:

La encuesta es una técnica de recogida de datos mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de individuos. A través de las encuestas se pueden conocer las opiniones, las actitudes y los comportamientos de los ciudadanos.

En una encuesta se realizan una serie de preguntas sobre uno o varios temas a una muestra de personas seleccionadas siguiendo una serie de reglas científicas que hacen que esa muestra sea, en su conjunto, representativa de la población general de la que procede.

La encuesta para este proyecto se efectuó en línea, por medio de la aplicación de la página web <https://es.surveymonkey.com>; desde donde se realizaron preguntas enfocadas a obtener información relevante sobre calidad y estandarización en los datos.

Observación

Ander Egg (1982) explica:

[...] la observación se utiliza como una técnica de recolección de datos, para adquirir conocimientos y captar la realidad. Se emplean los sentidos para observar hechos y realidades del ambiente en donde las personas desarrollan su vida, además intenta captar aspectos esenciales del fenómeno que se investiga. Se aplica frecuentemente en las ciencias sociales por ser selectiva al tratar de escoger los datos más importantes para explicar el fenómeno (p.226).

La observación en este caso permite tener dos criterios sólidos, uno tomando en cuenta las opiniones de los encuestados referentes al tema específico por tratar y otro basado en lo que los hechos actuales de la organización y sus sistemas de control como lo son las auditorias.

4. Capítulo 4

4.1 Análisis y resultados de encuesta

La encuesta para este proyecto se efectuó en línea, por medio de la aplicación de la página web <https://es.surveymonkey.com>; desde donde se realizaron preguntas enfocadas a obtener información relevante sobre calidad y estandarización en los datos (ver encuesta en anexos).

La encuesta se dirigió a una cantidad de 51 personas entre las cuales se contó con analistas, directores, gerentes y líderes de proyecto; con el fin de obtener resultados importantes para el enfoque y la corrección adecuada.

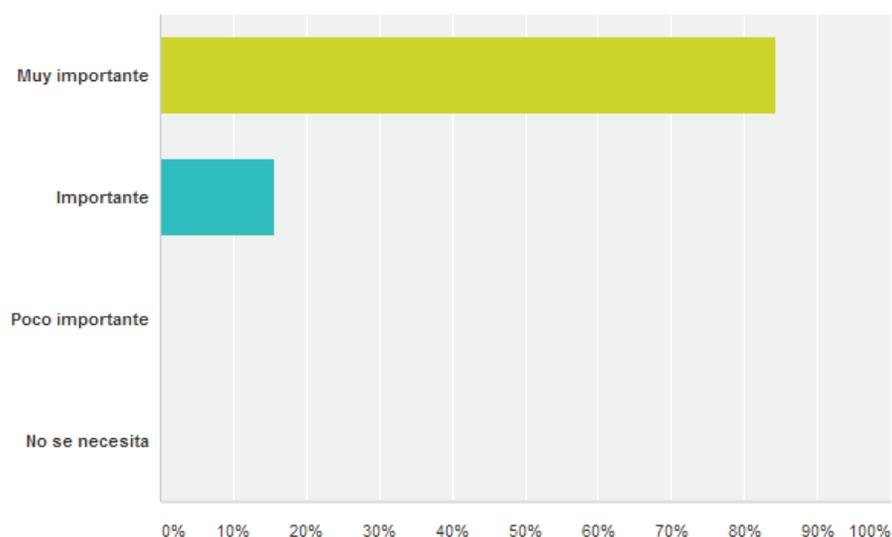
Análisis encuesta

Pregunta 1

¿Qué tan importante considera usted que es tener normas de estandarización a la hora de trabajar con distintas regiones del negocio?

Opciones de respuesta	Respuestas
Muy importante	84,31% 43
Importante	15,69% 8
Poco importante	0,00% 0
No se necesita	0,00% 0
Total	51

Fuente: Gráficos de encuesta Surveymonkey.com 2014



Fuente: Gráficos de encuesta Surveymonkey.com 2014

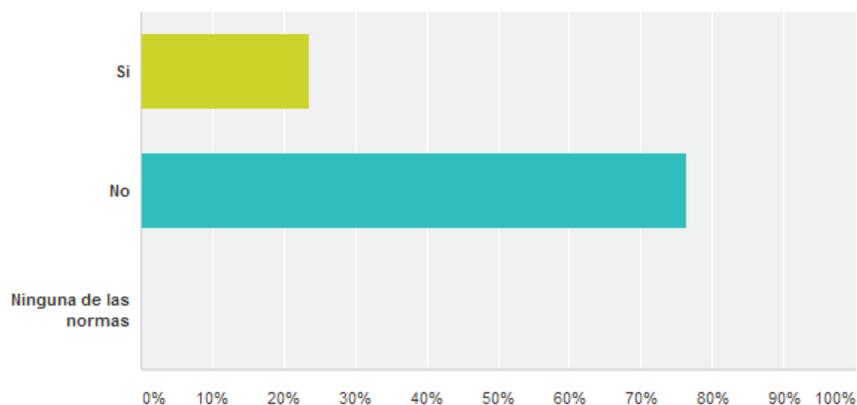
Se rescata de la primera pregunta sobre la importancia de la estandarización que toda la población considera que esto es muy importante o importante para la Empresa. Nadie opina que no lo sea.

Pregunta 2

¿Conoce usted todas las normas de estandarización que maneja la Empresa a nivel de clientes para su área?

Opciones de respuesta	Respuestas
Si	23,53% 12
No	76,47% 39
Ninguna de las normas	0,00% 0
Total	51

Fuente: Gráficos de encuesta Surveymonkey.com 2014



Fuente: Gráficos de encuesta Surveymonkey.com 2014

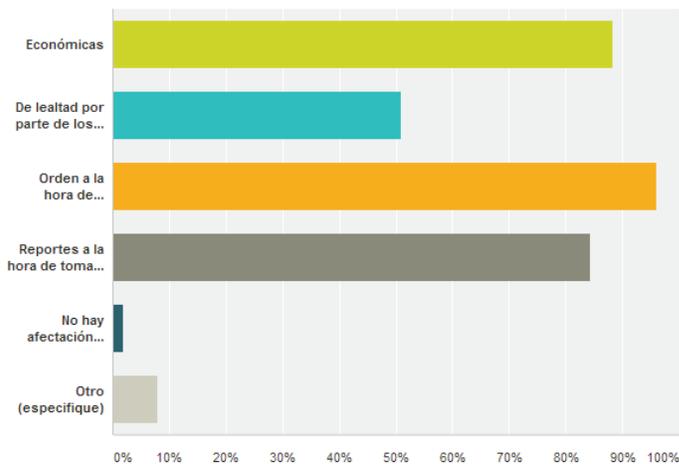
A partir de las respuestas a esta pregunta, se rescata que hay gran desconocimiento, por parte de la mayoría de la población (casi un 80%), de la totalidad de las normas de estandarización de sus respectivos procesos.

Pregunta 3

¿Qué tipo de afectaciones se verían en el negocio al tener procesos no estandarizados en bases de datos que contemplen distintas regiones alrededor del mundo? (Puede marcar más de una opción)

Opciones de respuesta	Respuestas	
Económicas	88,24%	45
De lealtad por parte de los clientes	50,98%	26
Orden a la hora de trabajar	96,08%	49
Reportes a la hora de tomar decisiones	84,31%	43
No hay afectación alguna	1,96%	1
Otro (especifique)	7,84%	4
Total de encuestados: 51		

Fuente: Gráficos de encuesta Surveymonkey.com 2014



Fuente: Gráficos de encuesta Surveymonkey.com 2014

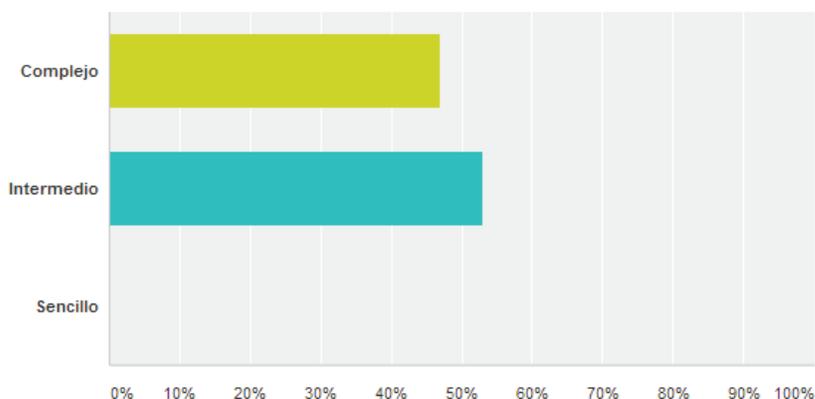
La población deja claro que las afectaciones en caso de no poseer estos procedimientos son varias y son de gran importancia como lo son repercusiones Económicas, de lealtad por parte de los clientes, orden a la hora de trabajar, reportes a la hora de tomar decisiones. Si a todo esto no se le brinda la debida atención la empresa puede sufrir pérdidas tanto económicas como de tiempo bastante considerable.

Pregunta 4

¿Qué grado de dificultad considera usted contendría el estandarizar varias regiones de negocio bajo las mismas normas?

Opciones de respuesta	Respuestas	
Complejo	47,06%	24
Intermedio	52,94%	27
Sencillo	0,00%	0
Total		51

Fuente: Gráficos de encuesta Surveymonkey.com 2014



Fuente: Gráficos de encuesta Surveymonkey.com 2014

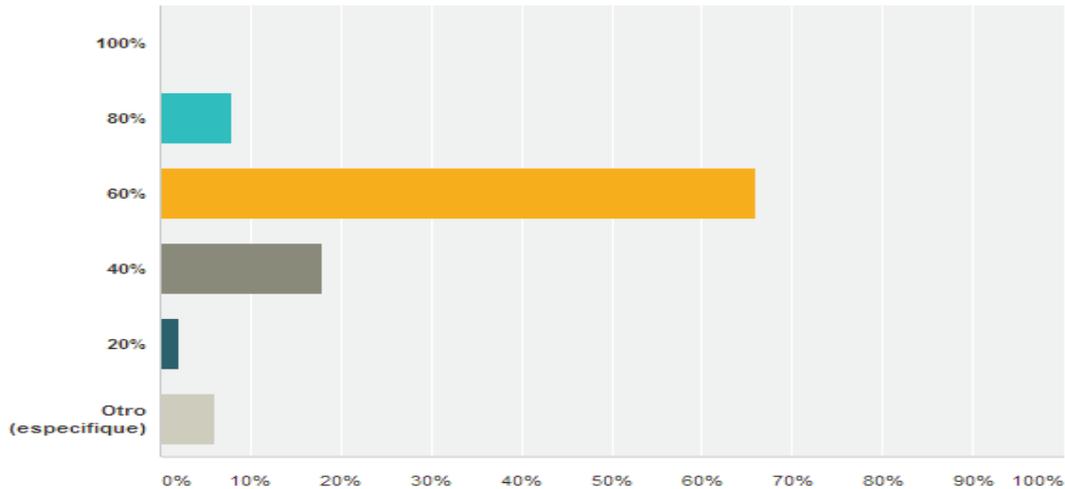
A la vista de la organización se considera que una estandarización de distintas regiones posee una dificultad intermedia o compleja. Lo cual debe realizarse de la manera más estructurada posible.

Pregunta 5

¿En qué porcentaje de estandarización considera usted que se encuentran los formatos usados en este momento para la región de Latinoamérica?

Opciones de respuesta	Respuestas
100%	0,00% 0
80%	8,00% 4
60%	66,00% 33
40%	18,00% 9
20%	2,00% 1
Otro (especifique) Respuestas	6,00% 3
Total	50

Fuente: Gráficos de encuesta Surveymonkey.com 2014



Fuente: Gráficos de encuesta SurveyMonkey.com 2014

La mayoría de la población encuestada considera que la información actualmente posee un nivel de estandarización de 60%, lo cual quiere decir que la data y los estándares necesitan mejorarse para irse aproximando poco a poco a una meta de 100% de estandarización.

Pregunta 6

¿Qué mejoras al proceso actual propone usted para ser implementadas?

Respuestas

A continuación se muestran las respuestas brindadas: más controles; creación de una matriz, así como también validaciones de datos con nomenclaturas para estandarizar procesos; documentación, reportes de utilización, eficiencia; mejoras a los sistemas y mejor cuidado al ingresar datos; controles y estándares de formato; ingresar de mejor manera los datos; estandarización; mejorar los controles en los sistemas; ingresar de mejor manera los datos; mejores controles en los sistemas; mejores controles en los sistemas; métricas de medición y acciones preventivas previo a la afectación al cliente; entender las particularidades de cada región; estandarizar los puntos en común; tener claridad de quienes son los contactos, los dueños de los diferentes procesos; la estandarización de los procesos y de formatos de solicitudes debe ser algo fundamental para que la calidad de la data sea lo más representativa posible; entrenamientos; identificar las necesidades de negocio para establecer el estándar basado en las mismas; tomar de entre ellos al que mejor resultado tenga, incorporar los ajustes necesarios a este adaptándolo en procesos y controles para llevarlos a ese nivel; una vez estandarizados todos de forma estable, hacer mejoras específicas; que se unifiquen los procesos y herramientas en área de la informática para un mejor

desempeño del trabajo ya que algunas divisiones todavía usan sistemas muy antiguos y poco eficientes; implementar herramientas como Six Sigma, Lean, Kaizen, 5 S; se deberían estudiar las regiones en forma individual para establecer los parámetros a estandarizar y así implementar los procesos de manera uniforme; establecer un Departamento de Control de Calidad y un Plan de Entrenamiento muy completo; apego a las normas; un sistema eficiente para el manejo de los datos y/o solicitudes; mapeo de operaciones; relación de acciones versus impacto del negocio; redefinición de tiempos y movimientos; actualización de documentos y de material de entrenamiento; documentar los procesos, realizar auditorías, mejor comunicación con otros departamentos (ventas, OP); mayor inversión en estructuras y procesos; más cantidad de entrenamientos a los empleados; mejores documentos que expliquen los procesos paso a paso; alinear la información de SF con la de SAP y evitar el retrabajo; alinear los procesos de trabajo en ambas herramientas, para asegurar que todo el equipo ingresa la data de la misma manera; más acceso para los procesadores y mejoras en Salesforce.com en cuanto a detalles de actualizaciones realizadas.

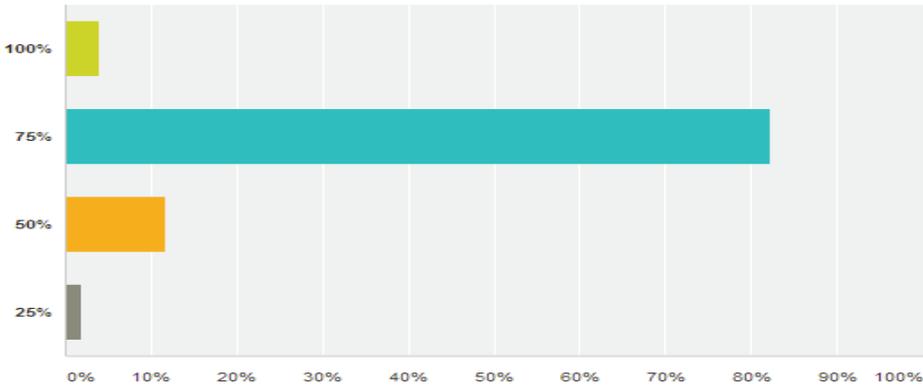
Pregunta 7

¿Qué porcentaje daría usted a la calidad de los datos cuando ha utilizado los sistemas de información de la Empresa?

Opciones de respuesta	Respuestas	
100%	3,92%	2
75%	82,35%	42
50%	11,76%	6
25%	1,96%	1
Total		51

[Comentarios \(3\)](#)

Fuente: Gráficos de encuesta Surveymonkey.com 2014



Fuente: Gráficos de encuesta Surveymonkey.com 2014

Los encuestados dejan ver que consideran que la calidad de la data actual en los sistemas de información es bastante aceptable con un 75%, esto quiere decir que se requiere de ciertas correcciones y mejoras. A la vez que la data no se encuentra en un estado tan malo.

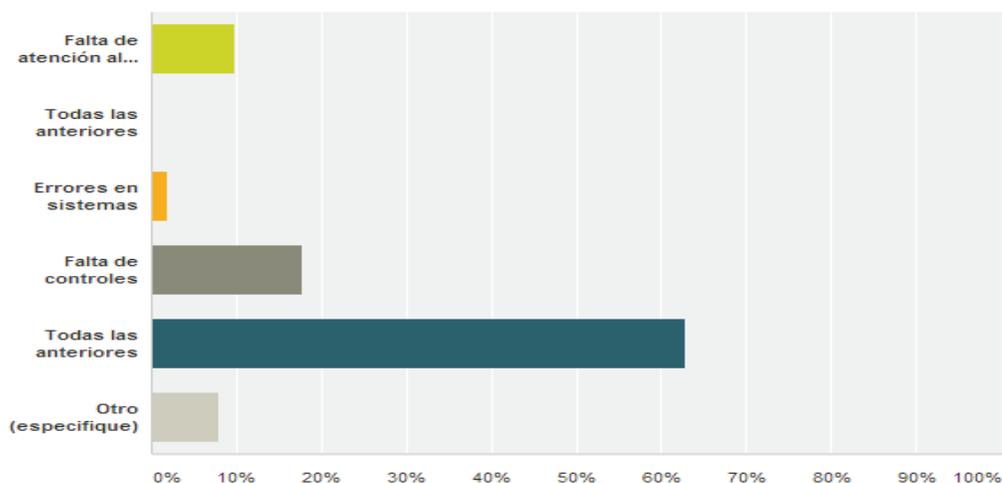
Pregunta 8

¿Cuál diría usted es la causa principal que haya data de mala calidad en el sistema?

Opciones de respuesta	Respuestas	
Falta de atención al ingresarla	9,80%	5
Todas las anteriores	0,00%	0
Errores en sistemas	1,96%	1
Falta de controles	17,65%	9
Todas las anteriores	62,75%	32
Otro (especifique)	7,84%	4
Total		51

Fuente: Gráficos de encuesta Surveymonkey.com 2014

Una mayoría de los encuestados concuerda que las causas de esta mala calidad en algunos datos actuales se debe a razones propuestas como; falta de atención al ingresarla, errores en sistemas, falta de controles.



Fuente: Gráficos de encuesta Surveymonkey.com 2014

Pregunta 9

¿Tiene usted algún comentario adicional?

Respuestas

A continuación se muestran las respuestas hechas por los encuestados: otra causa principal de la mala calidad de la data en el sistema es la falta de conocimiento de la persona que está ingresando la información, es decir, se equivoca por que no sabe que esta malo lo que está ingresando; unificar los servicios para un mejor desempeño de la empresa tanto a nivel corporativo como de producción y servicios; información "mal" migrada, muchas excepciones para no afectar la parte económica (LLEY y las ROs por ejemplo).

Datos por rescatar de la encuesta

En resumen, la estandarización se considera de muchísima importancia entre los encuestados.

La mayoría no conoce las normas de estandarización de su área.

La falta de estandarización, según los encuestados, afecta principalmente en los aspectos económicos y en el orden a la hora de trabajar.

Es provechoso saber que los encuestados consideran, con base en su experiencia, que estandarizar varias áreas tendría un grado de complejidad intermedio y no elevado.

La gran mayoría de encuestados considera que la data se encuentra en un 60% de estandarización por lo que hay mucho trabajo por hacer.

Las respuestas a la pregunta 6 serán de gran apoyo para la fase de crear nuevas reglas y procesos de estandarización.

La calidad de los datos, según los encuestados, se encuentra a un 75%, por lo que las correcciones no serán tan complejas. Entre las causas de la mala calidad, se mencionan: la falta de atención al ingresarla, errores en sistemas y falta de controles.

En la última pregunta se resalta la necesidad de capacitación.

4.2 Observación y resultados

Por medio de la observación, se conoció que se requerirá de las siguientes iniciativas de mejora:

- Modelo de gestión y gobierno de datos
- Reglas y definiciones sobre los datos
- Incorporación de validaciones en Salesforce.com
- Mejoras en funcionamiento cruzado entre SAP y Salesforce.com
- Programa de capacitación para los agentes
- Revisión continua en análisis y gestión de datos

4.3 Planeación de la ejecución para implementación de iniciativas de mejora

4.3.1 Cronograma de tiempos

- Cronograma con los tiempos y actividades del proyecto y su respectivo recurso de trabajo (tiempo total propuesto 19 semanas)



Fuente: Elaboración propia, 2014

- **Diccionario de cronograma**

Actividad	Desarrollo
Inicio	
Confeccionar modelo de gestión y gobierno de datos.	Crear los modelos y las normativas de las mejoras de calidad y encargados de procesos más específicos y especializados. Se encontraron dentro de los errores, muchas cuentas duplicadas, cuentas con campos mandatorios en blanco y cuentas que no siguen los formatos establecidos por el Departamento de Clientes de Latinoamérica. La corrección será masiva y automatizada.
Reglas y definiciones sobre los datos.	Definir la manera de introducir los datos con normas de estandarización obtenidas en juntas directivas y aprovechando las respuestas de la pregunta 6 de la encuesta para incorporarlas en las nuevas reglas. (estas serán provistas por el administrador del proyecto).
Incorporación de validaciones en Salesforce.com	Las validaciones se discutirán entre los líderes de proceso y los informáticos para conocer cómo deben funcionar estas validaciones y definir qué aspectos tendrán validaciones automáticas y qué aspectos tendrán validaciones manuales.
Mejoras en funcionamiento cruzado	Definir las respuestas de sistema que

entre SAP y Salesforce.com.	se espera recibir de la interacción de ambos sistemas y solicitar a los técnicos informes para saber que si se puede y no se puede esperar de las compatibilidades y las respuestas entre ambos sistemas.
Programa de capacitación para los agentes.	Estructurar horarios, documentación y guías para capacitar a los agentes con las nuevas normas, reglas y estándares definidos previamente.
Revisión continua en análisis y gestión de datos. Una vez establecidas las reglas y ejecutadas las mejoras y las capacitaciones se deben realizar auditorías inmediatas.	El administrador de proyecto junto con el team lead determinará procesos de auditoría acordes a las nuevas funcionalidades una vez que estas estén corriendo en producción.
Fin	

4.3.2 Descripción de recursos humanos

Recurso	Actividades a implementar	Rol en actividades a implementar
N/A	Inicio	N/A
Recurso 1 administrador de proyecto/ recurso 2 project lead	Confeccionar el modelo de gestión y gobierno de datos.	Administrador del proyecto: confeccionar el modelo escrito que deben seguir los agentes, team leads y gerentes. Project lead: validar y aprobar el modelo confeccionado. Aplicar las

		automatizaciones de data cleansing masiva.
Recurso 1 administrador de proyecto/ recurso 2 project lead	Reglas y definiciones sobre los datos	Administrador de proyecto: definir la manera de introducir los datos con normas de estandarización que deben seguir los agentes, team leads y gerentes. Project lead: validar y aprobar nuevas reglas y definiciones confeccionadas.
Recurso 1 administrador de proyecto/ recurso 2 project lead/ recurso 3 empresa de soporte informático (equipo subcontrado)	Incorporación de validaciones en Salesforce.com	Administrador del proyecto: con ayuda de las nuevas reglas y definiciones, se pretende tener validaciones de sistema que proporcionen filtros automatizados en el sistema de información Salesforce.com. Project lead: aportar y supervisar los acuerdos de validaciones junto con el encargado de diseño del soporte informático. Empresa de soporte informático (equipo

		subcontratado): diseñar y modelar en el sistema Salesforce.com los nuevos modelos de validación que se soliciten por parte de la Empresa.
Recurso 1 administrador de proyecto/ recurso 2 project lead/ recurso 3 empresa de soporte informático (equipo subcontrado)	Mejoras en funcionamiento cruzado entre SAP y Salesforce.com	Administrador de proyecto. Project lead: aportar y supervisar los acuerdos de funcionamiento cruzado de sistemas junto con el encargado de diseño del soporte informático. Empresa de soporte informático (equipo subcontrado): diseñar las funcionalidades de tareas cruzadas entre ambos sistemas de información acorde a los requerimientos solicitados por la Empresa.
Recurso 1 administrador de proyecto/ recurso 4 team lead latam	Programa de capacitación para los agentes	Administrador de proyecto: estructurar horarios, documentación y guías para capacitar a los agentes con las nuevas normas, reglas y estándares definidos previamente. Team lead latam: aprobar e

		implementar las capacitaciones con los distintos agentes.
Recurso 1 administrador de proyecto/ recurso 4 team lead latam	Revisión continua en análisis y gestión de datos. Una vez establecidas las reglas y ejecutadas las mejoras y las capacitaciones se deben realizar auditorías inmediatas.	Administrador de proyecto y team lead latam: el administrador de proyecto junto con el team lead determinarán procesos de auditoría acordes a las nuevas funcionalidades una vez que estas estén corriendo en producción.
N/A	Fin	N/A

4.3.3 Plan de gestión de riesgos

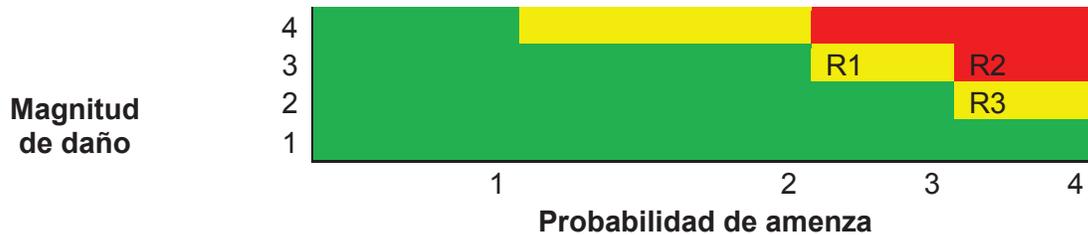
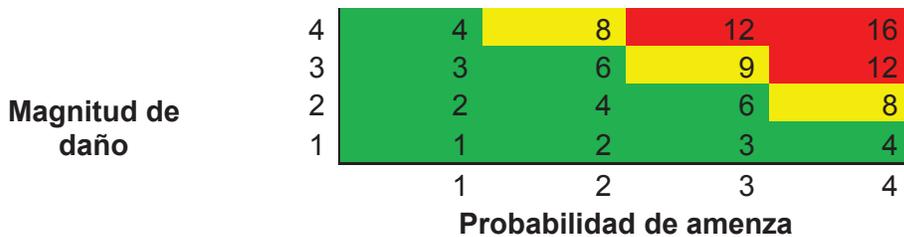
Lista de riesgos detectados para este proyecto

Riesgo 1: proponer un plan de mejoras y encontrar más data por corregir de la prevista por información duplicada en el sistema que no se haya contemplado en los criterios de búsqueda iniciales.

Riesgo 2: que las mejoras propuestas en sistemas y en sistemas cruzados sufran de incompatibilidad a la hora de la ejecución.

Riesgo 3: fallos en mejoras de sistema que implique retrabajos por errores.

Matriz de riesgos: la matriz dicta el grado de importancia de los riesgos detectados



Fuente: Elaboración propia, 2014

Plan con riesgos y contingencias:

Riesgos	Planes de contingencia
Riesgo 1: proponer un plan de mejoras y encontrar más data por corregir de la prevista por información duplicada en el sistema que no se haya contemplado en los criterios de búsqueda iniciales	Definir criterios de búsqueda más cautelares que los utilizados normalmente en los procesos establecidos. Extraer reportes que permitan relacionar información de más de un sistema de información a la vez.
Riesgo 2: que las mejoras propuestas en sistemas y en sistemas cruzados sufran de incompatibilidad a la hora de la ejecución	Para esto se solicitará a la empresa informática subcontratada realizar pruebas en ambientes pilotos que no sean los sistemas de producción para detectar y corregir errores. Una vez que se inicie la producción, trabajar con muestras piloto pequeñas para comprobar funcionalidad correcta.
Riesgo 3: fallos en mejoras de sistema que implique retrabajos por errores	Para evitar retrabajos por parte de agentes, se tomará la misma medida cautelar que el riesgo 2 usando ambientes que no sean de producción para que en caso de errores, estos datos simplemente se anulen y no corrigiéndose deban corregir.

5. Capítulo 5

5.1 Conclusiones

- Se concluye de la observación directa de datos que los errores actuales no son tan críticos y su corrección será masiva y automatizada.
- Muchos errores actuales se corregirán también a partir de validaciones y funcionamientos mejorados directamente de los sistemas de información.
- Se concluye que los agentes entrevistados que son los encargados de manejar la data están con buena disposición y comprenden la importancia de que esta se maneje de forma correcta y estandarizada.
- Se concluye que los sistemas de información juegan un papel crucial en todas las empresas en aspectos de toma de decisiones, resultados económicos y facilidades de organización.
- Se describió y enlistaron los recursos humanos del proyecto y sus respectivos roles, lo que mostró que se cuenta con el equipo humano correspondiente.
- Se procedió a la elaboración de un cronograma con los tiempos de las distintas actividades propuestas para el cumplimiento del proyecto, el cual dicta un tiempo total de 19 semanas.
- Se creó una matriz de riesgos con los calores de estos y sus respectivos planes de contingencia para la etapa de ejecución.

5.2 Recomendaciones

- Se propone que durante juntas de inicio y finalización de tareas los integrantes del equipo de ejecución mencionados en la tabla de recursos y roles estén de acuerdo en todas las propuestas antes de proceder a la ejecución de cada tarea.
- Fiscalización del proceso decidido por el equipo de ejecución; cada minuta y declaratoria deberá ser fiscalizada por al menos dos miembros específicos del equipo de ejecución o incluir a uno o dos miembros externos que conozcan del proceso y del proyecto para que colaboren en estas fiscalizaciones.
- Se propone el diseño de un plan de controles que mida que todos los avances y detalles especificados para cada tarea se vayan cumpliendo de la manera esperada.

6. Referencias

Ander Egg, E. (1982). Técnicas de Investigación Social, (21ª edición), Buenos Aires, Argentina: Hermanitas Editorial.

Araya. G. (2014) Entrevista personal.

Centro de Investigaciones Sociológicas (2014). ¿Cómo se hacen las encuestas?

Recuperado de

http://www.cis.es/cis/opencms/ES/1_encuestas/ComoSeHacen/queesunaencuesta.html

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. (5ª edición). Chile: Mc Graw Hill.

Project Management Institute. (2008). A Guide the Project Management Body of Knowledge (PMBOK Guide). (4ª edición). Pennsylvania, Estados Unidos de Norteamérica: Project Management Institute.

Sanchez S, (2014), ¿Cómo mejorar el proceso de pruebas de desarrollo de software para la Unidad de Aseguramiento de la Calidad del Centro de Gestión Informática de la Universidad Nacional? Costa Rica: ULACIT

Thomson Reuters. (2014). *Historia de la compañía*. Recuperado de <http://thomsonreuters.com/about-us/company-history/>

7. Anexos

Acta de Constitución del Proyecto			
Proyecto	Mejoras en calidad y estandarización de datos	Project #	
Project manager	Gustavo Araya Sancho	Sponsor	Director de ventas/ director de oportunidades de clientes
Antecedente del proyecto	La Empresa decide comenzar un plan y proceso de mejora a nivel de calidad de datos y de estandarización en requerimientos de la información debido a una serie de issues en la base de datos de clientes donde comenzaron a ingresarse datos de maneras distintas, lo cual creó conflictos a la hora búsquedas, ñordenes, reportes, entre otros.		
Necesidades del negocio y beneficios para el negocio	Necesidades del negocio		Beneficios para el negocio
	<p>Cumplir con las auditorías y los modelos-SOX. Crear un entorno simple y amigable con el usuario. Lograr un proceso rápido y limpio en términos de realizar búsquedas más efectivas dentro de las bases de información. Tener información más limpia y exacta en reportes de ventas y de marketing.</p> <p>Cumplir con las auditorías y los modelos-SOX. Crear un entorno simple y amigable con el usuario. Lograr un proceso rápido y limpio en términos de realizar búsquedas más efectivas dentro de las bases de información. Tener información más limpia y exacta en reportes de ventas y de marketing.</p> <p>Cumplir con las auditorías y los modelos-SOX. Crear un entorno simple y amigable con el usuario. Lograr un proceso rápido y limpio en términos de realizar búsquedas más efectivas dentro de las bases de información. Tener información más limpia y exacta en reportes de ventas y de marketing.</p> <p>Cumplir con las auditorías y los modelos-SOX. Crear un entorno simple y amigable con el usuario. Lograr un proceso rápido y limpio en términos de realizar búsquedas más efectivas dentro de las bases de información. Tener información más limpia y exacta en reportes de ventas y de marketing.</p>		<p>Usuarios- tech oriented Agiliza la escogencia de una cuenta Reduce el tiempo del proceso Se brindarían reportes más precisos Permite mejor información para toma de decisiones</p>
Alcances y limitaciones	Alcances		Limitaciones

	<ul style="list-style-type: none"> • Archivos con información específica que requiera de correcciones y el tipo de correcciones para comenzar planes de limpieza de manera inmediata en el mercado de Latinoamérica en las compañías: La Ley SA E e I, AbeledoPerrot SA y Sistemas Bejerman SA. • Documentación clara y accesible con los nuevos requerimientos de calidad y de estandarización por seguir para evitar la introducción de nuevos datos inconstantes y erróneos en los departamentos: Legal y Contabilidad e Impuestos. • Proceso definido de monitoreo y mantenimiento de datos para así mantener limpia y en óptimo estado la información en la base de datos SAP. 	<ul style="list-style-type: none"> • Entre las limitaciones, se encuentra la cantidad de presupuesto, el cual puede que sea insuficiente. • Los recursos de trabajo con los que cuenta el proyecto son limitados.
Objetivos	<p>Objetivo general del proyecto</p> <p>Definir el modelo de mejora de la calidad y del nivel de estandarización óptima de la data del mercado de Latinoamérica en Thomson Reuters.</p> <p>Objetivos específicos del proyecto</p> <p>Especificar la información que requiera de correcciones y el tipo de correcciones para comenzar planes de limpieza de manera inmediata.</p> <p>Determinar los nuevos requerimientos de calidad y de estandarización por seguir para evitar la introducción de nuevos datos inconstantes y erróneos.</p> <p>Describir y enlistar los recursos humanos del proyecto y sus roles.</p> <p>Elaborar un cronograma con los tiempos de las distintas actividades propuestas para el cumplimiento del proyecto.</p> <p>Crear una matriz de riesgos y sus respectivos planes de contingencia para el proyecto.</p>	
Factores críticos de éxito	<p>1 -Sow statement of work - definición de criterios de trabajo</p> <p>2 - Aprobaciones de presupuesto</p> <p>3 - Workshop que todos los stakeholders est+en presentes</p> <p>4 - Fiscalización del proceso decidido por la junta</p> <p>5 -Criterios de auditoría paralela</p>	

Fuente: Elaboración propia, 2014

Encuesta aplicada a población elegida

Introducción

La siguiente encuesta se confeccionó para una investigación en específico. El objetivo de esta es recopilar datos relevantes para la planeación de una mejora que se requiere estructurar. La siguiente encuesta es confidencial y su uso es académico.

Instrucciones

Favor responda las siguientes preguntas de acuerdo a la opción de respuesta única, más de una opción o comentario.

Preguntas

1. ¿Qué tan importante considera usted es tener normas de estandarización a la hora de trabajar con distintas regiones de negocio?

Muy importante
Importante
Poco importante
No se necesita

2. ¿Conoce usted todas las normas de estandarización que maneja la Empresa a nivel de clientes para su área?

Si
No
Ninguna de las normas

3. ¿Qué tipo de afectaciones se verían en el negocio al tener procesos no estandarizados en bases de datos que contemplen distintas regiones alrededor del mundo? (puede marcar más de una opción)

Económicas
De lealtad por parte de los clientes
Orden a la hora de trabajar
Reportes a la hora de tomar decisiones
No hay afectación alguna
Otro (especifique)

4. ¿Qué grado de dificultad considera usted contendría el estandarizar varias regiones de negocio bajo las mismas normas?

Complejo
Intermedio
Sencillo

5. ¿En qué porcentaje de estandarización considera usted que se encuentran los formatos usados en este momento para la región de Latinoamérica?

100%
80%
60%
40%
20%
Otro (especifique)

6. ¿Qué mejoras al proceso actual propone usted para ser implementadas?

7. ¿Qué porcentaje daría usted a la calidad de los datos cuando ha utilizado los sistemas de información de la Empresa?

100%
75%
50%
25%
Otro (especifique)

8. ¿Cuál diría usted es la causa principal que haya data de mala calidad en el sistema?

Falta de atención al ingresarla
Errores en sistemas
Falta de controles
Todas las anteriores
Otro (especifique)

9. ¿Tiene usted algún comentario adicional?

Muchas gracias por la colaboración.

Fuente: Elaboración propia, 2014

Video YouTube con exposición de proyecto

http://youtu.be/dL3G_kLjP0w

Carta firmada por filóloga tras corrección de documento escrito

San Rafael de Heredia, 11 de diciembre de 2014

Señores
Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología

Estimados señores:

En mi calidad de filóloga, hago constar que he revisado el trabajo para optar por el grado de Maestría en Gerencia de Proyectos, bajo el título:

Propuesta de mejoras en calidad y estandarización de datos en el Área de Clientes de la organización Thomson Reuters, elaborada por el estudiante Bryan Rojas Trigueros.

La revisión se hizo en la parte morfosintáctica, forma, estilo, redacción, puntuación y ortografía; por lo cual este trabajo está listo en tales aspectos para ser presentado ante la Universidad.

Atentamente,


Xinia Arguedas Rodríguez
Filóloga
Cédula 1 458 488
Carné 06032 del Colegio de
Licenciados y Profesores en Letras,
Filosofía, Ciencias y Artes
Teléfono: 22 37 61 66