

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON  
FACULTAD DE CONTADURIA PUBLICA Y ADMINISTRACION  
DIVISION DE ESTUDIOS DE POSGRADO



FACTORES CRITICOS DE EXITO EN UNA  
CONSULTORIA DE SISTEMAS DE INFORMACION

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL GRADO DE  
MAESTRIA EN INFORMATICA ADMINISTRATIVA

P R E S E N T A

LIC. MARIA ANDREA SIFUENTES SALAZAR

CD. UNIVERSITARIA

NOVIEMBRE DE 2001

FACTORES CRITICOS DE EXITO EN UNA

CONSULTORIA DE SISTEMAS DE INFORMACION

TM

Z7164

.C8

FCPYA

2001

S5

2001

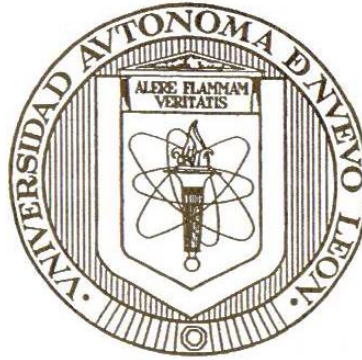


1020146551

**UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON**

FACULTAD DE CONTADURIA PUBLICA Y ADMINISTRACION

DIVISION DE ESTUDIOS DE POSGRADO



**FACTORES CRITICOS DE EXITO EN UNA  
CONSULTORIA DE SISTEMAS DE INFORMACION**

**T E S I S**

QUE PARA OBTENER EL GRADO DE  
MAESTRIA EN INFORMATICA ADMINISTRATIVA

P R E S E N T A:

**LIC. MARIA ANDREA SIFUENTES SALAZAR**

CD. UNIVERSITARIA

NOVIEMBRE DEL 2001

05 - - 0

TM  
Z 4  
• 28  
FCPYA  
2001  
S5



**FACTORES CRITICOS DE EXITO EN UNA CONSULTORIA DE  
SISTEMAS DE INFORMACION**

Aprobación de la Tesis:

---

M.A. Jorge Alberto Méndez Dávila  
Presidente

---

M.I.A. José Felipe Ramírez Ramírez  
Secretario

---

M.A. Fernando Gutiérrez Peón  
Vocal

## DEDICATORIA

A mis padres: Ignacio Sifuentes Niño y Margarita Salazar Arredondo, por todo su apoyo y más aún su entera confianza. Gracias papá y mamá.

A mis hermanos: Margarita, Faustino, Gumercinda, Bertha, Rosa, Laura, Isabel e Ignacio, *pues fueron mi motivación para concluir mis estudios de Postgrado.*

Al Lic. Joel Moreno Barrios, por darme la oportunidad de formar parte de esta Máxima Casa de Estudios como hasta hoy, y sobre todo, por creer en mí. Donde quiera que se encuentre, infinitamente agradecida Lic.

Al Ing. Sealtiel Enrique Plascencia González y al Lic. Miguel Angel Solís Hidalgo, por compartir tantos momentos juntos en el trayecto de la maestría y, por estar conmigo en las buenas y en las malas. Gracias amigos.

Al Ing. Mario Alberto González de León, por encaminarme en lo profesional y brindarme su valiosa amistad.

A la Sra. Elizabeth Palacios de Lugo, por todo su apoyo incondicional y sus acertados consejos.

## AGRADECIMIENTOS

A DIOS Nuestro Señor, por darme la oportunidad de estar en este maravilloso mundo y tener la dicha de cumplir esta meta.

Al M.A. Jorge Alberto Méndez Dávila, por su asesoría completa y detallada de este trabajo.

Al C.P. Jaime R. Quintanilla Martínez, por su apoyo en la realización de esta Maestría en *Informática Administrativa*.

Al Lic. Raymundo Limón Rodríguez, por aportar tan valiosa información y depositar toda su confianza en este trabajo.

A la Lic. Ana Lilia Avantes Valenzuela, por facilitarme las instalaciones de su área de trabajo.

A los Honorables Miembros del Jurado, M.I.A. José Felipe Ramírez Ramírez y M.A. Fernando Gutiérrez Peón, por sus valiosas sugerencias e interés en la revisión del presente trabajo.

A la C.P. Yesika Esmeralda Alvarado Guzmán, por su gran colaboración en la realización de este trabajo.

A la Lic. Paula Nohemí Mascorro, por su gran amistad y días de convivencia tan amenos.

A mis compañeros de trabajo: Gilberto, Carmen, David, Reyna, Magda y Bonny, que en todo momento me motivaron a terminar este proyecto.



## **C O N T E N I D O**

<b>1. INTRODUCCION</b>	<b>4</b>
1.1. Planteamiento del problema	6
1.2. Justificación	6
1.3. Objetivos	7
1.4. Hipótesis	8
<b>2. ANTECEDENTES DE LA CONSULTORIA DE SISTEMAS</b>	<b>9</b>
<b>3. MARCO TEORICO</b>	<b>15</b>
3.1. Consultoría de Sistemas de Información	15
3.1.1. Principales Areas de Consultoría	16
3.1.2. Ambitos de Desarrollo	17
3.2. Principios Básicos que Sustentan las Estrategias de Cambio Planificado en la Organización	18
3.3. Estrategias Básicas de Cambio	19
3.4. Fases de la Consultoría	21
3.5. <i>El Primer Contacto entre el Consultor y el Equipo de Trabajo</i>	22
3.6. Condiciones Eticas del Consultor de Procesos	27
3.7. Condiciones de Ambiente en la Empresa	30

---

<b>4.</b>	<b>SISTEMAS DE INFORMACION</b>	32
4.1.	Los sistemas de información	32
4.1.1.	Tecnologías de Información	37
4.1.2.	Métodos Alternos para la Adquisición de Sistemas	40
4.2.	Factores Críticos de Exito	45
4.3.	Outsourcing	46
<b>5.</b>	<b>HACIA EL CAMBIO EN LAS AREAS DE INFORMATICA</b>	50
5.1.	Convenio Consultoría – Empresa	50
5.1.1.	Contrato Consultoría Empresa	52
5.1.2.	Posicionamiento	58
5.1.3.	Descripción del usuario	59
5.2.	Información General del Producto	60
5.3.	Metodología Eslabón	63
5.3.1.	Metodología de Implementación	63
5.4.	Plan de Aceptación del Producto	66
5.4.1.	Tareas de Aceptación del Producto	71
5.5.	Plan de Desarrollo del Software	82
5.6.	Propuestas de Solución	88
<b>6.</b>	<b>TENDENCIAS FUTURAS</b>	97
<b>7.</b>	<b>RESUMEN</b>	102
<b>8.</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	109

---

<b>BIBLIOGRAFIA</b>	112
<b>ANEXOS</b>	114

**INDICE DE FIGURAS Y TABLAS**

<b>Figura</b>	<b>Página</b>
<b>1</b> Diseño conceptual de un sistema de información	36
<b>2</b> Ciclo de vida de los sistemas de información	39
<b>3</b> Evolución de los métodos utilizados para la adquisición de software de aplicaciones	44
<b>4</b> Módulos del producto	62
<b>5</b> Metodología Eslabón	64
<b>6</b> Metodología de implementación	65
<b>7</b> Calendario de actividades	73
<b>8</b> Consola de sistemas	78
<b>9</b> Acceso a transacciones	78
<b>10</b> Calendario de actividades	79
<b>11</b> Administración de tareas	79
<b>12</b> Fases del Plan	86

<b>Tabla</b>	<b>Página</b>
<b>1</b> Comparativo de los métodos tradicional y compra de paquetes	41
<b>2</b> Comparativo de los métodos tradicional y cómputo de usuario final	43
<b>3</b> Perfil de los usuarios	59
<b>4</b> Resumen de funcionalidad	60
<b>5</b> Requerimientos de hardware	74
<b>6</b> Requerimientos de software	75
<b>7</b> Requerimientos de documentación	75
<b>8</b> Requerimientos de personal	71
<b>9</b> Acceso a transacciones	76
<b>10</b> Roles y actividades	85
<b>11</b> Actividades de las fases	87
<b>12</b> Plan de control del calendario	87