

## *Capítulo I*

### ACTIVIDADES DE LA EMPRESA

El presente trabajo, se realizó en una empresa multinacional enfocada a la comercialización de tecnología, a través de la provisión de servicios y/o productos de calidad a sus clientes que optimicen sus operaciones y satisfagan sus necesidades de crecimiento y desarrollo en el mercado. Es una empresa que se enfoca cien por ciento al éxito de sus clientes, sin embargo tiene otras actividades que apoyan la innovación de la tecnología para crear avances en diferentes sectores como el sector salud, sector energético, sector ecológico, entre muchos otros.

Durante su historia ha tenido que superar gran cantidad de obstáculos ya que el mercado al cual está enfocado ha sido muy cambiante en los últimos años. A pesar de que su principal fuente de ingresos eran los productos de hardware y software; en los últimos años, se enfocaron más al éxito del cliente y con esto se ofrecieron servicios de tecnologías de información. Con esto, fue posible que el área de servicios haya superado por mucho a las dos áreas mencionadas anteriormente, y hoy en día sea la principal fuente de ingresos para la empresa a nivel mundial.

También ha cambiado el perfil de trabajador a lo largo de los años. En un principio era una empresa más bien encarada a las ventas y los mejores vendedores eran promocionados y ascendían en la empresa.

Con el paso del tiempo se fue volviendo más técnica y aumentaba el número de trabajadores técnicos y la proporción de los que se dedicaban al software.

Actualmente hay también un número importante de empleados especializados en Linux, ya que la empresa se está centrando en el código abierto. Pero sobretodo es una empresa de servicios.

En el 2011, ocupa el lugar 18 de las firmas más grandes en los Estados Unidos en la revista Fortune, así como el lugar número 7 de las empresas más rentables. Globalmente, la compañía ocupa el lugar 31 de las compañías más grandes en la revista Forbes.

En el año 2010 ocupó el primer lugar en la categoría de compañía para líderes de Fortune, el segundo lugar en la categoría de mejores marcas mundiales realizada por Interbrand, el número 3 en la categoría de compañías verdes realizada por Newswek, el 15vo lugar en la categoría de las compañías más admiradas realizada por Fortune y el lugar 18 en la categoría de las compañías más innovadoras realizada por Fast Company.

En la actualidad la compañía está presente en más de 200 países y cuenta con más de 425,000 empleados entre los cuales se encuentran científicos, ingenieros, consultores y profesionales de venta.

La empresa tiene más patentes que cualquier otra compañía de tecnología en Estados Unidos y tiene 9 laboratorios de investigación a nivel mundial. Sus empleados han ganado 5 Premios Nobel entre otros a lo largo de su historia.

Los servicios de TI que ofrece la empresa son los siguientes:

- Servicio de Almacenamiento de datos.
- Servicio de Arquitectura y estrategia de TI.
- Servicio de continuidad de negocio.
- Servicio de Data Center

- Servicio para Usuarios Finales.
- Servicio de Comunicaciones Integradas.
- Servicios de mantenimiento y soporte técnico.
- Servicios de Seguridad.
- Servidores.
- Servicios para medianas empresas.

### **Historia Personal dentro de la Empresa**

Ingresé en el Programa de Becarios en febrero del 2009 al área de Procesos para Service Delivery, la cual se había creado un año antes. Desde el inicio de mi carrera profesional en la empresa me asignaron tareas para comenzar a involucrarme y aprender más sobre la organización, poco a poco fueron creciendo mis responsabilidades, como ser el responsable de llevar reuniones con clientes, tomar decisiones y poder aportar nuevos caminos para hacer las actividades que permitieran optimizar el tiempo de los recursos.

En julio del 2010, a pesar de que no había podido terminar mi carrera me ofrecieron una propuesta de contratación para formar parte de la empresa como empleado regular siendo responsable de uno de los clientes más grandes de Latinoamérica de la Empresa.

### **Responsabilidades del Área dentro de la Empresa**

Las responsabilidades del Área de Procesos dentro de la Empresa se describen a continuación:

- Apoyar y coordinar a las áreas de “Service Delivery” en la documentación de procesos y procedimientos relacionados con la Prestación de Servicios de Tecnologías de Información

- Apoyar en la certificación en ISO 9000 del área “Service Delivery” para detectar desviaciones y así corregir las no conformidades encontradas.
- Negociar el alcance del Manual de Políticas y Procedimientos para empresas que contratan la Administración de Servicios de Tecnologías de Información de la Empresa.
- Capacitación y certificación a los empleados regulares de ITD en ITIL V2 y V3 Foundations.

### **Responsabilidades Personales dentro de la Empresa**

Entre mis principales funciones se encuentran las enlistadas a continuación:

- Trabajo con distintas áreas para la definición y mejora de procedimientos.
- Apoyo en auditorías internas.
- Selección de proveedores para auditorías externas.
- Realización de “Evaluaciones de Cumplimiento de Procesos” a distintas áreas de “Service Delivery”, para reportar resultados y medir la efectividad de procesos.
- Realización de Evaluaciones de Madurez a Procesos.
- Desarrollo y comunicación de Planes de Proyectos.
- Orientación a los miembros del equipo acerca de un plan de un proyecto, incluyendo responsabilidades, entregables, criterios de terminación y agenda.
- Planeación, programación, conducción y participación en reuniones de revisión y estatus del proyecto.
- Coordinación de las actividades de la entrega del Manual de Políticas y Procedimientos, tales como definición, adecuación a contrato, negociación y entrega.