



Escuela de Graduados

Trabajo Final para Optar por el Título de:

Maestría en Gerencia y Productividad

**“Propuesta de Implementación de Intranet
en Copy Solutions International, en la Ciudad de
Santo Domingo, Año 2013**

Sustentante:

Nombre

Rubenny Troncoso Peña

Matrícula

2012-0057

Asesor(a)

Edda Freitas Mejía, MBA

Santo Domingo, D.N.

Diciembre, 2013

RESUMEN

El internet ha servido de un excelente canal para el intranet, ya que este es una red de computadoras dentro de una organización que usa tecnologías, como HTML y XML, para comunicación. La intranet proporciona a las empresas una plataforma para el intercambio de información entre los empleados. Esto se realiza de forma manual a través del intercambio de documentos físicos, conversaciones telefónicas, ya través de reuniones cara a cara. La Intranet se caracteriza por poseer un diseño rápido, escalabilidad, fácil de navegar, por su accesibilidad para la mayoría de las plataformas de cómputo, autenticación, entre otras. La Intranet puede contener mucha información del mismo tipo, los tres más utilizados son: documentos, datos, multimedia. La infraestructura de una intranet la forman los procesos, personas y políticas. Para comprender completamente la Intranet, se deben entender los procesos; mediante este se conocen las habilidades y las personas que se requieren para hacer el trabajo. La implementar esta herramienta se convierte en una pieza clave para alcanzar un sistema de comunicación unificado que genere alternativas novedosas y eficaces para trabajar en equipo. La seguridad es muy importante a la hora de implementar cualquier proyecto, principalmente cuando hablamos de una solución. Por esto las empresas implementan Políticas de seguridad. Grupo CSI es una compañía orientada a la tecnología, en la cual se ha percibido que su personal no está siempre informado de los eventos o actividades, novedades de la empresa, debido a que se coloca la información en el mural que cafetería y no todo el personal la visita.

AGRADECIMIENTOS

Este proyecto es fruto de un gran esfuerzo concertado, en el cual le agradezco a Dios, por esta trayectoria, por haberme brindado el don de vida y las fuerzas necesarias y recursos para enfrentar los obstáculos de la vida y estar conmigo en los momentos que más lo necesitaba, la fe movió montañas para poder llegar a concluir una de mis metas.

A mis padres y todas las personas que de una u otra manera nos ayudaron a lograr esta meta tan anhelada.

A la Lic. Edda Freites Mejía, nuestra asesora por su apoyo y confianza en nuestro trabajo, que junto a su capacidad y paciencia, para guiar nuestras ideas ha sido un aporte invaluable.

A mi amiga y colega Zahira Then, por su apoyo y ayuda en las ocasiones que la he necesitado siempre ahí para dar la mano.

DEDICATORIAS

A mis Padres:

Gracias por el apoyo incondicional que siempre me han brindado, juntos complementan la razón de mis triunfos.

A mis amigos:

Por estar cuando los he necesitado y compartir en los momentos difíciles y agradables que se nos presentan en la vida.

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
DEDICATORIAS	iv
INTRODUCCION	1
 Capítulo I: Antecedentes Históricos y Evolución de la Tecnología	3
1.1. Definición.....	3
1.2. Historia	4
1.2.1. Evolución de Portales Web	5
1.3. Características	7
1.3.1. Contenido de una Intranet	7
1.4. Llegada de la Tecnología a la República Dominicana.....	8
1.4.1. Elementos de Internet	9
1.5. Diferencias entre Internet e Intranet	10
1.6. Intranets e Implementación	11
1.7. Aplicaciones	12
1.8. Descripción de los Servicios y Funcionalidades.....	13
1.9. Tecnologías de la Intranet	14
1.10. La infraestructura de la Intranet.....	14
1.11. Procesos de Implementación del Intranet	16
1.12. El Diseño de Procesos Intranet	17
1.13. Seguridad	18
1.13.1. Políticas de seguridad	20
1.13.2. Control de Acceso (Acceso Físico, Acceso Local a los datos)	21
1.13.3. Transacciones Seguras.....	22
1.13.4. Redes Privadas Virtuales	22
1.13.5. Autoridades de Certificación.....	23

1.13.6.	Soluciones de Infraestructura de Llave Pública.....	23
1.13.7.	Seguridad en Servidores Web.....	23
1.13.8.	Puedo perder la privacidad de mis datos si utilizo una intranet?.....	24
1.14.	Especificaciones, Ventajas y Desventaja para implementación del Intranet	25
1.14.1.	Desventajas de la Intranet.....	26
1.14.2.	Beneficios.....	27
1.14.3.	¿De qué manera puede mi empresa u organización beneficiarse utilizando una intranet?	28
Capítulo II: Generalidades de la Empresa		30
2.1.	Breve Reseña Histórica de Copy Solutions International	30
2.2.	Soluciones Tecnológicas.....	32
2.2.1.	BMC Software	32
2.2.1.1.	BSM (Business Service Management)	34
2.2.1.2.	Cloud Computing.....	35
2.2.1.3.	IT Service Management	36
	¿Según Gartner BSM es?.....	37
2.2.2.	Captura de Meta data.....	38
2.2.3.	Gestión Electrónica de Documentos	40
2.2.4.	Impresión de Alto Volumen	41
2.2.5.	Almacenamiento y Custodia Documental.....	42
2.2.6.	Inteligencia de Negocios	43
2.2.6.1.	Finanware.....	43
	Babel Software.....	44
2.3.	Situación Actual en la Compañía	45
2.4.	Beneficios de Implementar CSI un Intranet.....	45
2.5.	Organigrama de la Empresa	47

Capítulo III: Resultados de la Investigación y Propuesta	48
3.1. Cuestionarios	48
3.1.1. Análisis de los cuestionarios	48
CONCLUSION	65
BIBLOGRAFIA	66
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS O CUADROS

Tabla 1. Especificacion de interfaz para acceso al sistema	18
Tabla 2 Estadísticas de la Poblacion por Edad.....	48
Tabla 3. Estadísticas de la Poblacion por Sexo.....	50
Tabla 4. Estadísticas de Antigüedad en la Empresa	51
Tabla 5. Estadísticas a que Departamento	52
Tabla 6. Estadísticas del Tiempo en el Puesto	53
Tabla 7. Estadísticas en cual Oficina Laboran.....	54
Tabla 8. Estadísticas de Empleados que conocen las Políticas	55
Tabla 9. Estadísticas de los Medios de Comunicación Utilizados	56
Tabla 10 Estadísticas del Interes de los Empleados tener una Red Compartida	57
Tabla 11. Estadísticas si la Empresa contaba con una Red Compartida	58
Tabla 12. Estadísticas de Implementacion de una Intranet traera Mejorias en la Comunicación de la Empresa.....	59
Tabla 13 Estadísticas si los Procesos Administrativos son agiles	60
Tabla 14 Estadísticas de si es Importante un Intranet	61
Tabla 15 Estadísticas de si la Institucion cuenta con Recursos	62
Tabla 16 Estadísticas si un Intranet Fortaleceria las Comunicaciones	63

INDICE DE GRAFICAS

Grafica 1.Usuarios Remotos de la misma forma usuario internos.....	6
Grafica 2. Esquema de las etapas para el desarrollo una intranet	17
Grafica 3. BMC. Business Services	33
Grafica 4. BSM (Business Service Management).....	34
Grafica 5. Gartner BSM	37
Grafica 6. Asociados de Negocios que apoyan a CSI	41
Grafica 7.Organigrama de la Empresa	47
Grafica 8. La Poblacion por Edad.....	49
Grafica 9. Sexo de la Poblacion	50
Grafica 10 Antigüedad en la Empresa.....	51
Grafica 11 Departamento al que Pertenece	52
Grafica 12 Tiempo en el Puesto	53
Grafica 13 Al Centro que Pertenece	54
Grafica 14 Conocimientos de las Politicas / Procedimientos	55
Grafica 15 Medios de Comunicacion	56
Grafica 16 Encontrar Politicas/ Procedimientos en una Red Compartida.....	57
Grafica 17 Empresa contaba con una Red Compartida	58
Grafica 18 Implementacion de una Intranet mejoraria la Comunicacion	59
Grafica 19 Procesos Administrativos son Agiles	60
Grafica 20 Importancia de la Implementacion de un Intranet	61
Grafica 21 Si la Institucion cuenta con Recursos	62
Grafica 22 Si un Intranet Fortaleceria las Comunicaciones	63

INTRODUCCION

Hoy en día el término Internet es conocido prácticamente por personas de todas las edades y profesiones. Esta tecnología ha generado un impacto tan fuerte en los últimos años al permitir que la información fluya rápida y efectivamente de un lugar u otro, en el cual le permiten a las empresas ser más competitivas. Esta le permite el acceso a cualquier tipo de información, no importando el lugar donde ésta se publica, además permite la comunicación inmediata entre personas que se encuentran en lugares distantes.

Las Intranets aparecen como una tecnología asociada al Internet que permite la colocación y publicación de información limitada a cierto grupo de personas, según las características y necesidades de las empresas.

La siguiente investigación tiene el propósito de explicar de manera más explícita posible lo que es una Intranet, y como se puede llegar a su implementación en la empresa, de manera que se pueda entender porque las empresas deben empezando a incluirlas como un medio importante de comunicación.

En el capítulo I, "Antecedentes Históricos y Evolución de la tecnología", se detalla lo que es Internet, cómo surgió y cómo es importante su uso en la sociedad actual, se presentan los elementos principales relacionados con esta tecnología, así como algunas aplicaciones relacionadas con Internet, de manera que se podrá observar cómo esta tecnología tiene aplicación de diversas áreas. Se explica que son "Las Intranets", en que se diferencia una Intranet de Internet, cuáles son sus características y el impacto que han tenido, también se presentan algunas de las herramientas que utilizan las Intranets. Las tecnologías que utiliza, explica los procesos que se debe llevar para la implementación.

El capítulo 2, "Generalidades de la Empresa", presenta una breve reseña histórica de Copy Solutions International, explica los beneficios de implementar un intranet en CSI, cuales son las soluciones tecnológicas que ofrecen.

El capítulo 3, "Resultados de la Investigación y Propuesta", presenta un breve estudio sobre el uso de las Intranets en las empresas. Para este estudio se elaboró una encuesta que se aplicó a los empleados de la empresa y el análisis de los resultados son presentados mediante un cuadro y gráficamente.

CAPÍTULO I.

ANTECEDENTES HISTÓRICOS Y EVOLUCIÓN DE LA TECNOLOGÍA

1.1. Definición

El diccionario Oxford en línea define una intranet como " una red de comunicaciones local o restringido, especialmente una red privada creada con el software World Wide Web". Una intranet proporciona a las empresas una plataforma para el intercambio de información entre los empleados. Esto se realiza de forma manual a través del intercambio de documentos físicos, conversaciones telefónicas, ya través de reuniones cara a cara.

Debido a que las empresas adoptaron redes informáticas, el intercambio de información fue tomada digital y empleados podría utilizar carpetas de correos electrónicos y compartidos para realizar las mismas tareas mucho más eficiente. A través del tiempo, la adopción de World Wide Web le permitía a muchas empresas a alojar páginas web para ser más rápidos e eficientes.

El término Intranet acepta múltiples definiciones básicas según aproximación y el punto de vista:

- o Una intranet es una red de computadoras dentro de una organización que usa tecnologías de internet, como HTML y XML, para comunicación. Los diseñadores recurren a las mismas herramientas para crear sitios y paginas, y los usuarios utilizan los mismos navegadores en sus sitios de intranet. Muchas de las intranets de nuestros días no necesitaban ningún hardware adicional, con redes en áreas locales era suficiente.

- o Una red que conecta un conjunto de clientes usando protocolos estándares de Internet, específicamente TCP/IP y HTTP.
- o El término intranet se utiliza en oposición a Internet, una red entre organizaciones, haciendo referencia por contra a una red comprendida en el ámbito de una organización como SVA.

1.2. Historia

El intranet surge a partir de la experiencia exitosa de World Wide Web en el mundo Internet. Sin Embargo, es una proyección al interior de lo que las organizaciones han colocado a disposición de la comunidad virtual que usa Internet y que han visto las ventajas de contar con una interfaz única para realizar sus procesos administrativos cotidianos.

La primera experiencia de Intranet surge en 1992 cuando los ingenieros de Sun Micro Systems se dan cuenta del uso del Web como una alternativa válida de apoyo a la gestión de sus procesos administrativos.

El mismo ha recorrido un largo camino en los últimos veinte años, surge y se materializa a principio del año 1996.

Las primeras soluciones de software de intranet eran simplemente páginas web estáticas que permiten a los empleados acceder a la información en un lugar central, usando nada más que un navegador web. En 1996, tecnologías Frontier introducen un producto llamado "Intranet Genie", era un paquete de aplicaciones que te permitía compartir documentos con el apoyo, las discusiones empleados, mensajería electrónica y una variedad de herramientas relacionados diseñados para facilitar la comunicación.

Desde la introducción del producto Intranet Genie, durante los últimos diecisiete años, una variedad de productos de software de intranet han llegado al mercado con el objetivo de ofrecer servicios similares a las empresas. En algún momento, el término "intranet" se convirtió en sinónimo de contenidos ofrecidos

a través de un servidor web y se consume a través de un navegador, en lugar de un conjunto de aplicaciones y servicios, como lo fue provista por el producto Genie Intranet.

1.2.1. Evolución de Portales Web

La Intranet Genie era muy diferente de los productos de la intranet de la actualidad, de hecho, ni siquiera un sitio web, sino más bien una aplicación cliente-servidor, que consistía en dos software de servidor, así como una colección de componentes de software instalados en cada equipo cliente. Estas aplicaciones de cliente permiten a los usuarios compartir documentos, participar en discusiones en línea y intercambiar correo electrónico seguro.

La popularidad de la World Wide Web impulsado un cambio importante en cómo el software de intranet es utilizado por las empresas. Productos de software de Intranet evolucionado para operar como portales web, que simplifica enormemente la instalación y la gestión, ya que el único software de cliente necesario era un navegador web común. La evolución de cliente-servidor a la solución basada en la Web reduce el coste del desarrollo y la implementación de productos de intranet y estimularía su futuro éxito en el mercado.

En el 2005, el término Web 2.0 fue popularizado por Tim O'Reilly en su referencia a un nuevo tipo de sitio web que es mucho más interactivo. Aunque el término era más que una palabra de moda que cualquier otra cosa , lo hizo simbolizar un cambio notable de los sitios web que fueron diseñados principalmente en torno a la recuperación de la información a sitios web que permitía a los usuarios crear, almacenar y recuperar contenido en un solo lugar .

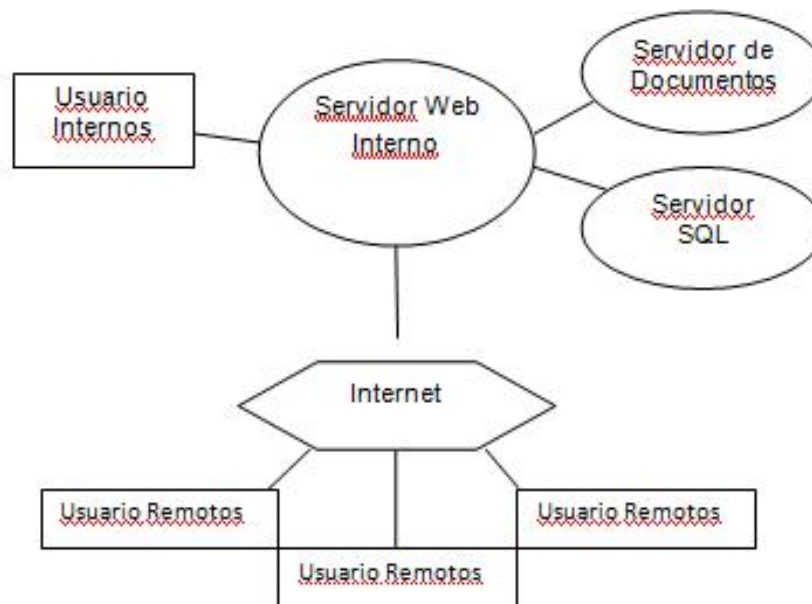
La noción de Intranet cubre el uso de los estándares de internet en redes privadas. Los usuarios han adaptado en su provecho las técnicas del Web para implementarlas en el interior de sus redes de empresa.

La intranet desembocara en el cliente – servidor universal, este permitirá ampliar mas el campo de acción de la informática.

En la informática se habla más de oleadas técnicas que permiten nuevos usos que se añaden en estratos a lo ya existente. La historia se repite y vivimos lo que ocurrió hace varios años con la irrupción del cliente – servidor. Los grandes editores no creían en el, estaba demasiado ocupados en intentar automatizar el paso de la fase de diseño a la fase de realización con sus L4G.

Uno de los intereses de la Intranet reside en su dualidad, basada en internet: permite tratar a los usuarios remotos de la misma forma que los usuarios internos. Véase la Grafica N° 1.

Grafica 1



Fuente: Libro: Intranet Cliente – Servidor Universal, Autor: Alain Lefebvre. Ediciones Gestión 2000, S.A.

1.3. Características

La seguridad es uno de los aspectos más importante entre sus características a la hora de establecer una intranet. Para que los miembros de una empresa, puedan acceder a la información, cualquier conexión que no tenga autorización debe ser automáticamente bloqueada.

La Intranet tiene las siguientes características:

- a. Rápido Diseño.
- b. Escalabilidad.
- c. Fácil navegación.
- d. Accesible para la mayoría de las plataformas de cómputo.
- e. Integra la estrategia de cómputo distribuido.
- f. Adaptable a los sistemas de información propietarios.
- g. Uso de multimedia.
- h. Confidencialidad.
- i. Integridad.
- j. Autenticación.
- k. Verificación.
- l. Disponibilidad.

1.3.1. Contenido de una Intranet

La Intranet puede contener mucha información del mismo tipo. En particular, los tres tipos principales de información son:

- o Documentos. Las Intranets son un lugar ideal para publicar información que sea vista por cualquiera en la compañía, incluyendo manuales,

cartas, reportes, información de productos, especificaciones, documentos de diseño, catálogos, contratos, eventos y otros.

- o Datos. Toda la información tradicionalmente almacenada en bases de datos de las compañías pueden estar disponibles para cualquiera a través de una interface de web. Las formas en línea pueden ser usadas para solicitar datos específicos de las bases de datos.
- o Multimedia. Los navegadores se pueden programar para contenido de multimedia, incluyendo comerciales de televisión para productos de la compañía, audio grabaciones del último discurso del director de la empresa, entrenamiento, etc.
- o Administradores del medio ambiente. Su propósito es proveer una vista integral del contenido y de las herramientas para que el nuevo desarrollo se lleve a cabo eficientemente. El problema con los administradores del medio ambiente es su estrecha relación con su proveedor de herramientas.

1.4. Llegada de la Tecnología a la República Dominicana

Todo inicia en la época de la revolución industrial con la aparición de la máquina de tejer, y muchas otras maquinarias. Luego se comienza a necesitar realizar cálculos, que eran difíciles de realizar por el hombre, ya que tomaba años terminar un cálculo de esta magnitud. Luego el hombre con sus avances comienza a crear las computadoras, con ellas se realizaban las tareas matemáticas de manera más rápida y segura.

A través de los años la tecnología ha dado inmensos pasos frente a nuestros ojos, día a día y los requerimientos de las grandes empresas, son cada vez mayores, inclusive la exigencia de los consumidores cada vez son mayores.

Hoy en día, la informática se considera como un factor de importancia primordial en la vida económica, social, política y cultural de los pueblos, por

cuanto está ejerciendo, en las formas y hábitos de la sociedad humana, una influencia más profunda que ningún otro hecho acaecido desde la revolución industrial.

Una investigación realizada por Hiddekel Morrison sobre la historia de la primera computadora en la República Dominicana destaca que fue una computadora automática universal, mejor conocida como UNIVAC, que llegó al país a finales de 1963.

Morrison dijo que fue instalada en los primeros meses de 1964 en el Central Romana Corporation, cuando para esa época existían en el país cuatro instalaciones de maquinarias electromecánicas llamadas sistemas de tabulación con máquinas clasificadoras, interpretadoras, impresoras, entre otros.

1.4.1.Elementos de Internet

World Wide Web (WWW)

La WWW es la mejor herramienta para navegar en internet. Su éxito se debe a que permite acceder a los distintos recursos de Internet con un solo programa, y de una manera tan sencilla que reduce la dificultad para navegar Internet a la sencilla tarea de mover un mouse y apretar sus botones.

La WWW es intuitiva y fácil de usar, además de amena y llena de posibilidades. Una de las características más importantes de la WWW es que ofrece posibilidades multimedia.

Correo electrónico

El correo electrónico es una herramienta que permite enviar mensajes a cualquier persona o grupo de personas que tengan una cuenta en alguna máquina con acceso a Internet. Para enviar mensajes, sólo es necesario conocer el nombre del usuario y la dirección electrónica de su computadora.

FTP

El uso más importante de FTP se conoce como FTP anónimo, y permite acceder a bases de información o de software sin tener una cuenta en la computadora remota.

FTP es el protocolo utilizado en Internet para transferir archivos, es uno de los primeros servicios que se implementaron junto con telnet y el correo electrónico. Por este medio se pueden obtener archivos y programas de casi cualquier tema, solo hay que saber dónde encontrarlos, existe un gran número de servidores de FTP que admiten a usuarios anónimos.

1.5. Diferencias entre Internet e Intranet

La principal diferencia es que una es pública y la otra privada. Internet es una red pública usada para la comunicación entre empresas. Intranet es cualquier red privada usada para comunicaciones dentro de una compañía.

Ambos tipos de sistemas requieren un red TCP/IP para llevar el tráfico. El protocolo TCP/IP (transmisión Control Protocolo/internet Protocolo - Protocolo de Control de Transmisión/ Protocolo de Internet) es el protocolo primario usado para la transmisión de datos en Internet.

Todas las aplicaciones diseñadas para Internet también corren en la Intranet. Las aplicaciones típicas de Internet/Intranet incluyen el web, correo electrónico, grupos de discusión y transferencia de archivos.

Intranet, al igual que Internet, es un concepto global de muchas propiedades y no un objeto tangible. Necesita y utiliza una gran variedad de productos de hardware y software, aún cuando no existan paquetes realmente imprescindibles.

La relación entre internet y la Intranet puede variar de compañía a compañía:

- o Algunas compañías tiene solamente Intranet. No es necesario tener una conexión a internet para tener una Intranet. La mayoría de las redes corporativas son capaces de trabajar como si ellas mismas fueran internet.
- o Algunas compañías tienen tanto internet como Intranet. Compañías más avanzadas permiten a sus empleados acceso total tanto a internet como a la Intranet. En otras compañías, los empleados deben tener permisos especiales para utilizar la intranet o deben darse de alta en máquinas especiales.
- o Las personas en internet no pueden ver la Intranet. Si la compañía tiene sus propios sitios web en la Intranet, las personas en internet no podrán verlos sin una autorización especial.

1.6. Intranets e Implementación

La implementación de este herramienta se convierte en una pieza clave para alcanzar un sistema de comunicación unificado que genere alternativas novedosas y eficaces para trabajar en equipo.

Es así que en un área cualquiera de una compañía, que requieran de varias reuniones organizadas para discutir temáticas internas, ahora podrá hacerlo a través de este medio, debido a que los empleados podrán trabajar en un archivo compartido y dispondrán de una ubicación central en la podrán consultar el material requerido, ahorrando tiempo y costos.

Varias empresas de software dieron un paso importante encaminado al desarrollo de sistemas para Trabajo en Grupo; Lotus, con su producto Notes, en 1995, coloca de moda el concepto de Groupware y también percibe en el Web un entorno más imparcial y estándar sobre el cual desarrollar sus productos. Por otra parte, Microsoft reconoce su error estratégico al no priorizar dentro de

sus planes de desarrollo la importancia de Internet y las potencialidades que ella ofrece, por lo que cambia su estrategia y complementa sus productos para trabajar de manera "natural" en esta red.

Finalmente Novell, adapta su producto Netware para trabajar más eficientemente en esta línea. Esta situación, que involucró a tres grandes empresas de software (IBM-Lotus, Microsoft y Novell) da una clara señal a otras empresas similares para desarrollar productos y servicios orientados al Web, pero de manera especial a intranet.

En la actualidad, la creación de productos para intranet ocupa un alto porcentaje de los recursos de investigación y de desarrollo de las empresas de software. Las empresas ligadas al hardware, también han potenciado sus productos para trabajar o soportar aplicaciones de Internet e intranet. Es más, se supone que la mitad de lo que hoy se desarrolla en ambiente Web está orientado a intranet.

1.7. Aplicaciones

Aplicación de Intranet

1) Publicaciones :

Las aplicaciones de publicaciones agrupan las acciones de crear, publicar y administrar documentos HTML y otros contenidos del web site (video, audio, entre otros). Los documentos están instantemente disponibles en la red para cualquiera que posea un browser y los permisos de acceso.

2) Comunicación y Colaboración:

Estas aplicaciones permiten comunicación, colaboración y discusión de los usuarios de la Intranet.

3) Aplicación de Red:

Estas aplicaciones proveen la integración de Bases de Datos de la empresa. Las aplicaciones son hechas por una persona y ejecutadas en cualquier lugar de red.

4) Escalabilidad:

Las aplicaciones de la Intranet pueden soportar un gran crecimiento.

Considerando que las Intranets se desarrollan por y para el usuario y que las necesidades de esta varían.

1.8. Descripción de los Servicios y Funcionalidades

Funciones de la Intranet

1. Restricción de Información:

Contenido e información compartida: la información de la empresa puede ser referenciada en pagina HTML que esta incluye textos, hojas de cálculo, entre otros.

2. Proveer una Interfaz única:

Un browser provee una interfaz común, intuitiva y estandarizada para todas las aplicaciones de la intranet. El acceso a aplicaciones: debe permitir bajo un solo interfaz el acceso a bases de datos, información y aplicación ya existentes.

3. Independencia de la plataforma:

Los servicios de una Intranet corren en cualquier plataforma y versión de sistema operativo.

4. Multi – Servicios:

Los servicios de una intranet ofrecen una gran variedad de formatos de información: texto, video, entre otros.

Mensajería y correo electrónico: comunicaciones internas y externas todo en tiempo real. Todas las empresas precisan de un canal de información que puede sustituir al teléfono.

1.9. Tecnologías de la Intranet

Todo el corazón de la Intranet es una serie de nuevas tecnologías:

- o HTML, el lenguaje nativo del web.
- o Java, un lenguaje de programación diseñado para entregas a través de las redes para ser ejecutado en sitios remotos (contrario a los programas comunes que son instalados y ejecutados localmente).
- o TCP/IP, el protocolo nativo de Internet/Intranet, que permite una comunicación punto a punto entre computadoras en una red.
- o HTTP, es el protocolo del web que gobierna la petición/entrega de documentos HTML.
- o FTP, es el protocolo para transferir archivos a través de la red, de un dispositivo a otro.

1.10. La infraestructura de la Intranet.

La Intranet está integrada por una inmensa infraestructura, actualmente de sentido común. La infraestructura la forman los procesos, personas y políticas. Para comprender completamente la Intranet, se deben entender los procesos; al hacerlo se conocerán las habilidades y las personas que se requieren para hacer el trabajo. Una vez que se tengan los procesos y las personas en su lugar, se deben establecer políticas que definan las posiciones oficiales y legales sobre el uso de la Intranet.

Los procesos. La comprensión de los procesos que se deben recorrer para construir una Intranet beneficiará enormemente al construir el resto de la infraestructura.

- o Proceso de convencimiento de ejecutivos: proveedores de recursos que es posible compartir. La alta dirección debe comprometerse con la adopción de la tecnología de Intranet/Web. Debe existir una declaración de objetivos o de misión que defina exactamente cuál es el propósito de la Intranet en la empresa.
- o Se debe mostrar la manera en que funciona esta tecnología y como se cumplirá la misión con el uso de la Intranet.
- o Proceso de planeación: identificación de lo que hará la Intranet. La planeación para el despliegue de la Intranet inicia con la revisión de la declaración de la misión organizacional y la adecuación de la Intranet a los objetivos de la empresa.
- o Proceso legal: acción que conduce a la integridad. Debe estar disponible una segmentación en niveles tales como "Necesario conocerlo", "Confidencial",
- o "Información propietaria", etc.
- o Proceso de biblioteca: depósito para estándares. Es necesario establecer en línea índices y catálogos para un rápido desarrollo. Las bibliotecas de elementos comunes, imágenes, fuentes, audio, video, logos, etc. necesitan configuración y mantenimiento.
- o Proceso de desarrollo: maneja la apertura. Una vez que se haya logrado convencer a los ejecutivos, diseñado un elegante plan de Intranet, superado el diseño, los procesos legales y de biblioteca, se está listo para un rápido desarrollo.
- o Proceso de mantenimiento: asegura expectativas de los clientes. Los servidores Web necesitan mantenimiento.

1.11. Procesos de Implementación del Intranet

Los requerimientos mínimos para una Intranet son:

- o Red TCP/IP
- o Servidor de Web
- o Paginador
- o Equipo de Desarrollo del Web
- o Herramientas de creación HTML

La intranet es complementada con:

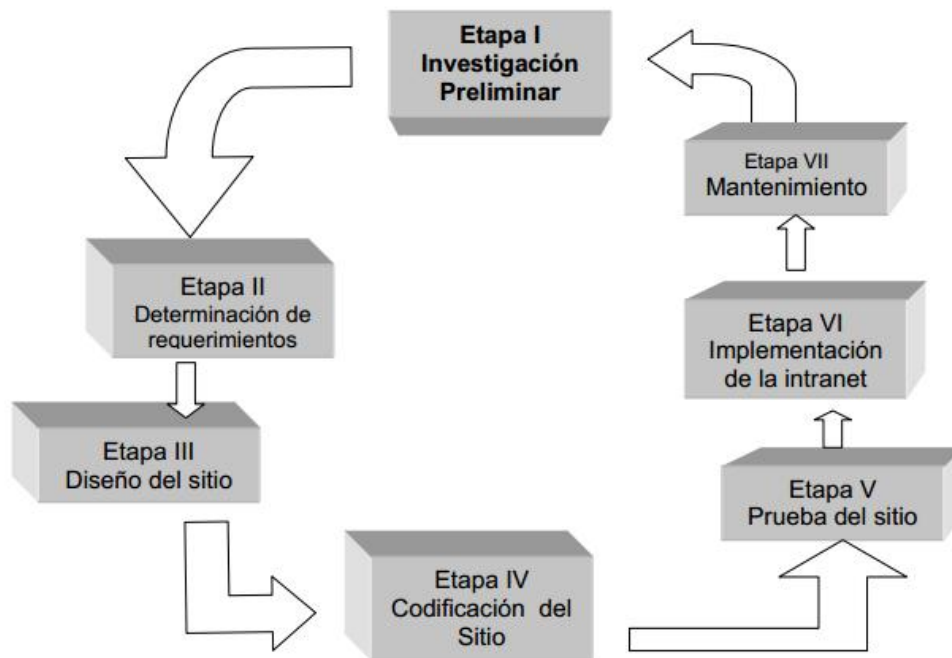
- o Herramientas de Indexación
- o Servidores de Correo Electrónico
- o Servidores de Noticias
- o Herramientas de Desarrollo

Windows NT 4.0 incluye la mayoría de estas herramientas integradas:

- o TCP/IP
- o Internet Information Server: servidor de Web.
- o Internet Explorer: paginador.
- o Front Page. Herramienta de creación HTML.
- o Index Server. Herramienta de Indexación.
- o Extensiones del Internet Information Server para Acceso a Bases de Datos.

Gráfico No. 2

Esquema gráfico de las etapas para el desarrollo una intranet.



1.12. El Diseño de Procesos Intranet

El diseño de los procesos intranet está influenciado por los paradigmas de desarrollo empleados. Hay que hacer integraciones con los procesos de base de datos, estructurados, de objetos y de cuarta generación. Para proceder se desarrollara el diseño de acceso al sistema para los ejecutivos de la compañía, el cual simplemente pide un usuario y una clave de acceso.

Se ha determinado que para acceder al sistema, es necesario validar el usuario y la clave de acceso con la base de datos. Si los datos existen, se puede acceder al sistema, de lo contrario se notificara con una aviso, y se le solicita al usuario nuevamente sus datos.

Tabla 1.
Especificación de interfaz para acceso al sistema.

Elemento	Descripción
Entidad web	Acceso
Tipo de entidad	Privada
Descripción	Se solicitan los datos de usuario y clave para poder acceder al sistema.
Interacción	Usuario y base de datos.
EW padre	Principal
EW hija	Opciones
Tipo de generación	Estática
Acceso	Privado
Activación de eventos	Enfocar el campo de usuario desde el inicio.
Controles	✓ Par de entradas para usuario y clave. ✓ Inicializar. Permite poner en blanco las cajas de texto para introducir nuevamente valores.
Lógica del negocio	Comunicación con Validación de claves
Validaciones	Se prohíben datos nulos.
Observaciones	Ninguna

1.13. Seguridad

Como sabemos el tema de seguridad es muy importante a la hora de implementar cualquier proyecto, principalmente cuando hablamos de una solución. Las empresas generalmente guardan en sus bases de datos información que le es muy útil y valiosa y no pueden correr el riesgo de que los usuarios externos obtengan acceso a ellas o algunos internos sin autorización de la empresa. Existen diversos métodos que pueden asegurar un buen manejo que sea confiable y seguro de la información.

Para evitar fraudes, robos de portátiles, ataques de abuso de la red por empleados, una empresa debe tener:

Política de Seguridad

Son los documentos que describen la forma adecuada de uso de los recursos de un sistema de cómputo, las responsabilidades y derechos tanto de usuarios como administradores, describe lo que se va a proteger y de lo que se está tratando de proteger, éstos documentos son el primer paso en la construcción de Firewalls efectivos. Las políticas son parte fundamental de cualquier esquema de seguridad eficiente.

Para establecer una política de seguridad debe seguir ciertos pasos como son:

Hacer recopilación de todo tipo de material relacionado con temas relacionado a la seguridad en la organización: que se quiere proteger? Cuáles son mis recursos: personal, información, hardware, software, documentación, consumibles, entre otros.

Uso externo: se hacen preguntas relacionadas con el uso externo:

- o Necesitara la intranet protección de acceso externo?
- o Se concederá a usuarios autorizados el acceso remoto?
- o Como se determinara el acceso no autorizado cuanto ocurra?

Uso interno. Se hacen preguntas relacionadas con el interno:

- o A que grupos, departamentos o usuarios se les restringirá el acceso a información interna?
- o Que constituye una brecha de seguridad interna?
- o El sistema de seguridad impide la productividad?
- o Entre otros

Administración se hacen preguntas relacionada con la administración:

- o Se planea implementar diferentes niveles de acceso?
- o Quien está autorizado para tomar decisiones acerca de la seguridad?
- o Se tiene un sistema de rastreo confiable instalado?

Protección ¿de quién necesito protegerlo? De cualquiera que constituya una amenaza, ya sea interna o externa en cualquiera de estos apartados:

- o Acceso no autorizado: utilizar recursos de cómputo sin previa autorización.
- o Daño a la información: modificación o eliminación de la información en el sistema.

1.13.1. Políticas de seguridad

- o Robo de información: acceso a cierta información sin previa autorización.
- o Divulgación de la información: publicar detalles del sistema, como podrían ser las contraseñas, secretos.
- o Negación del servicio: obligar al sistema a negar recursos a usuarios legítimos.

Como puedo / debo protegerlo? Se tiene que lograr que las políticas de seguridad cumplan con todos los servicios de seguridad:

- o Autenticación
- o Confidencialidad
- o Integridad
- o No repudio
- o Disponibilidad de los recursos a personas autorizadas
- o Control de acceso
- o Entre otras

Procedimientos. Son los que nos permiten llevar a cabo las políticas. Ejemplos que requieren la creación de un procedimiento son:

- o Otorgar una cuenta
- o Dar de alta a un usuario
- o Conectar una computadora a la red

- o Localizar una computadora
- o Actualizar software critico
- o Respaldar y restaurar información

Ejemplos de aplicación de políticas

- o *Políticas de contraseñas. Son las políticas que lo por lo general, las contraseñas constituyen la primera y tal vez única manera de autenticación.*
- o *Políticas de control de acceso. Como deben los usuarios acceder al sistema desde donde y de qué manera deben autenticarse.*
- o *Políticas de uso adecuado. Especifican lo que se considera un uso adecuado o inadecuado del sistema por parte de los usuarios.*
- o *Políticas de respaldos. Especifican que información debe respaldarse, con periodicidad, que medios de respaldo utilizar, como deberá ser restaurada la información.*

1.13.2. Control de Acceso (Acceso Físico, Acceso Local a los datos)

Control de Acceso Físico:

Es uno de los controles principales para restringir el acceso físico a los dispositivos (servidores y estaciones de trabajo) Los componentes a menudo encontrados son:

- a. Asegurar el edificio.
- b. Cámaras de seguridad.
- c. Guardias de Seguridad.
- d. Candados de computadoras.

Control de Acceso Local a los datos:

El LACF permite aplicar diferentes controles de acceso por directorio o subdirectorío del árbol, normalmente el archivo es llamado .htaccess. Se puede negar el uso de los potencialmente peligrosos SSI los cuales causan que el servidor pueda ejecutar comandos desde fuera cada vez que una página que los contiene es accesada.

1.13.3. Transacciones Seguras

Cuando se usa el cifrado, cualquier información enviada por clientes (user names, passwords, información confidencial.) a través de una forma puede ser transmitida seguramente hacia y desde el servidor web.

1.13.4. Redes Privadas Virtuales

Una red virtual privada (VPN) es aquella red privada construida sobre una red pública. En general existen dos tipos de redes privadas virtuales:

- o Un usuario remoto que establece un túnel con la oficina principal.
- o Una sede remota (oficina) con varios usuarios que se une a la red central (site to site).

La seguridad de un enlace por VPN está garantizada cuando se tienen en cuenta todos estos elementos:

- o Autenticación de usuarios: la solución controla quien y cuando se accede a los recursos.
- o Manejo de direcciones: la solución asigna direcciones privadas (propias de la VPN) a los clientes y las mantiene en secreto.
- o Encriptación de datos: todos los datos son encriptados con el fin de poder ser transportados con seguridad sobre el enlace público.

1.13.5. Autoridades de Certificación.

Una solución puede ser usar la solución basada en certificación. Los usuarios ganan acceso basados en su posesión de certificados firmados o autorizados para acceso por o con el permiso del servidor al cual ellos desean ganar acceso. El certificado actúa como una evidencia de su identificación digital. Esto puede involucrar una simple implementación de una Infraestructura de llave pública (PK1), un sistema que establece una jerarquía de autoridad para la emisión y autenticación de certificados y de usuarios presentándolos.

1.13.6. Soluciones de Infraestructura de Llave Pública.

El uso de sistemas de seguridad basados en llave pública requiere considerable cuidado en el diseño de sistemas y administración. La seguridad de todo el sistema está garantizada últimamente por la seguridad de la llave usada para firmar certificados en el límite superior de la infraestructura de la llave pública. Aquí el hardware especializado puede jugar un rol muy útil.

1.13.7. Seguridad en Servidores Web

Consiste que los usuarios deben autenticarse, mediante un login y password. Este es uno de los métodos más usados, ya que te permite manejar los accesos. Sin embargo, si este mecanismo no es utilizado de manera apropiada el sitio aun puede estar inseguro. Se podía dar el caso que el texto es enviado de manera plana y no encriptado se puede producir un robo de la información que corre a través del cable.

Una de las encriptaciones más usadas es la SSL (Secure Socket layer), que es una capa creada por Netscape para administrar la seguridad de las transmisiones de los mensajes en una red. El SSL de Netscape utiliza un sistema de encriptación de claves públicas y privadas e incluye el uso de certificados digitales.

1.13.8. Puedo perder la privacidad de mis datos si utilizo una intranet?

Existen varias formas de hacer que los datos y la información sigan siendo privadas. Supongamos el caso de que usted pone a disposición de sus clientes su estado de cuenta. Cada uno de ellos que ingrese a la página deberá identificarse con un código de usuario y una clave, por lo cual verá sólo la información pertinente a su cuenta. En el caso de los pedidos, usted puede informar a los clientes de la existencia o no de un determinado producto, sin hacer público el nivel de stock.

Además de estas consideraciones, el servicio propuesto por MAKE está basado en un esquema de tres patas, el cliente, el servidor de la intranet, y el proveedor o dueño de la intranet. Los sistemas de toma de pedido y otros están al alcance de los clientes a través del servidor de la intranet, pero los sistemas o bases de datos del proveedor no están realmente conectados a él.

Periódicamente el proveedor actualiza la información del servidor (bajando pedidos y subiendo información actualizada, p.ej.) a través de una conexión segura. De esta manera es imposible que un cliente tenga acceso a los datos del proveedor ya sea accidentalmente o deliberadamente.

El mecanismo real de transmisión de datos dependerá de cada caso, pero en esencia sigue el siguiente esquema:

El cliente del producto o servicio utiliza un navegador o browser standard para acceder a la página del proveedor del producto o servicio a través de su proveedor local de Internet (ISP). Para esto utiliza cualquier computador, cualquier sistema operativo, cualquier módem, etc. Una vez en la página del proveedor efectúa su pedido, el cual queda grabado en la base de datos del proveedor de la intranet. El proveedor del producto o servicio se comunica a su vez con el proveedor de intranet a través de un navegador standard, y puede descargar los pedidos que sus clientes han realizado en forma compacta, con un

formato predeterminado, etc. A su vez puede actualizar información en la base de datos de la intranet, para que sus clientes conozcan el estado de pedidos anteriores, existencia de mercaderías, etc.

Todo este proceso trabaja en tiempo real (sin las demoras e imprecisiones del correo electrónico). El proveedor del producto o servicio puede conectarse con la frecuencia que lo desee, o hasta establecer una línea punto a punto con el proveedor de intranet, con lo cual el procesamiento de los pedidos puede ser constante.

1.14. Especificaciones, Ventajas y Desventaja para implementación del Intranet

Los factores que influyen en la implementación de una Intranet se pueden resumir en:

Una fácil adaptación y configuración a la infraestructura tecnológica de la organización, así como gestión. Adaptación a las necesidades de diferentes niveles: departamentos, instituciones, área de negocios, entre otros. Es una forma ágil de distribuir información interna y tiene costos asequibles.

Las ventajas del intranet para una compañía son:

- a) Distribución de la información a un número alto de empleados de forma sencilla sin necesidad de papeleo innecesario. La implementación y el uso de este en las compañías ayudan a que el sistema de comunicación sea eficiente, sin que se produzca un desgaste en el proceso.
- b) Se convierte en el lugar adecuado donde de manera organizada todas las áreas de la empresa pueden publicar sus informes e información completa de los servicios que ofrecen. Este se convierte en el panel perfecto para publicar información relevante de una manera simultánea y a la vez informar a todos los integrantes de la compañía.

- c) Asegura la interactividad con cada una de las personas de la empresa y evita la sobrecarga de información a los empleados.
- d) .Genera un entorno colaborativo dentro de la compañía.
- e) Reduce costos operativos, ahorrando tiempo y dinero.
- f) Incrementa la creatividad y la innovación.
- g) Aumenta la eficiencia y productividad de la organización.
- h) Incrementa la reutilización del conocimiento y reduce la fuga del "capital del conocimiento".
- i) Construye una cultura de colaboración.
- j) Hace los procesos de aprendizaje más fáciles.
- k) Mejora los tiempos de respuesta al mercado.
- l) Mejora la integración en la cadena de valor mediante la extensión de las aplicaciones de la empresa al Portal Corporativo.

1.14.1. Desventajas de la Intranet

- a) Son redes expuestas a notables riesgos de seguridad.
- b) Pueden resultar un caos potencial, en cuanto al cambio de procesos y sistemas.

¿Cuán costoso es implementar la tecnología en los puntos a integrar?

Suponiendo que los puntos a integrar son clientes, el costo que ellos deberían afrontar para integrarse a la intranet es reducido: sólo deberán tener una pc y una conexión activa a Internet. Al incorporarse al sistema no deberemos enviarle software alguno, ni hardware específico. Si su conexión a Internet está funcionando podrá integrarse a la intranet, sin importar si tiene un PC compatible o un Macintosh, Windows, Unix o Finder, un Pentium Pro o un simple 386.

El costo hoy de una cuenta internet de tarifa plana oscila internacionalmente entre los 20 a 50 dólares. El ahorro sólo en llamadas de larga distancia debería con creces justificar esta inversión.

1.14.2. Beneficios

Algunos beneficios del uso de intranets serian los siguientes:

- o Incrementa la lealtad de los clientes y asociados de negocio.
- o Optimiza la comunicación y el flujo oportuno de información entre los empleados, los clientes, los asociados de negocio y los proveedores.
- o Reduce costos operativos, ahorrando tiempo y dinero.
- o Incrementa la creatividad y la innovación.
- o Aumenta la eficiencia y productividad de la organización.
- o Incrementa la reutilización del conocimiento y reduce la fuga del "capital del conocimiento".
- o Construye una cultura de colaboración.
- o Hace los procesos de aprendizaje más fáciles.
- o Mejora los tiempos de respuesta al mercado.
- o Posibilita la comunicación con un número extenso de individuos y organizaciones a bajo costo.
- o Mejora la integración en la cadena de valor mediante la extensión de las aplicaciones de la empresa al Portal Corporativo.

Beneficios Intangibles

Este nuevo ambiente web tiene un gran impacto. Ya que las Intranets permiten a una institución ahorrar tiempo en cosas que no agregan valor, como la búsqueda de información para resolver un problema. La productividad se incrementa a medida que el conocimiento corporativo es más accesible y la información más precisa. La flexibilidad en el tiempo de entrega del conocimiento se gana a medida que la información siempre esté a un click de distancia.

Las Intranets abren un espacio en donde las fronteras son más pequeñas y el intercambio de información es estimulado. Esto lleva a unos empleados mejor informados y con la habilidad de tomar mejores y más rápidas decisiones. Al final, se termina logrando una mayor productividad y más tiempo para incrementar las ganancias.

1.14.3. ¿De qué manera puede mi empresa u organización beneficiarse utilizando una intranet?

De varias maneras. La primera y más obvia, obtener comunicaciones entre varios puntos a costo muy reducido. Si su empresa posee sucursales, puntos de venta o depósitos esparcidos geográficamente, el costo de comunicarlas a través de redes propietarias puede ser muy elevado. En el caso de Internet, las vías de comunicación o enlaces deben operar siempre, y cada empresa que interviene en la red se preocupa de que la misma funcione y opere en todo momento. Si usted desea comunicar dos puntos distantes por su cuenta, deberá contratar el enlace, comprar los equipos de comunicaciones necesarios, adquirir el software y operar todo este conjunto, para lo cual deberá contar con personal de su empresa o de una empresa proveedora.

Un segundo beneficio es la reducción de costos de instalación y mantenimiento del hardware y software en todos los puntos intervinientes. Dado que la tecnología utilizada es standard y uniforme, no deberemos preocuparnos de cómo se conectarán con nosotros los participantes. Tampoco deberemos dotarlos de software específico, ya que lo único necesario para lograr la conexión será una cuenta de un proveedor de internet y el software de navegación standard.

Pensemos por un momento en los beneficios comerciales de implementar un sistema de este tipo. Si usted lo desea, puede comunicar a decenas, cientos o miles de puntos en forma muy rápida y económica. Sólo debe decirles: contrate una cuenta con un proveedor de Internet y apunte su

browser a mi página. Estos puntos pueden hacer pedidos sobre su base de datos en forma directa, de esta manera usted puede planificar sus compras o su producción de una manera más ajustada. Ya no dependerá de un corredor o vendedor que levante los pedidos, o en caso de ser este necesario por el rubro específico, podrá transmitirlos vía Internet en forma casi instantánea. También la respuesta de dichos pedidos puede ser casi instantánea, una vez que el mismo haya ingresado en el sistema de facturación o despacho, el resultado puede ser expuesto al cliente a través de la Intranet (mercadería despachada, precio total, forma de envío, etc.)

Si usted lo desea, puede darles a sus clientes la información sobre existencias, resumen de su cuenta corriente, condiciones de contratación o compra (personalizadas según el cliente) o lo que usted desee. Es como hacer que una parte de su sistema se extienda hasta el escritorio de cada uno de sus clientes.

En este esquema todas las partes intervinientes hacen sólo llamadas de teléfono locales. La vía de comunicación es clara y sin errores (a diferencia de pasar pedidos por fax, por ejemplo) y además instantánea. La información generada por la intranet está disponible en medio electrónico y en el formato que se desee.

Si la suya es una empresa lo suficientemente grande, también puede trasladar este esquema a sus proveedores, haciendo usted sus pedidos por intranet y siendo ellos los que reciben la información a tiempo y en la forma adecuada.

CAPÍTULO II.

GENERALIDADES DE LA EMPRESA

2.1. Breve Reseña Histórica de Copy Solutions International

CSI es una empresa dominicana dedicada a la provisión de equipos multifuncionales marca RICOH, y soluciones de sistemas llave en mano, en el área de automatización y monitoreo de procesos; así como también integración de hardware y software propios y de terceros, creando soluciones llave en mano para la impresión, copiado, manejo de fax, digitalización, administración de archivos y data variable, distribuidores y/o representantes de más de siete productos de software de calidad mundial como son BMC Software, On Base, Content Central, DB/Sybase, BI/Finanware, BPM/Ultimus y Transactional Printing /VDS-Variable Data Sorter. Su campo de acción comercial se extiende a la región del Caribe, Centro América y Suramérica cubriendo países como panamá y ecuador.

Tienen como socio específicamente para los territorios de Costa Rica, República Dominicana, Trinidad y Tobago, Jamaica, Nassau, Curazao, Aruba y Barbados, a BMC Software.

“El modelo de gestión y soporte a nuestros clientes esta moldeado alrededor de una exposición de más de treinta y cinco años, acumulados a nivel ejecutivo Latino- americano de nuestro Staff gerencial, siempre hemos apostado a la inversión en herramientas que ofrecen los más altos estándares de calidad en atención al cliente como lo es nuestra propia plataforma de Help Desk / BMC Software, en servicio desde hace aproximadamente 5 años, con lo cual ofrecemos soporte 24/7 a nuestros clientes locales e internacionales. Como segundo pilar, nuestro portal de Administración de proyectos, que es parte de una metodología estructurada para el apoyo a pruebas de concepto (POC's), también para el apoyo a la gestión de la implantación de soluciones tecnológicas de nuevos negocios, donde los distintos niveles ejecutivos del cliente pueden

informarse y participar en tiempo-real de toda la gestión de un plan de trabajo.” Las oficinas se encuentran distribuidas en todo el territorio nacional: Santo Domingo, Santiago, Bávaro y La Romana, y una sucursal en Puerto Príncipe, Haití.

Visión:

“Ser la Empresa líder en la región en el manejo de documentos y soluciones llave en mano a través de un servicio eficiente y el apego a nuestros valores, excediendo constantemente las expectativas de nuestros clientes.”¹

Misión:

“Ofrecer a nuestros clientes soluciones confiables en el manejo de documentos integrando la tecnología con el servicio a través de profesionales comprometidos, con productos de clase mundial.”²

Valores:³

- o Calidad= Superioridad y Excelencia en lo que ofrecemos.
- o Compromiso= Lealtad, cumplimos lo acordado.
- o Integridad= Rectos en el compromiso asumido ante nuestros clientes.
- o Vocación de Servicio= Inspiración e inclinación a servir.
- o Trabajo en Equipo= Es nuestro estilo de trabajo.

Grupo CSI durante 10 años ha perseguido constantemente la excelencia excediendo las expectativas de nuestros clientes y muestra de ello son los diversos premios que han recibido por la calidad de servicio y búsqueda continua de la excelencia.

Grupo CSI tuvo la oportunidad de ser la única empresa de República Dominicana del renglón tecnológico en participar en el “Global Smart SOC Initiative”.⁴

¹ Idem <http://www.grupocsi.com.do/index.php/sobre-csi/mision-y-valores>

² Idem <http://www.grupocsi.com.do/index.php/sobre-csi/mision-y-valores>

³ Idem <http://www.grupocsi.com.do/index.php/sobre-csi/mision-y-valores>

CSI busca la oportunidad, en su calidad de desarrollador de proyectos llave en mano por excelencia, de entrar en contacto con las más competitivas y principales empresas coreanas en su área, incluyendo, equipos electrónicos de oficina, sistemas y telecomunicaciones.

Grupo CSI presentó una alineación estratégica de Soluciones gerenciales en República Dominicana, dirigido a medianas y grandes empresas. Los eventos, llevados a cabo en Santo Domingo y Santiago de los Caballeros incluyeron la presentación de SAP, Kofax y OnBase.

2.2. Soluciones Tecnológicas

2.2.1. BMC Software

El 90% de la población de República Dominicana se encuentra afectada diariamente por la incidencia de tecnologías de BMC Software directamente a través de los servicios que recibe de los más grandes suplidores del sector financiero, de telecomunicaciones y de servicios públicos...¿Cómo? La automatización de más de 6,000 tareas diarias de los Data Centers de estos suplidores de servicios depende de la perfecta sincronización de cada tarea cada 4.16 segundos... A nivel mundial, el 80% de las compañías del Fortune 500 confían sus necesidades sobre una de las 923 tecnologías de categoría mundial de BMC Software.

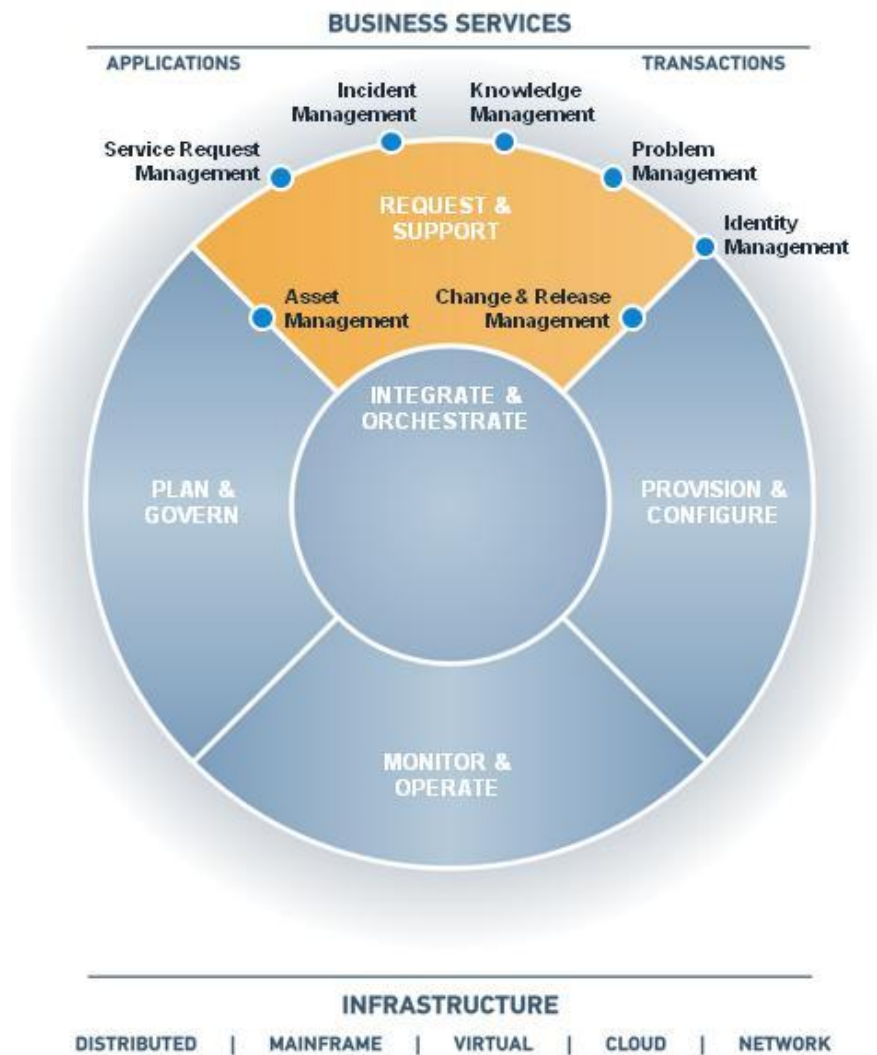
¿Qué es Remedy? Automatización e integración de los procesos ITIL®

Las empresas de todo el mundo han convertido a BMC® Remedy® IT Service Management (ITSM) en el software preferido para la rápida implantación de procesos de gestión de servicios repetibles y eficientes. Dicho conjunto de aplicaciones permiten la automatización de flujos de trabajo de forma inmediata e integrada siguiendo las mejores prácticas que plantea ITIL TI (Infrastructure Library). Sólo BMC Remedy IT Service Management unifica aplicación de

⁴ Idem <http://www.grupocsi.com.do/index.php/sobre-csi/distinciones>

incidencias, problemas, cambios y configuración el ciclo de vida de activos y nivel de servicio, además de una Base de Datos de Gestión de la Configuración (CMDB), con un modelo de datos, plataforma workflow e interfaz de usuarios únicos.

Gráfica No 3.

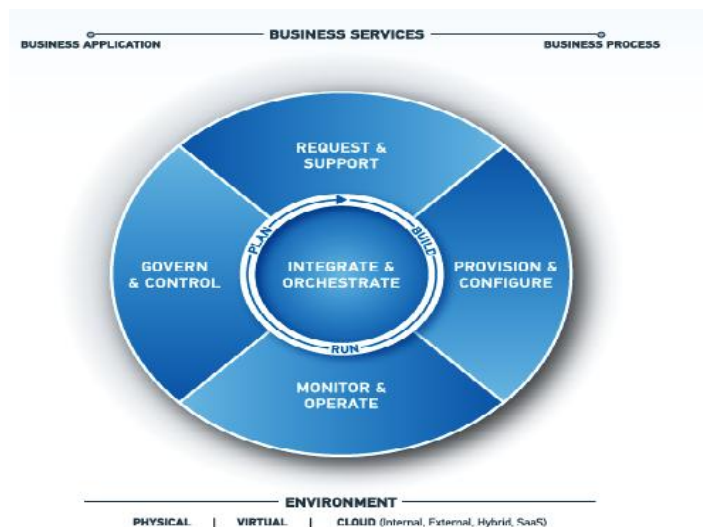


Ese enfoque unificado, en especial cuando se complementa con otras soluciones BMC para la gestión de la infraestructura de TI, ofrece una mejora proactiva y continúa de la disponibilidad del servicio, la calidad y la rentabilidad en entornos empresariales complejos. Otras ventajas son:

- o Reemplaza los sistemas manuales obsoletos con la automatización de proceso que se acelera la tramitación de procesos únicos.
- o Out-of-the-box workflow módulos de uso común en la automatización de los procesos de servicio, tales como notificaciones, escaladas y aprobaciones.
- o Integra los procesos con los sistemas de toda la empresa.
- o Adapta y desarrolla sus procesos para alinear continuamente con las necesidades de la empresa.
- o Gestiona el rendimiento empresarial en tiempo real.
- o Crea con rapidez prototipos, implementa, mantiene y reitera las aplicaciones de Gestión de Servicios.
- o Captura y seguimiento de los datos críticos de negocio.

2.2.1.1. BSM (Business Service Management)

Gráfica No. 4.



¿Qué es Business Service Management (BSM)? BSM toma la TI que ya tiene, y le suma una visibilidad y control de una plataforma unificada. ¿El resultado? cosas bastante asombrosas:

- o Reduce el tiempo de inactividad hasta en un 75%.
- o Presta servicios hasta un 30% más eficiente.
- o Ofrece nuevos servicios hasta un 50% más rápido.
- o Centraliza efectivamente la planificación y presupuesto con visibilidad en un 95% de gasto de TI.

2.2.1.2. Cloud Computing

BSM ayuda a construir, administrar y ejecutar una nube mejor. No importa dónde está usted en el despliegue de la nube, te ayudamos:

Ponga el centro de datos para trabajar para usted. BSM para la automatización de datos le da más flujos de trabajo y prácticas que necesita para crear y entregar servicios complejos de TI.

- Automatiza la rutina de los eventos del centro de datos.
- Soluciona los problemas a medida que ocurren o los evita por completo.
- Permanece en el cumplimiento a través de auditorías automatizadas y remediación.
- Libera y ejecuta aplicaciones basadas en la Web con más facilidad que nunca.

Se ofrecen excelentes servicios de TI. Pero. ¿Cuánto cuestan? BSM para Business Management permite la gestión centralizada de TI de las finanzas, de proveedores, y otros recursos para mejorar la alineación del negocio.

- Ver qué recursos utiliza y lo que cuestan para prestar servicios a la empresa.
- Priorizar y gestionar la demanda sobre la base de los objetivos del negocio.

- Controlar el proveedor de todo ciclo de vida activo y ver los costos totales de cada uno, desde la evaluación hasta la terminación.
- Construir mejores pronósticos y presupuestos para los recursos de TI a un nivel de proyecto y operaciones.

2.2.1.3. IT Service Management

BMC Remedy IT Service Management hace que sea más fácil de solicitar, cambiar y apoyar a los servicios empresariales- en las instalaciones, en la demanda, y desde su dispositivo móvil. Las empresas mejor gestionadas eligen BMC porque es:

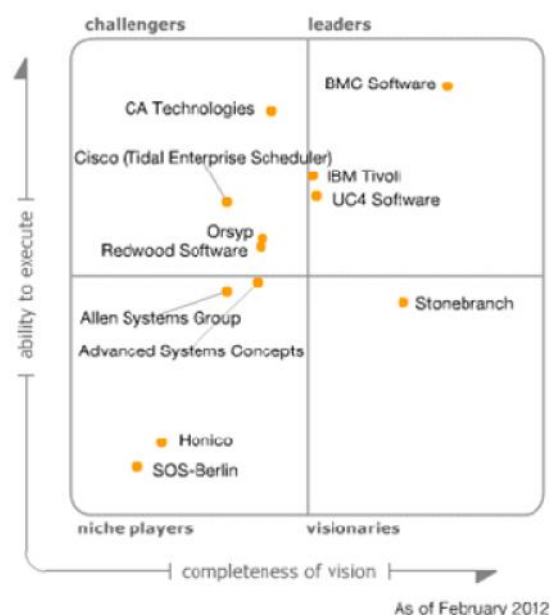
- o **Fácil de usar** – BMC Remedy ITSM- Las soluciones son aun más fáciles de comprar, aprender y usar que nunca. Hemos hecho modernizaciones sin problemas, incluidas las personalizaciones y no importa la versión que elija, es potente y probada.
- o **Moderno**- Algunos servicios de asistencia se esfuerzan demasiado para que luzca elegante, a costa del rendimiento. BMC Remedy es el campeón del desempeño y viene cargado con lo último en movilidad, colaboración social, y la facilidad de la integración- y se ve bien, también.
- o **Escalable** ¿La planificación para el crecimiento? -BMC Remedy ITSM- Las soluciones son las más escalables del mundo. Por ejemplo, nuestras soluciones SaaS están respaldados por las nubes en el mundo de las empresas más grandes y todas nuestras soluciones se centran en una CMDB súper escalable y robusta.
- **Inteligentes y asequibles** – BMC Remedy ITSM incluye soluciones reales de las mejores prácticas, así como de personalización inteligente de código libre y de manos libres de aprovisionamiento para entornos virtuales y físicos todos a precios para adaptarse a su presupuesto.

¿Según Gartner BSM es?

Los analistas de Gartner Group consideran que BSM permite a las empresas obtener los siguientes beneficios:

- o Contar con una representación visual de la dependencia entre procesos de negocios y aplicaciones de negocios y la infraestructura TI (servidores, almacenamiento, redes, middleware y bases de datos). Esto da al grupo de operaciones de TI un entendimiento del impacto que la interrupción o el retardo de algún componente tecnológico tiene para el negocio, con la finalidad de poder priorizar mejor las tareas operativas.
- o Reducir el down time (tiempos de caídas de sistemas) y los tiempos para resolver problemas porque el soporte de TI se enfoca en solucionar lo correcto y prioritario de acuerdo a la relevancia y perspectiva del negocio.
- o Mayor eficiencia operacional, porque el personal de informática puede usar una consola para visualizar los servicios de negocio tanto como la infraestructura de TI. La visualización también puede extenderse a usuarios de negocios, permitiéndoles entender cómo se está desempeñando la infraestructura tecnológica.

Gráfica No. 5



Lo anterior, según Gartner, muchas veces sólo puede lograrse realizando reingeniería de procesos y efectuando algunas transformaciones en la cultura organizacional, especialmente en los departamentos informáticos. Eso significa que BSM no es una simple herramienta tecnológica más, sino la clave para eliminar las barreras que dividen al negocio de su propia infraestructura de TI.

2.2.2. Captura de Meta data

Kofax Capture puede adaptarse para ofrecer soporte a sus procesos concretos de negocio, desde la separación automática de documentos, hasta la digitalización de la correspondencia, la clasificación automática de documentos sin estructura o los formularios complejos, gracias a docenas de módulos plug-and-play que extraen la información incluso de los documentos más complicados. La arquitectura abierta y flexible de Kofax Capture lo hace posible y viene con un código de módulo de ejemplo para iniciarle en el proceso.

Se integra con aplicaciones workflow y de gestión de contenidos, Kofax Capture utiliza release scripts estándar para conectarse sin problemas, Capture también puede exportar a cualquier base de datos compatible con ODBC o a un archivo ASCII delimitado. Esta flexibilidad hace más con sistemas empresariales como IBM®, Oracle®, Microsoft®, Open Text®, Hyland®, Interwoven®, y muchos otros. Kofax de Kofax Capture el procesador frontal perfecto de cualquier sistema. Kofax Capture también está disponible en su edición para empresas, ofreciendo una gran capacidad y disponibilidad de recuperación de desastres en implementaciones de misiones críticas. La gestión remota en tiempo real del sistema, le permite manejar las irregularidades de forma rápida y cumplir con las exigencias de producción. Kofax Capture amplía la captura de la información por toda su empresa gracias a la tecnología de servidor de Terminal Services y Citrix®, que facilitan el acceso remoto, a demanda, a los módulos de Kofax Capture, permitiendo el procesado de más documentos en menos tiempo vía soporte multi-instancia. Además, Kofax Capture Edición para Empresas

ofrece opciones para sistemas de gestión empresarial de bases de datos, como IBM DB2, Microsoft SQL Server Enterprise, y Oracle Database.

La transmisión de información incompleta, incorrecta o imprecisa al ERP genera un escenario poco productivo, con mayores costos y riesgos para hacer negocios, caída en la satisfacción de los clientes y pérdida de oportunidades de negocios. Conozca de cerca algunos de los beneficios de kofax:

- o Reduce costos.
- o Procesamiento más rápido.
- o Calidad de información.
- o Aumento de ventaja competitiva.
- o Mejora en el servicio al cliente.
- o Procesos adaptables.
- o Mayor productividad y mejores resultados.
- o Aumento en la transparencia de los procesos.
- o Resolución más rápida de excepciones.
- o Mejor integración entre las aplicaciones existentes.

Kofax Capture ofrece potentes prestaciones en la captura de datos y documentos a nivel de producción. Si se trata de capturar documentos, podemos presumir con contar con la solución más rápida y flexible para digitalización e indexada que se conoce. Si se trata de capturar datos, Kofax Capture extrae la información importante, Vs. texto impreso, códigos de barras, escritura manual e incluso casillas de verificación de formularios. Además, Kofax Capture utiliza el mismo y potente proceso de indexado y validación para capturar la información que no está originalmente en papel, sino en documentos electrónicos. Esto significa que su flujo de trabajo o sistema de gestión de contenidos recibe contenidos indexados uniforme e independientemente de su origen y que su empresa se beneficia de la recuperación fiable, fácil y rápida de toda la información que le interesa.

2.2.3. Gestión Electrónica de Documentos

Un mensaje de texto (SMS), un correo electrónico, un pdf, un archivo digital, un fax, un mensaje grabado, un video como también un expediente impreso con facturas, cartas y/o cheques son documentos.

Un mensaje de texto (SMS), un correo electrónico, un PDF, un archivo digital de Microsoft Office, un fax, una extracción de base de datos, una fotografía, un mensaje grabado, un video como también un expediente impreso con facturas, cartas y/o cheques son documentos. Se encuentran disponibles en forma digital o física el tratamiento que requerimos dar a la data que contienen es de vital importancia en nuestros tiempos para mantenernos al ritmo actual de las operaciones comerciales. Nuestro nivel competitivo está basado en la capacidad de transformar en conocimiento la información dispersa que manipulamos diariamente en forma de datos sobre los distintos medios y formas de documentos. Esta transformación suple aprobaciones a gastos, generación de facturas, actualización de inventario, transferencias, etc. La gestión normal del día-a-día del negocio. ¿Donde está la diferencia? ¿Qué tan rápido y preciso llegamos desde que se crea la necesidad de la gestión hasta la ejecución del resultado esperado.

Ejemplos:

- o Captura de Data en Línea.
- o Optimización del Proceso de Cuentas por Cobrar.
- o Digitalización de Documentos.
- o Automatización de Procesos Administrativos y de Negocios.
- o Conciliación masiva –diaria- de facturas de proveedores.
- o Optimización de espacios de almacenamiento de archivos históricos.
- o Consulta de expedientes.
- o Disponibilidad de información de clientes al instante.
- o Facturación.

Grupo CSI le asiste en este menester con el apoyo de las mejores tecnologías del mundo, una vasta experiencia acumulada de 10 años en proyectos de GED en RD y en el extranjero. Acumulamos más de 30 Millones de documentos tratados en distintos Proyectos de GED que cuentan con sobresalientes referencias de ejecución y resultados (para más detalle solicítenos el cuadro de referencias locales e internacionales).

Entre los asociados de negocios que apoyan a CSI están:

Grafico No. 6



2.2.4. Impresión de Alto Volumen

Los sistemas de producción de Ricoh son confiables, rentables y de motores de alta velocidad de impresión con sólidas capacidades de acabado. Los equipos de producción de Ricoh están diseñados para seguir y seguir, página tras página, minimizando el tiempo fuera de línea y maximizando la productividad a través de su empresa. Sistemas de producción de Ricoh ayudan en la planta, en el centro de datos y clientes de artes gráficas a desarrollar su negocio.

2.2.5. Almacenamiento y Custodia Documental

El proceso del documento recorre varias etapas dentro de la Gestión Electrónica del Documento –GED- hasta llegar a definirse su almacenamiento físico como soporte para consultas posteriores, referencias de auditoría y/o cumplimiento regulatorio de ley.

Su almacenamiento abarca la organización de sus folios, expedientes, etc y en especial de la custodia misma de las cajas de documentos. Ello se convierte en una preocupación crítica de la empresa cuando se tiene restricción de espacios o altos costos del metro cuadrado para un almacén histórico.

Déjenos conocer si necesita que CSI le asista con sus necesidades de espacio de almacenamiento para cajas de documentos. Nuestros servicios pudieran comprender, también, el retiro de sus cajas, digitalización de contenido y almacenamiento físico mientras usted recibe las imágenes de su papelería en formato digital o dentro de un repositorio documental –ECM- . Ello con las funcionalidades más modernas y todas las necesarias para consultar los mismos desde una plataforma robusta y segura instalada en la infraestructura de su propia oficina.

Algunas de las responsabilidades incluidas en esta oferta de servicios incluyen:

- Transportación de cajas de documentos desde y hacia sus oficinas desde el almacén.
- Almacenamiento de las cajas de documentos (Servicio ofrecido por asociados de Grupo CSI).
- Digitalización de documentos.
- Levantamiento y Análisis de políticas y procesos de Gestión Electrónica de Documentos.
- Automatización de Procesos de negocios, entre otros.

2.2.6. Inteligencia de Negocios

Para las decisiones de las empresas, desarrollamos herramientas que brindan información estratégica de una manera ágil, utilizando el contenido en las bases de datos actuales de su organización, convirtiéndola en estadísticas valiosas para identificar comportamientos y tendencias para definir mejor el rumbo de su negocio. Para llevar a cabo una tarea tan importante, contamos con personal certificado internacionalmente, con alta capacidad de análisis para brindarles a nuestros clientes la información que realmente necesitan en el momento más oportuno.

2.2.6.1. Finanware

Es una suite de productos y herramientas de inteligencia de negocios o Business Intelligence, que utiliza las facilidades de la tecnología informática actual, para dar soporte a la toma de decisiones del sector financiero internacional. Es construido con metodología y tecnología de bodegas de datos o datawarehouse, incorporando facilidades de visualización multidimensional de la información (OLAP). Su estructura flexible permite adecuarse a las necesidades de las instituciones financieras, que pueden adquirir los productos y herramientas de Finanware que se ajusten a sus prioridades, contando con la seguridad de una total integración.

A través del modelo de datos corporativo y las facilidades de parametrización que ofrece Finanware, se homologan los datos financieros y de clientes de la Institución Financiera, que son extraídos de los sistemas transaccionales o de administración de la institución, a través de las facilidades ETL (Extraction, Transformation and Loading) que ofrece la herramienta Finanware DIS (Data Integrator System), para ser validados y cargados, transformándolos en información de alto valor que se pone a disposición de los usuarios del sistema de información, en un ambiente de manejo efectivo y con un conjunto de herramientas que maximizan su explotación.

La suite se compone de los siguientes módulos y herramientas

FINANWARE™:

FINANWARE™ Riesgos de Mercado & Liquidez
FINANWARE™ Riesgo de Crédito IRBa
FINANWARE™ Riesgo Operativo
FINANWARE™ Credit Scoring
FINANWARE™ Rentabilidad
FINANWARE™ Reportes Regulatorios - Organismos de Control
FINANWARE™ VaR
FINANWARE™ CRM Analítico
FINANWARE™ Análisis Financiero y Benchmark
FINANWARE™ Paneles de Control KPI

Herramientas FINANWARE®

FINANWARE™ Web Server
FINANWARE™ ETL

Babel Software

Es una empresa formada de un capital 100% costarricense dedicada al análisis, diseño e implementación de soluciones de tecnología de información. La compañía fue fundada en enero de 2002 con la visión de convertirse en la mejor opción para las organizaciones que desean renovar o mejorar su plataforma de TI con el fin de aumentar su rendimiento. La compañía ha evolucionado hasta un punto en que era la empresa costarricense con el mayor crecimiento en el sector de la tecnología de la información en 2007. También se convirtió en un socio de negocios de los productores de software más importante del mundo, recibiendo de Microsoft la categoría más alta que la empresa reconoce en todo el mundo: Microsoft Gold Certified Partner. El hecho de que cuenta con 50 profesionales certificados en diversas tecnologías de Microsoft la ha convertido en una de las empresas de América Latina con el mayor número de empleados certificados. Además, la empresa cuenta con seis diferentes competencias de Microsoft:

- o Custom Development Solutions.
- o Data Management Solutions.
- o Business Intelligence.
- o Information Worker Solutions.
- o Soluciones de movilidad.
- o Soluciones de seguridad.
- o SOA y Business Process.
- o Soluciones de Infraestructura Avanzada.
- o Soluciones de Infraestructura de Red.

Todo esto se ha unido para hacer que Babel Software una empresa consolidada en el mercado de software de Costa Rica, lo que permite a la empresa crecer en los mercados internacionales. En 2008, una nueva oficina de Babel fue abierta en el Ecuador, y en la actualidad la empresa cuenta con más de 20 ingenieros de ese país. Este logro ha causado que la empresa se haya establecido mejor a nivel internacional y para fortalecer sus lazos con sus socios de negocio actuales Babel ha desarrollado más de 200 proyectos con sus partners tanto para el sector público y las empresas privadas.

2.3. Situación Actual en la Compañía

Copy Solutions International es una compañía orientada a la tecnología, en la cual se ha percibido que su personal no está siempre informado de los eventos o actividades, novedades de la empresa, debido a que se coloca la información en el mural de la cafetería y no todo el personal la visita.

2.4. Beneficios de Implementar CSI un Intranet

Los beneficios para la empresa son:

- o Requiere poca inversión para su inicio

- o Ahorra tiempo y costos en comparación de la distribución de información tradicional (papel).
- o Su estrategia de cómputo distribuido utiliza los recursos de cómputo más efectivamente.
- o Tiene una interface sencilla y flexible (vínculos).
- o Independiente de la plataforma.

Cada departamento tendría un medio como informar, difundir, hacer llegar boletines, procesos, procedimientos, proyectos, formulario entre otros. Los beneficios de implementar una intranet en CSI por departamentos serian:

En el departamento de Contabilidad:

Mediante una intranet se puede captar datos contables, integrar las funciones contables y financieras del día a día. Y esté disponible para los usuarios internos y dar a conocer las políticas contables. Tramitar cuentas de gastos e informar sobre los clientes que presentan problemas.

En el departamento de Marketing:

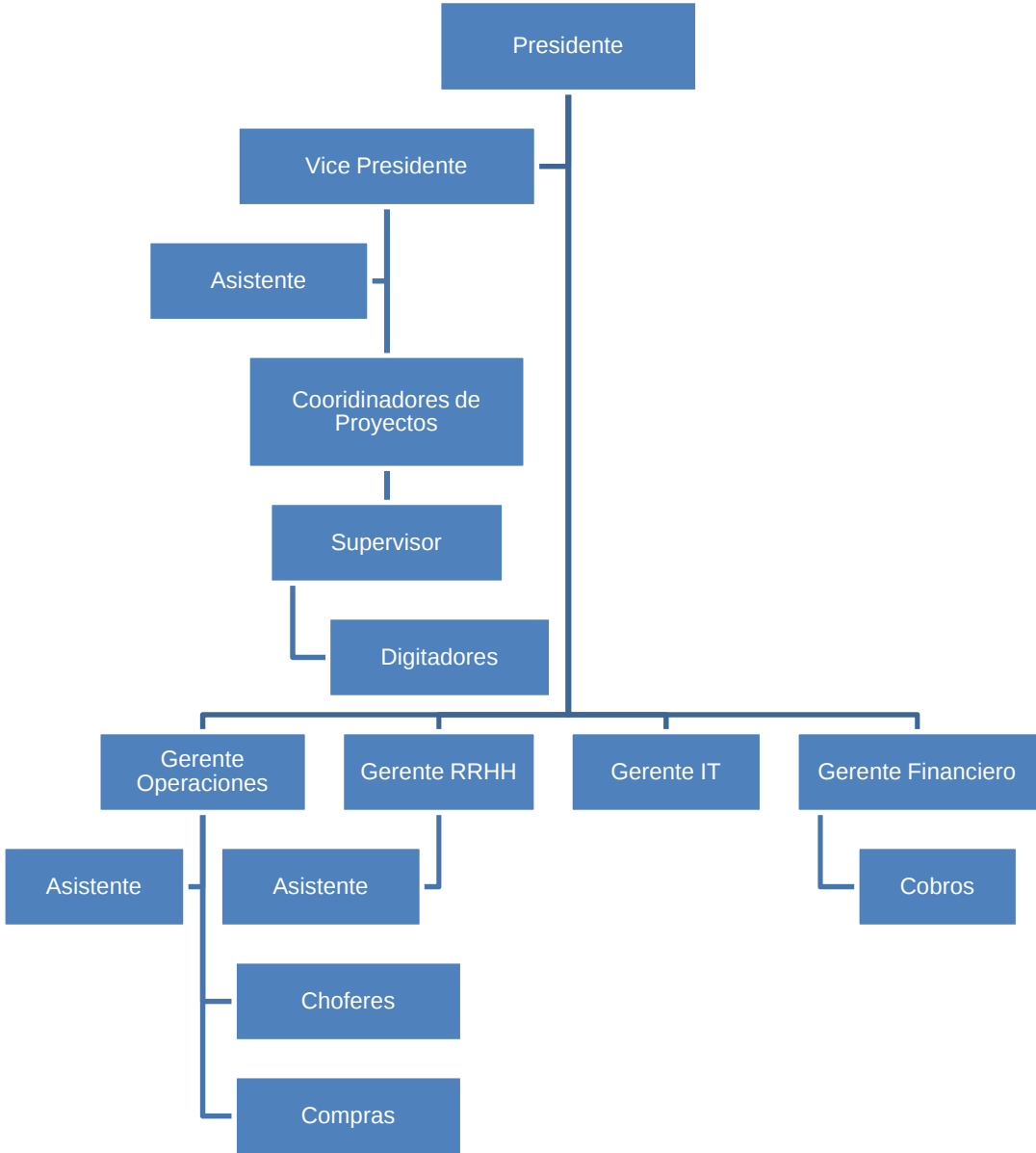
Mediante una intranet se puede informar al personal de ventas o negocios sobre los productos, precios, promociones, entre otros.

En el departamento de Recursos Humanos:

Mediante una intranet en el departamento de recursos humanos es muy efectivo, informa a sus empleados las novedades, políticas, procedimientos, cumpleaños de los colaboradores, publicación de eventos, foros, capacitar al personal, entre otros.

2.5. Organigrama de la Empresa

Grafica 7



Capítulo III

Resultados de la Investigación y Propuesta

3.1. Cuestionarios

3.1.1. Análisis de los cuestionarios

En este capítulo se presenta los resultados de la encuesta levantada en fecha del 18 de Octubre del 2013, aplicada a los empleados de la empresa.

1. Edad

- a) 19 - 27 años
- b) 28 – 36 años
- c) 37 - 44 años

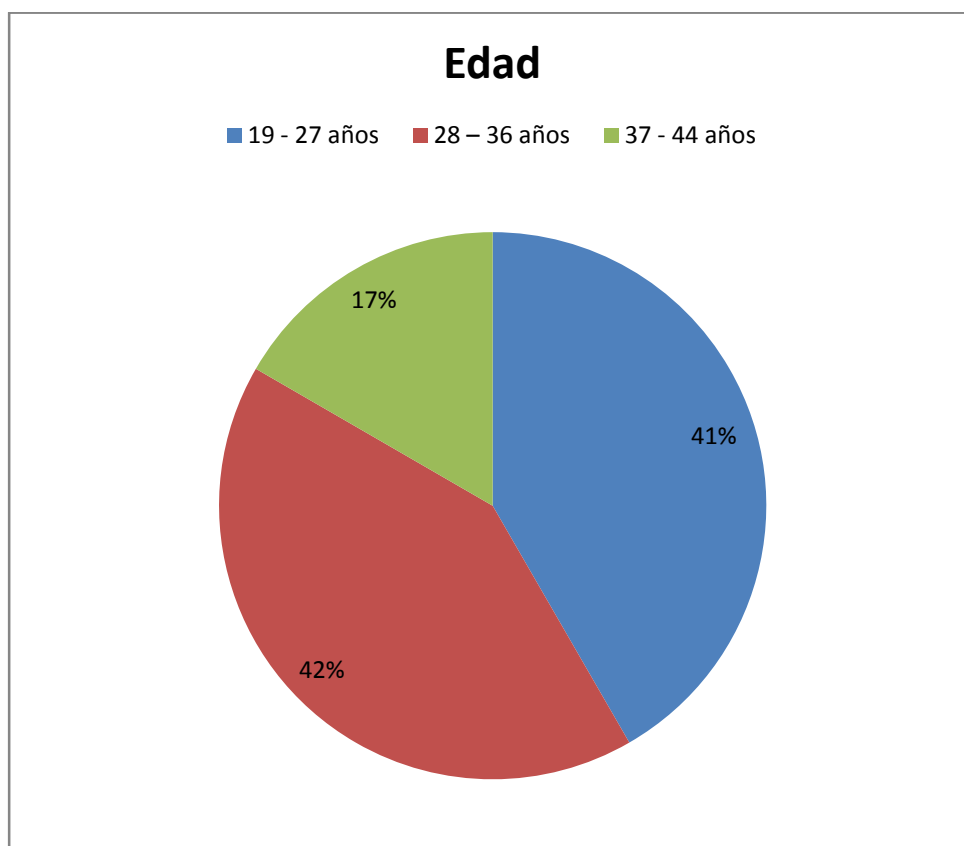
Objetivo: Conocer las edades de la población que labora en la empresa.

Tabla 2

Valor	Significado	Frecuencia	Porcentaje
1	19 - 27 años	25	42%
2	28 – 36 años	25	42%
3	37 - 44 años	10	17%
Total Frecuencias		60	1.00

Fuente: Trabajo de campo realizado en fecha del 18 de Octubre del 2013.

Gráfica 8



Análisis: El 52% de los empleados son de 19 - 27 años, un 28% son del rango de edad 28 – 36 años y el 20 % son 37 - 44 años.

2. Sexo

- a) Masculino
- b) Femenino

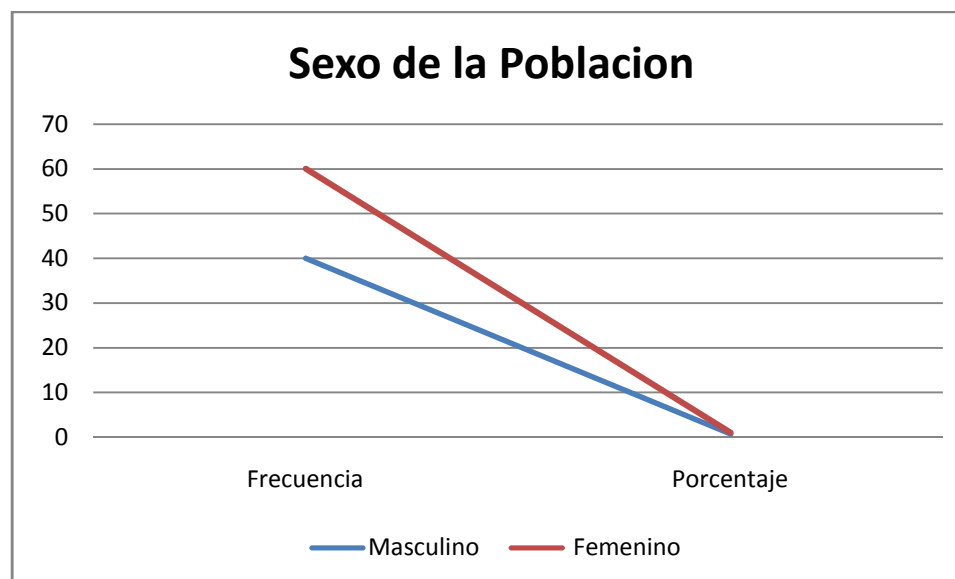
Objetivo: Conocer el sexo de la población que labora en la empresa.

Tabla 3

Valor	Significado	Frecuencia	Porcentaje
1	Masculino	40	67%
2	Femenino	20	33%
Total Frecuencias		60	1.00

Fuente: Trabajo de campo realizado en fecha del 18 de Octubre del 2013.

Gráfica 9



Análisis: El 72% de los empleados son Masculino y el restante 28% son femeninos.

3. ¿Cuál es su antigüedad en la empresa?

- a) Menos de 2 años
- b) De 2 a 5 años
- c) De 6 a 10 años
- d) De 11 a 20 años

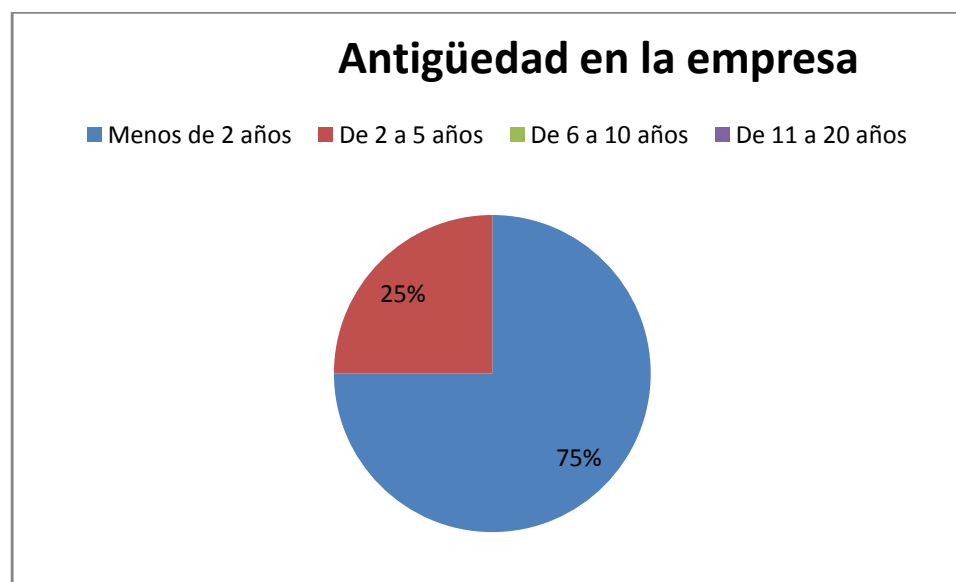
Objetivo: Conocer el tiempo que tienen los empleados que labora en la empresa.

Tabla 4

Valor	Significado	Frecuencia	Porcentaje
1	Menos de 2 años	45	75%
2	De 2 a 5 años	15	25%
3	De 6 a 10 años		0%
4	De 11 a 20 años		0%
Total Frecuencias		60	1.00

Fuente: Trabajo de campo realizado en fecha del 18 de Octubre del 2013.

Gráfica 10



Análisis: El 75% de los empleados tienen menos de 2 años y el restante 25% de 2 a 5 años.

4. ¿A qué departamento pertenece?

- a) Proyectos
- b) Ventas
- c) Administración
- d) Dirección
- e) Servicio

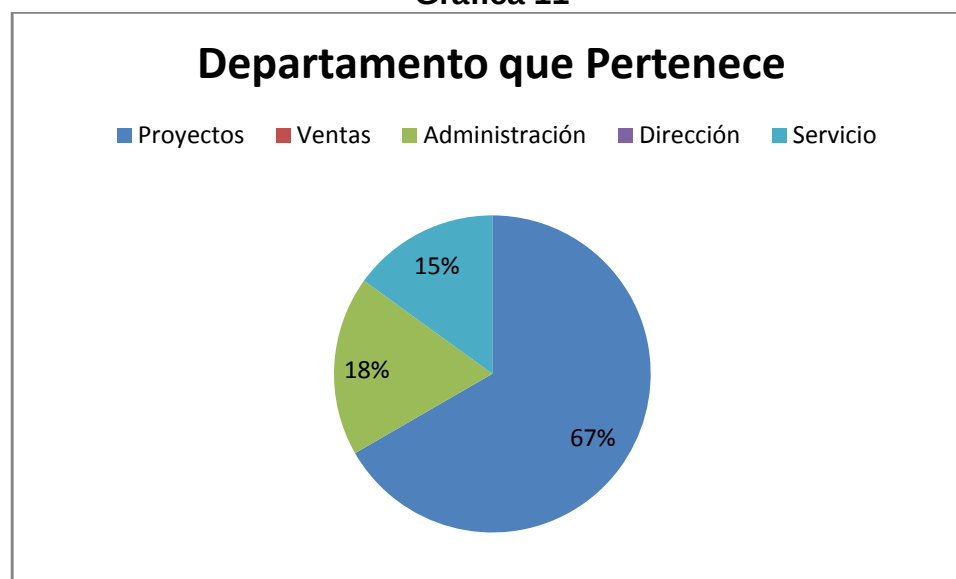
Objetivo: Conocer a que departamento pertenecen los empleados encuestados.

Tabla 5

Valor	Significado	Frecuencia	Porcentaje
1	Proyectos	40	67%
2	Ventas		0%
3	Administración	11	18%
4	Dirección		0%
5	Servicio	9	15%
Total Frecuencias		60	1.00

Fuente: Trabajo de campo realizado en fecha del 18 de Octubre del 2013.

Gráfica 11



Análisis: El 67% de los empleados son del área de Proyectos, 18% administración y el restante 15% a Servicio.

5. Cuanto tiempo tiene en el puesto?

- a) Menos de 2 años
- b) De 2 a 5 años
- c) De 6 a 10 años

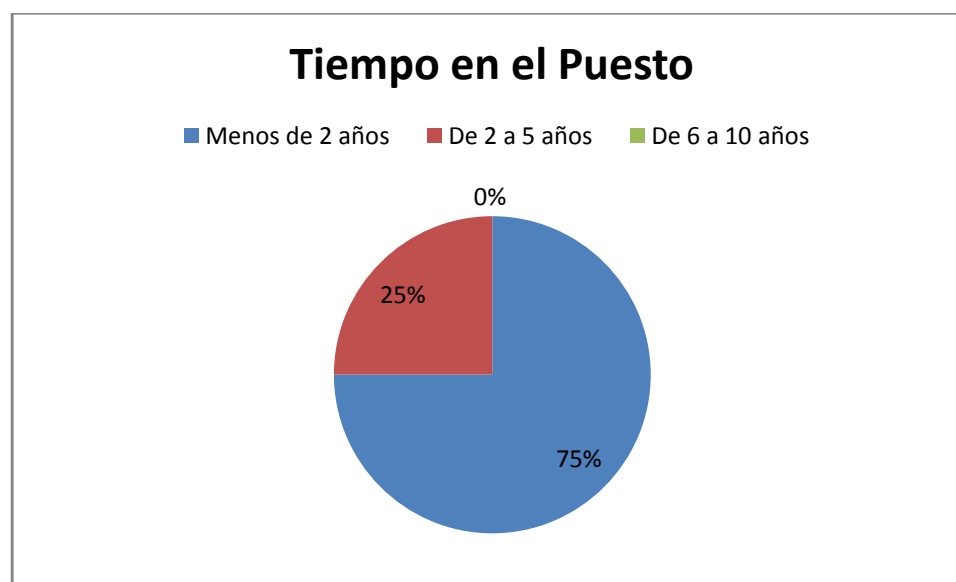
Objetivo: Conocer el tiempo en el puesto.

Tabla 6

Valor	Significado	Frecuencia	Porcentaje
1	Menos de 2 años	45	75%
2	De 2 a 5 años	15	25%
3	De 6 a 10 años	0	0%
Total Frecuencias		60	1.00

Fuente: Trabajo de campo realizado en fecha del 18 de Octubre del 2013.

Gráfica 12



Análisis: El 75% de los empleados tienen menos de 2 años y el 25% tiene de 2 a 5 años.

6. ¿A qué centro de trabajo pertenece?

- a) Oficina Principal
- b) Santiago
- c) Romana
- d) Bávaro

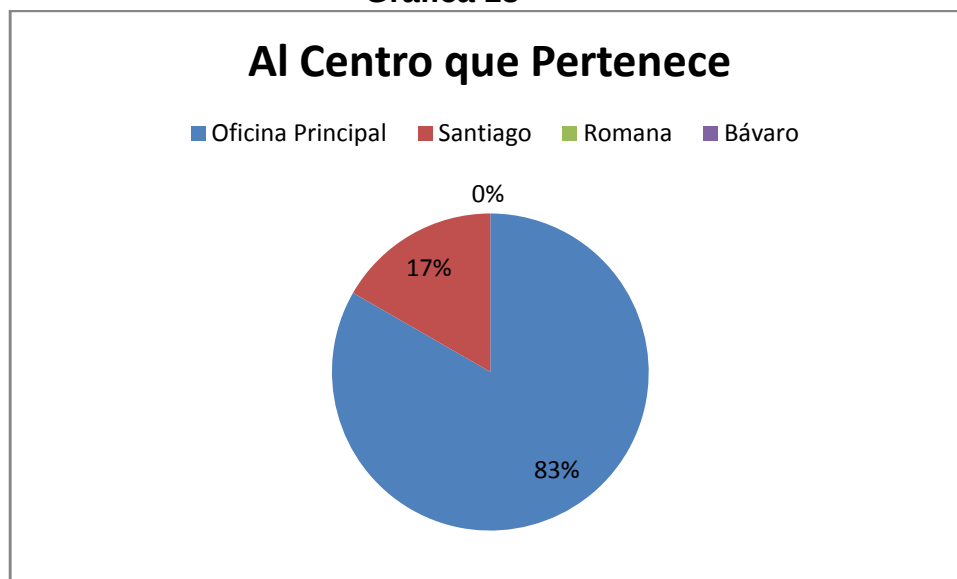
Objetivo: Conocer en cual oficina es que labora.

Tabla 7

Valor	Significado	Frecuencia	Porcentaje
1	Oficina Principal	50	83%
2	Santiago	10	17%
3	Romana	0	0%
	Bávaro		
Total Frecuencias		60	1.00

Fuente: Trabajo de campo realizado en fecha del 18 de Octubre del 2013.

Gráfica 13



Análisis: El 83% de los empleados son de la oficina principal y el restante que son el 17% de Santiago.

7. ¿Sabe usted sobre las Políticas / Procedimientos de la empresa?

- a) Si
- b) No

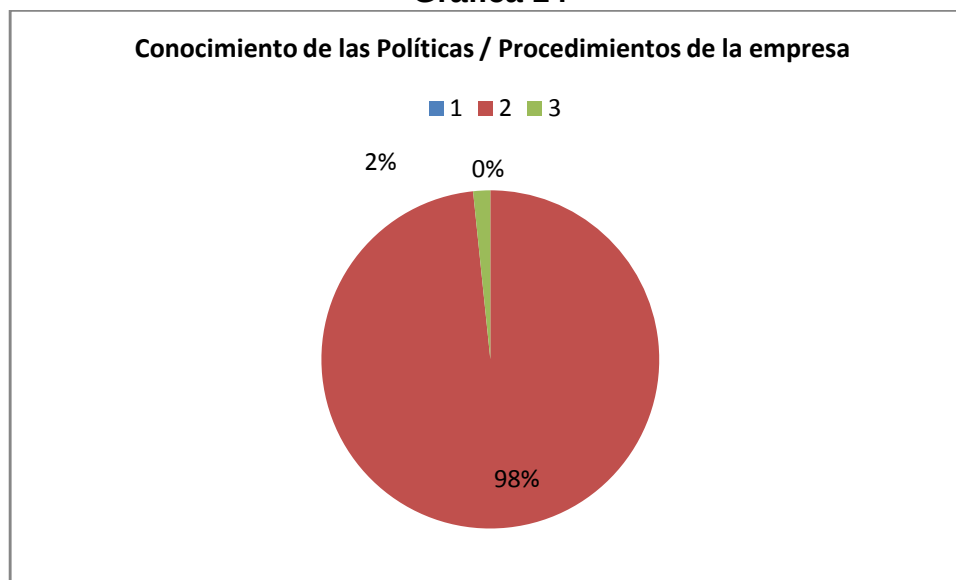
Objetivo: Conocer el porcentaje de los empleados que saben las políticas / procedimientos de la empresa.

Tabla 8

Valor	Significado	Frecuencia	Porcentaje
1	SI	38	63%
2	NO	22	37%
Total Frecuencias		60	1.00

Fuente: Trabajo de campo realizado en fecha del 18 de Octubre del 2013.

Gráfica 14



Análisis: El 98% de los empleados conocen las políticas / procedimientos y el 2% no.

8. Como se entera usted de las novedades de la empresa?

- a) Mural
- b) Vía correo
- c) Encargado del departamento
- d) Intranet

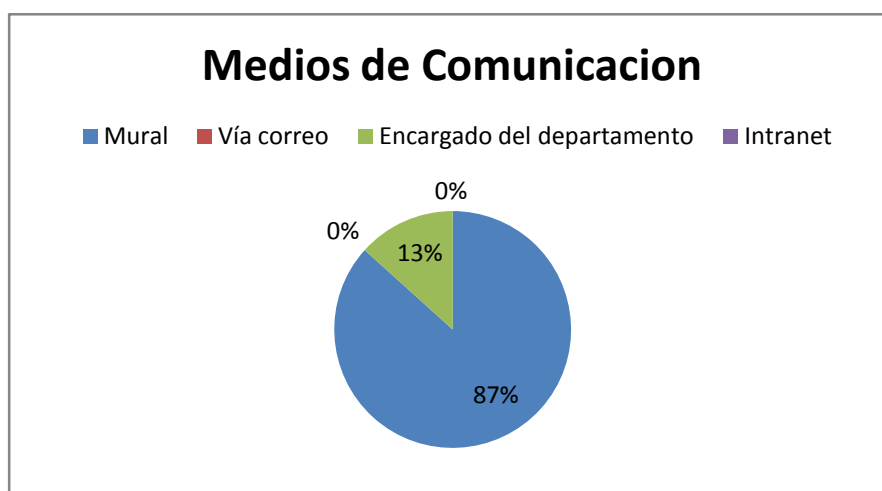
Objetivo: Conocer los medios de comunicación actualmente utilizados, si son oportunos y efectivos para todo el personal de la institución.

Tabla 9

Valor	Significado	Frecuencia	Porcentaje
1	Mural	52	87%
2	Vía correo	0	0%
3	Encargado del departamento	8	13%
4	Intranet	0	0%
Total Frecuencias		60	1.00

Fuente: Trabajo de campo realizado en fecha del 18 de Octubre del 2013.

Gráfica 15



Análisis: El 87% de los empleados opina que los niveles de comunicación actualmente utilizados no son oportunos y efectivos y el 13 % se enteran por el encargado del departamento.

9. Le gustaría encontrar las políticas / Procedimientos/ solicitudes en un red compartida?

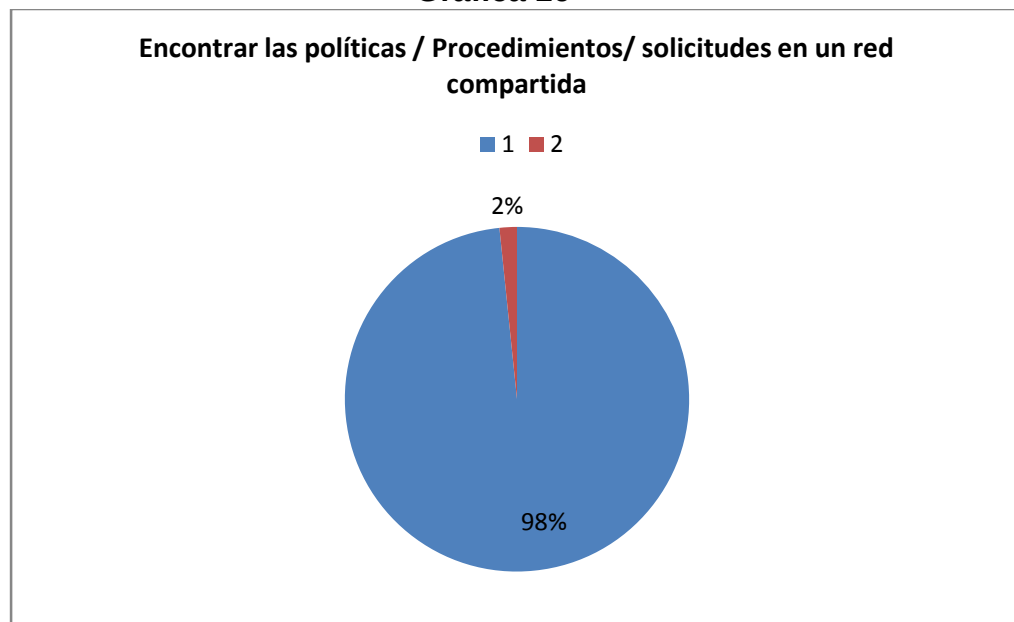
- a) Si
- b) No

Objetivo: Conocer si le interesa a los empleados encontrar los procedimientos en una red compartida.

Tabla 10

Valor	Significado	Frecuencia	Porcentaje
1	SI	45	75%
2	NO	15	25%
Total Frecuencias		60	1.00

Gráfica 16



Análisis: El 98% de los empleados le gustaría encontrar las políticas y procedimientos en una red compartida, el 2% restante no.

10. ¿Contaba su empresa con una página interna en la Web (intranet) en la fecha de referencia?

- a) Si
- b) No

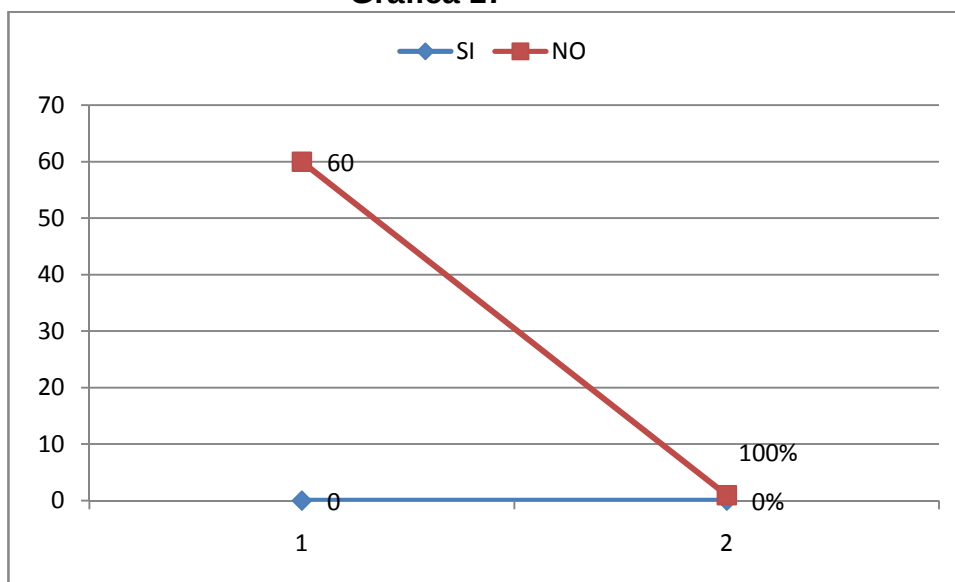
Objetivo: Conocer si le interesa a los empleados encontrar los procedimientos en una red compartida.

Tabla 11

Valor	Significado	Frecuencia	Porcentaje
1	SI	0	0%
2	NO	60	100%
Total Frecuencias		60	1.00

Fuente: Trabajo de campo realizado en fecha del 18 de Octubre del 2013.

Gráfica 17



Análisis: El 100% de los empleados indican que la empresa no cuenta con una red compartida.

11. ¿Cree usted que la implementación de una Intranet mejoraría la comunicación en la empresa?

- a) Si
- b) No

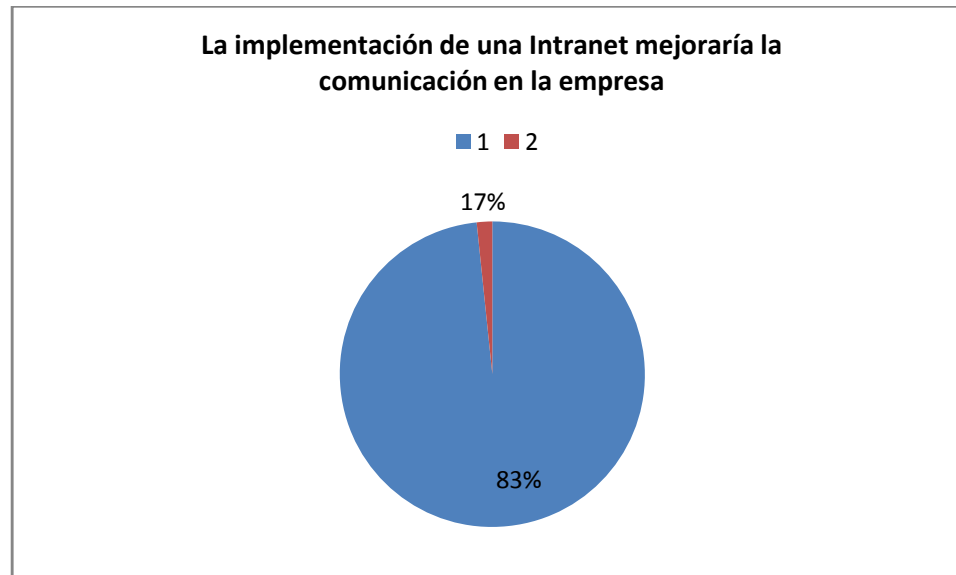
Objetivo: Identificar si la implementación de una Intranet traerá mejoras en la comunicación en la institución.

Tabla 12

Valor	Significado	Frecuencia	Porcentaje
1	SI	50	83%
2	NO	10	17%
Total Frecuencias		60	1.00

Fuente: Trabajo de campo realizado en fecha del 18 de Octubre del 2013.

Gráfica 18



Análisis: El 83% de los empleados consideraron que la implantación de una Intranet mejoraría la comunicación, mientras que el 17 % dijeron que no.

12. ¿Considera que los procesos administrativos actuales son realizados de forma ágil y oportunamente?

- a) Si
- b) No

Objetivo: Conocer si los procesos administrativos son realizados de forma ágil y oportuna.

Tabla 13

Valor	Significado	Frecuencia	Porcentaje
1	SI	25	42%
2	NO	35	58%
Total Frecuencias		60	1.00

Fuente: Trabajo de campo realizado en fecha del 18 de Octubre del 2013.

Gráfica 19



Análisis: El 58% de los encuestado considera que los procesos administrativos actuales no son realizados de forma ágil y oportuna, mientras que un 42% opina que si.

13. ¿Es importante la implementación de una Intranet para que la empresa tenga un mejor control de información?

- a) Si
- b) No

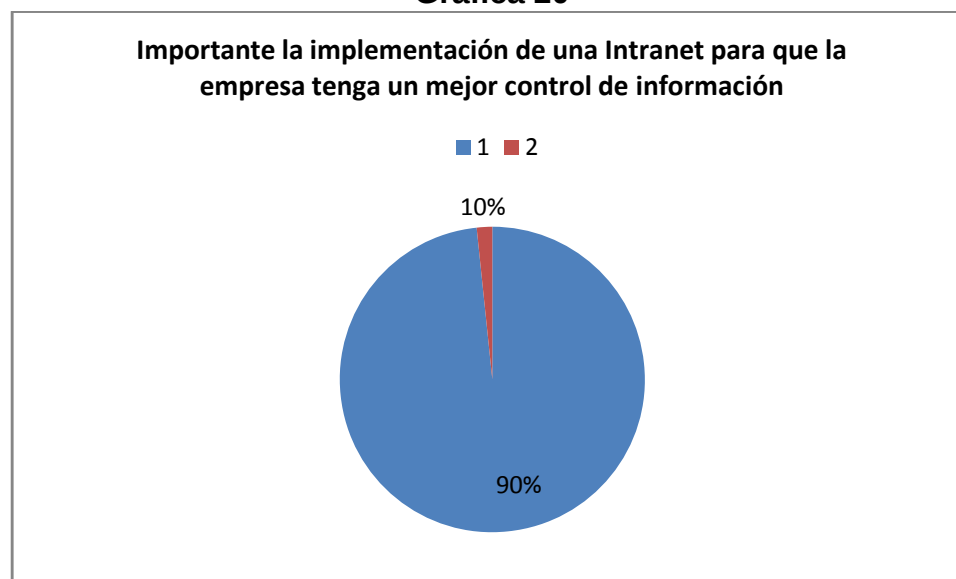
Objetivo: Identificar si es importante la implementación de una intranet para que el instituto tenga un mejor control de información.

Tabla 14

Valor	Significado	Frecuencia	Porcentaje
1	SI	54	90%
2	NO	6	10%
Total Frecuencias		60	1.00

Fuente: Trabajo de campo realizado en fecha del 18 de Octubre del 2013.

Gráfica 20



Análisis: El 90 % de los empleados considera que si es importante la implementación de una intranet para que el instituto tenga un mejor control de información, mientras el 10% considera que no.

14. ¿La institución cuenta con los recursos físicos, económicos y humanos necesarios para la administración de una intranet?

- a) Si
- b) No

Objetivo: Identificar si la institución cuenta con los recursos físicos, económicos y humanos necesarios para la administración de una intranet.

Tabla 15

Valor	Significado	Frecuencia	Porcentaje
1	SI	43	72%
2	NO	17	28%
Total Frecuencias		60	1.00

Fuente: Trabajo de campo realizado en fecha del 18 de Octubre del 2013.

Gráfica 21



Análisis: El 72% de los empleados encuestado considera que la institución cuenta con los recursos físicos, económicos y humanos necesarios para la administración de una intranet, mientras que solo el 28 % considera que no.

15. ¿Una Intranet fortalecería las comunicaciones en todos los niveles jerárquicos?

- a) Si
- b) No

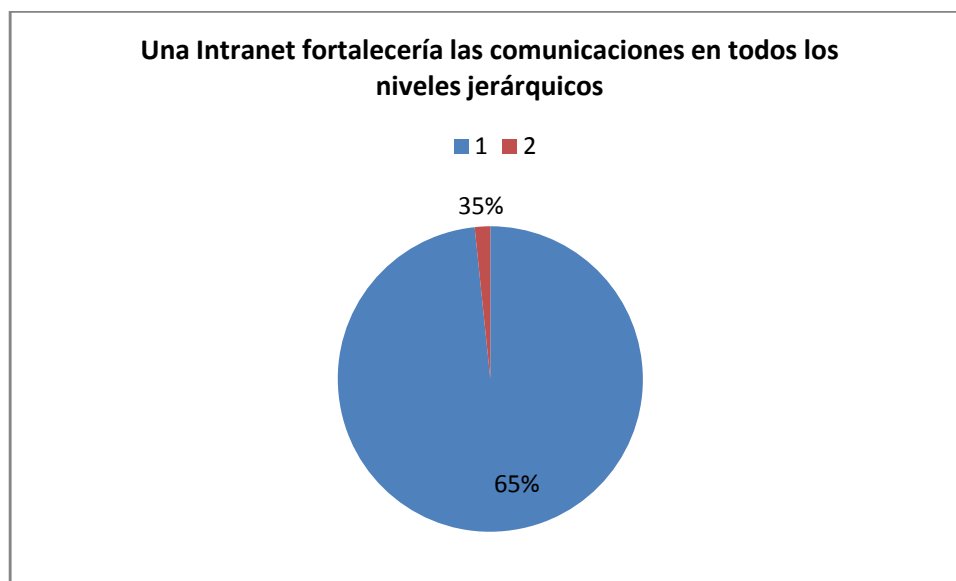
Objetivo: Identificar si con la implementación de una Intranet se fortalecería las comunicaciones en todos los niveles jerárquicos.

Tabla 16

Valor	Significado	Frecuencia	Porcentaje
1	SI	39	65%
2	NO	21	35%
Total Frecuencias		60	1.00

Fuente: Trabajo de campo realizado en fecha del 18 de Octubre del 2013.

Gráfica 21



Análisis: El 65% de los empleados encuestado considera que una Intranet fortalecería las comunicaciones en todos los niveles jerárquicos, mientras que el 35 % opina que no.

Conclusión:

Después de realizada la investigación se puede concluir lo siguiente:

- o Que los procesos actuales de comunicación y transferencia de información no son efectivos debido a no todos se enteran.
- o Que más del 60% de los empleados consideran que con la implementación de un intranet se mejorará la comunicación y los procesos administrativos de la empresa que traería como beneficio menor tiempo de respuesta a las peticiones hechas.
- o La mayor parte de los empleados tiene los conocimientos necesarios para hacer uso de la intranet.

Recomendaciones:

De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación, se recomienda que:

- o Es necesario diseñar e implementar una intranet en la institución para hacer más efectiva la comunicación y transferencia de información, debido que actualmente dichos procesos no llenan las expectativas que la mayoría de usuarios requiere.
- o Es necesario implementar programas, procesos y base de datos para la transferencia de información y documentos a través de correo electrónico y publicaciones Web en la intranet.
- o Es necesario implementar un servicio de mensajería instantánea que permita divulgar de forma rápida y eficiente información de interés.

CONCLUSION

Con la aparición del Intranet ha sido una revolución conceptual derivada del Internet después de la explosión tecnológica y cultural del WWW. Podemos resumir de la siguiente forma es integrar información, comunicarla y difundirla; su implementación se está extendiendo rápidamente a medida que las organizaciones de toda índole se vayan entendiendo. Lo fundamental es que se potencie y se incremente la comunicación y el acceso de información en general pero sin que dejemos de ser un agente activo en este mundo globalizado.

Las empresas poco a poco han ido implementando la intranet debido a los grandes beneficios que aportan. Sin embargo, observamos que esta tecnología la encontramos actualmente solo en empresas medianas y grandes. Una empresa con pocos empleados no necesitará de una Intranet para la comunicación interna (aunque puede contar con una) y estará más preocupada en cómo aumentar sus ventas que en invertir en una nueva tecnología.

La empresa mediana o grande que cuenta con más recursos está empezando a ver los grandes beneficios que aporta una Intranet y si no se cuenta con personal para su diseño e implementación, se puede acudir a proveedores de este servicio para obtener una propuesta que se adapte a sus requerimientos. Es muy importante que las Intranets sean actualizadas periódicamente, esto invitará al usuario a consultarlas al saber que encontrará cosas nuevas en ella. En base a la información consultada para la elaboración de esta investigación, se puede concluir que:

- o Las Intranets son una herramienta útil.
- o Las Intranet aún no se encuentran en muchas empresas, sin embargo poco a poco empezamos a encontrarlas en más lugares de trabajo.
- o Una vez implementada una Intranet, en poco tiempo se irán integrando más áreas de la empresa al notar sus beneficios.

BIBLOGRAFIA

(2012) Recuperado 16 de Noviembre 2012, de

http://www.innovaportal.com/innovaportal/v/76/1/innova.front/antecedentes_historicos_de_las_intranets.html

Gustavo Gretter. Recuperado 16 de Noviembre 2012, de

http://www.innovaportal.com/innovaportal/v/77/1/innova.front/beneficios_de_usar_una_intranet.html

Guenther, Kim. (2003). Ten steps to intranet success. Revista Online. Pág. 66.

Recuperado 16 de Noviembre 2012,

<http://www.infotoday.com/Online/jan03/index.shtml>

http://es.wikipedia.org/wiki/Red_de_computadoras

<http://irfeyal.wordpress.com/investigaciones/redes-informaticas/>

<http://www.cc.uah.es/04849E0D-AE15-4355-85A2-6F4F8FF540DE/FinalDownload/DownloadId-5C685493E847FF4921F3717C26636027/04849E0D-AE15-4355-85A2-6F4F8FF540DE/drg/docencia/MTCIP/MTCIP.pdf>

(2012) Recuperado 2 de Diciembre 2012, de

<http://www.mundomanuales.com/programas/varios/creacion-de-una-intranet-135.html>

Truilin, Ana Paula. (2001). Una Intranet puede ser la respuesta a

los problemas de comunicación y costos en tu compañía. Recuperado 2 de

Diciembre 2012, de <http://www.soyentrepreneur.com/pagina.hts?N=12768>

Gabriel Res .Recuperado 2 de Diciembre 2012, de

<http://www.soyentrepreneur.com/el-gran-poder-de-la-intranet.html>

Patricio Pastor H.
Sistema de Servicios de Información y Bibliotecas -
SISIB <http://caribe.udea.edu.co/~hlopera/intranet.html>

http://www.innovaportal.com/innovaportal/v/76/1/innova.front/antecedentes_historicos_de_las_intranets

<http://www.dccia.ua.es/sw/doc/Intranet.pdf>

[Hinrichs, 1998] Randy J. Hinrichs, "Intranets: Usos y Aplicaciones", 1998

ANEXOS

I) Selección y Definición de Tema

Preguntas de Punto de Partida

1. ¿De qué se trata la investigación propuesta?

Se trata de investigar el porqué de la desinformación de los empleados.

2. ¿En qué contexto se ubica?

En Copy Solutions International

3. ¿Es de interés el tema?

Si, debido a que los empleados le interesan estar informados sobre las novedades de la empresa.

4. ¿Existe información sobre el mismo?

Si, existe información sobre el tema.

5. ¿Donde se puede encontrar o quien tiene la información?

En libros, internet, entre otros.

6. ¿Cuáles son los resultados personales que se esperan?

Eficientizar el trabajo y aumentar conocimientos.

7. ¿Cuáles son los resultados generales que se espera?

Las recomendaciones que se planteen sean consideradas para ayudar a mantener informados al personal de la empresa.

II) Problema de Investigación

Propuesta de Implementación de Intranet en Copy Solutions International, en la ciudad de Sto.Dgo, año 2013

Planteamiento del problema

Copy Solutions International es una empresa dedicada a la provisión de equipos multifuncionales marca RICOH, y soluciones de sistemas llave en mano, en el área de automatización y monitoreo de procesos; así como también integración de hardware y software propios y de terceros, creando soluciones llave en mano para la impresión, copiado, manejo de fax, digitalización, administración de archivos y data variable, distribuidores y/o representantes de más de siete productos de software de calidad mundial como son BMC Software, On Base, Content Central, DB/Sybase, BI/Finanware, BPM/Ultimus y Transactional Printing /VDS-Variable Data Sorter.

Es una compañía orientada a la tecnología, en la cual se ha percibido que su personal no está siempre informado de los eventos o actividades, novedades de la empresa, debido a que se coloca la información en el mural que cafetería y no todo el personal la visita.

Formulación del problema

A que se debe que los empleados de Copy Solutions International se sientan desinformados durante el periodo Enero – Dic 2013?

Sistematización del problema

¿Cuáles son las razones por el cual los empleados están desinformados?

¿Cuáles son las vías que utilizan para informar a los empleados de las novedades?

III) Objetivos de la Investigación

A. Objetivo General

- o Evaluar el grado de conocimiento de las informaciones suministradas en el mural de la empresa Copy Solutions International durante el periodo del 2013.

B. Objetivo Especifico

- o Medir el grado de cumplimiento de las informaciones colocadas en el mural.
- o Cuantificar la cantidad de personas que se informan sobre la información colocada en el mural.

IV) Justificación de la Investigación

Justificación Teórica

- o Material para realizar la investigación: Libro, internet, revistas.

Justificación Metodológica

- o Entrevista a los empleados de la compañía y el departamento de RRHH.
- o Se apoya en metodologías orientadas a la investigación de carácter formativa.

Justificación Práctica

- o Aumentar conocimientos
- o Contribuir a solucionar problemas
- o Obtener un título académico

V) Marco Referencial

A. Marco Teórico

Una intranet es una red de ordenadores privados que utiliza tecnología Internet para compartir dentro de una organización parte de sus sistemas de información y sistemas operacionales. Intranet se utiliza en oposición a Internet, una red entre organizaciones, haciendo referencia por contra a una red comprendida en el ámbito de una organización.

B. Marco Conceptual

Red: es un conjunto de equipos informáticos y software conectados entre sí por medio de dispositivos físicos que envían y reciben impulsos eléctricos, ondas electromagnéticas o cualquier otro medio para el transporte de datos, con la finalidad de compartir información, recursos y ofrecer servicios.

Internet: es una gran red de millones de computadoras ubicadas en distintos puntos del planeta interconectadas básicamente para compartir información y recursos.

Ordenadores: es una máquina programable. Las dos características principales de un ordenador son: Responde a un sistema específico de instrucciones de una manera bien definida. Puede ejecutar una lista de instrucciones pregrabadas (un programa). Los ordenadores modernos son electrónicos y digitales. La maquinaria real, cables, transistores, y circuitos, se llaman hardware; las instrucciones y los datos se llaman software.

Pagina Web: es el nombre de un documento o información electrónica adaptada para la World Wide Web y que puede ser accedida mediante un navegador. Esta información se encuentra generalmente en formato HTML o XHTML, y puede proporcionar navegación a otras páginas web mediante enlaces de hipertexto.

C. Marco Espacial

Esta investigación se llevara a cabo en la empresa Copy Solutions International , en su oficina principal ubicada en la José Andrés Aybar Castellanos No. 153. La Esperilla, Santo Domingo, Rep. Dom.

D. Marco Temporal

Se realizara en base a una investigación de duración de dos semanas, encuestando al personal de la empresa.

VI) Hipótesis

Planteamiento de Hipótesis

1er grado o descriptiva: La información de la empresa se coloca en un mural.

2do grado o Causal: Debido a que la información corporativa es colocada en un solo mural, no llega alcance de todos los empleados.

Variables

- o Los empleados
- o Recursos Humanos

VII) Aspectos Metodológicos

Tipos de estudios.

Para esta investigación sobre la creación de un intranet para Copy Solutions International se utilizara un estudio exploratorio, debido a que se hará un análisis sobre el problema de porque el personal de dicha empresa están desinformados.

Utilizaremos también el estudio descriptivo con la finalidad de identificar las principales causas del problema y luego se hará un estudio explicativo, donde se justificara el origen del problema incurrido.

De los métodos de investigación se utilizara la observación, debido que se necesitará conocer más a fondo la problemática. Se empleara los métodos de análisis y síntesis. En cual se realizara un análisis exhaustivo de los detalles, variables e indicadores, características de los elementos a partir de la observación, descripción del problema de tal modo se llegara a las conclusiones para lograr los objetivos de dicho análisis.

Fuentes de investigación

La información bibliográfica utilizada para la realización del trabajo de investigación recurriremos a diversas fuentes. En las cuales se utilizara como fuente primaria libros de textos, artículos de revistas y para las fuentes secundarias: diccionarios y enciclopedias e internet.

Técnicas de Investigación

Con la finalidad de elaborar la clasificación de la información de las posibles causas del problema se utilizaran distintas técnicas para recolectar la información. Entre las técnicas se recurriremos son las encuestas, la cual nos permitirá obtener conclusiones generalizadas. Se realizara la encuesta a un porcentaje de la población para conocer sus opciones relacionado al problema.

X) CRONOGRAMA DE TRABAJO

Tabla 1: Cronograma de Actividades Desarrolladas para la creación del Intranet de Copy Solutions International 2013.

[illegible]

XI) PRESUPUESTO

En la siguiente tabla se presenta el presupuesto necesario para la elaborar esta investigación.

Cant	Implementacion trabajo	Precio	Total
1	Resma de Papel	\$600.00	\$600.00
200	Impresion de trabajo	\$2.00	\$400.00
150	Encuesta	\$3.00	\$450.00
2	Empastado	\$500.00	\$1,000.00
2	Transporte	\$3,000.00	\$6,000.00
3	Pagos por Asesoria	\$2,000.00	\$6,000.00
1	Gasto de Telefono	\$1,000.00	\$1,000.00
	TOTAL		\$13,850.00

Encuesta

Solicitamos su colaboración respondiendo esta encuesta. La finalidad de este es para graduarme de la maestría y sus respuestas serán tratadas de forma CONFIDENCIAL Y ANÓNIMA. Es importante que responda con sinceridad.

1. Edad

d) 19 - 27 años

e) 28 – 36 años

f) 37 - 44 años

2. Sexo

c) Masculino

d) Femenino

3. ¿Cuál es su antigüedad en la empresa?

e) Menos de 2 años

f) De 2 a 5 años

g) De 6 a 10 años

h) De 11 a 20 años

4. ¿A qué departamento pertenece?

f) Proyectos

g) Ventas

h) Administración

i) Dirección

j) Servicio

5. Cuanto tiempo tiene en el puesto?

d) Menos de 2 años

e) De 2 a 5 años

f) De 6 a 10 años

6. ¿A qué centro de trabajo pertenece?

- e) Oficina Principal
- f) Santiago
- g) Romana
- h) Bávaro

7. ¿Sabe usted sobre las Políticas / Procedimientos de la empresa?

- c) Si
- d) No

8. Como se entera usted de las novedades de la empresa?

- e) Mural
- f) Vía correo
- g) Encargado del departamento
- h) Intranet

9. Le gustaría encontrar las políticas / Procedimientos/ solicitudes en un red compartida?

- c) Si
- d) No

10. ¿Contaba su empresa con una página interna en la Web (intranet) en <la fecha de referencia?

- c) Si
- d) No

11. ¿Cree usted que la implantación de una Intranet mejoraría la comunicación en la empresa?

- c) Si
- d) No

12. ¿Considera que los procesos administrativos actuales son realizados de forma ágil y oportunamente?

c) Si

d) No

13. ¿Es importante la implementación de una Intranet para que la empresa tenga un mejor control de información?

c) Si

d) No

14. ¿La institución cuenta con los recursos físicos, económicos y humanos necesarios para la administración de una intranet?

c) Si

d) No

15. ¿Una Intranet fortalecería las comunicaciones en todos los niveles jerárquicos?

c) Si

d) No