******ÍNDICE**

**Desarrollo de Aplicación para una mesa de ayuda orientada a problemas informáticos**

MEMORIA

Que para obtener el Título de:

L

Ingeniero en Software

P R E S E N T A:

Rosario Novelo Joahan Emmanuel

Generación: 2021-2025

Cancún; Quintana Roo

Septiembre de 2024

Universidad Politécnica de Quintana Roo

202100173

Asesor académico: Manuel Alejandro Flores Barrera

Empresa: Grupo DG

Asesor empresarial: (Nombre del Asesor)

[DATOS GENERALES DE LA EMPRESA iii](#_Toc119335632)

[ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LA EMPRESA iv](#_Toc119335633)

[DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA v](#_Toc119335634)

[I. INTRODUCCIÓN 7](#_Toc119335635)

[II. PLANTEAMIENTO DEL PROYECTO 8](#_Toc119335636)

[Objetivo general 8](#_Toc119335637)

[Objetivos específicos 8](#_Toc119335638)

[Justificación 9](#_Toc119335639)

[Viabilidad del proyecto 9](#_Toc119335640)

[Impacto 9](#_Toc119335641)

[III. MARCO TEÓRICO 10](#_Toc119335642)

[Tema 1 10](#_Toc119335643)

[Tema 2 10](#_Toc119335644)

[Tema 3 10](#_Toc119335645)

[IV. DESARROLLO DE ACTIVIDADES DEL PROYECTO 11](#_Toc119335646)

[Alcance del proyecto 11](#_Toc119335647)

[Metodología 11](#_Toc119335648)

[Actividades del proyecto 11](#_Toc119335649)

[V. RESULTADOS O PRODUCTOS OBTENIDOS 12](#_Toc119335650)

[VI. CONCLUSIONES. 13](#_Toc119335651)

[FUENTES DE CONSULTA 14](#_Toc119335652)

[ANEXOS 15](#_Toc119335653)

[GLOSARIO 16](#_Toc119335654)

# DATOS GENERALES DE LA EMPRESA

**Nombre de la empresa**

(Anotar nombre de la empresa)

**Dirección**

(Anotar dirección)

**Sector y giro empresarial**

(Anotar sección y giro)

**Servicios que ofrecen**

(Anotar los servicios que ofrece la empresa)

**Nombre del Proyecto**

(Anotar el nombre del proyecto)

**Asesor de la empresa**

(Anotar las iniciales del grado académico y nombre del asesor empresarial)

**Cargo del Asesor Empresarial**

(Anotar el cargo del Asesor empresarial)

ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LA EMPRESA

En esta sección se describen de manera breve y clara los aspectos sobresalientes del desarrollo histórico de la empresa. La información se presentará de manera cronológica (desde que inició a la fecha).

DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

**Misión**

Escribir

**Visión**

Escribir

**Políticas**

Escribir políticas externas o valores

**Objetivos**

Escribir

**Estructura organizacional**

Imagen Organigrama

**DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DONDE SE REALIZARON LAS PRÁCTICAS PROFESIONALES**

**Nombre del área**

Escribir

**Objetivos**

Escribir

**Funciones generales del área**

Escribir

**Organigrama** **del área**

# INTRODUCCIÓN

Escribir:

Explica los motivos empresariales y personales que despertaron el interés por desarrollar el proyecto, aclarando en qué consiste, el por qué del mismo, dónde y en qué tiempo se llevó a cabo.

Describe en forma resumida el contenido de la memoria (se breve y conciso), de preferencia por cada uno de los capítulos, así como la metodología empleada y los resultados obtenidos.

Recuerda que en este apartado, deberá quedar claro de qué se trata tu proyecto o cómo contribuye con el proyecto Institucional, qué partes lo componen, de qué manera lo desarrollaste y a qué resultados llegaste.

# PLANTEAMIENTO DEL PROYECTO

## Objetivo general

Escribir:

Qué pretendes lograr mediante el proyecto a realizar. Debe contener un propósito, que se verá reflejado en tus conclusiones, diséñalo con precisión, claridad y verifica que tenga consistencia y coherencia dentro de todo el trabajo.

Regla para redactar objetivo:

Debe iniciar con un verbo en infinitivo (que permita observar el desempeño=competencia), que exprese el producto (qué), la intención (para qué) y el contexto (dónde) del proyecto.

Ejemplo:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Acción (qué hacer) | Aspecto (en relación a qué…) | Lugar (dónde) | Teoría (con base en qué…) | Finalidad (para que…) |
| Elaborar | un proyecto de mejora | en el área de servicio de la empresa AMSA | mediante la implementación de herramientas de calidad | para la minimización de reparación por garantía que origina el fallo de los chicotes de la palanca de velocidades de los vehículos vendidos. |

## Objetivos específicos

Escribir siguiendo la regla para redactar objetivos.

Los objetivos específicos se redactan con base en el objetivo general, y en conjunto permiten alcanzar este último. Son los necesarios para alcanzar el objetivo general y deben estar evidenciados en la sección de actividades del proyecto

## Justificación

Escribir:

Explica por qué es conveniente llevar a cabo el proyecto, enfatiza la importancia de lo que deseas mejorar o cómo vas a contribuir en el desarrollo de la empresa y el impacto o beneficio social, humanos, económico, administrativo, ético, tecnológicos, entre otros. Explica el grado de insatisfacción de los beneficiarios con los resultados actuales e indica los resultados esperados con tu intervención.

## Viabilidad del proyecto

Escribir:

Deberás destacar qué recursos técnicos y/o tecnológicos existen para desarrollar el proyecto y como serán usados en el mismo. NO LLEVA LOS CONCEPTOS solo usos de cada uno de ellos

## Impacto

Escribir:

Deberás destacar qué beneficios tendrá la empresa con el proyecto, implicando las 3 temporalidades (corto, mediano y largo plazo) se redacta en forma de párrafos y no lleva subtítulos

# MARCO TEÓRICO

Es importante que se desarrollen los temas de lo general a lo particular, considerando el número necesario de temas para la fundamentación del proyecto. Los conceptos, usos, tipos e información relevante que se utiliza para desarrollar el proyecto

Ejemplo:

## Tema 1

Escribir

## Tema 2

Escribir

## Tema 3

Escribir

# DESARROLLO DE ACTIVIDADES DEL PROYECTO

## Alcance del proyecto

Escribir:

La delimitación del área o las áreas de impacto del proyecto.

## Metodología

Escribir:

Las técnicas o actividades desarrolladas durante el proyecto para lograr los objetivos propuestos, de ser necesario describir la demostración, los casos prácticos o pruebas realizadas.

## Actividades del proyecto

Escribir:

Las actividades desarrolladas durante el proyecto al igual que las evidencias que los sustenten, en el caso de código se deben utilizar diagramas de flujo, UML y/o narrativa. Por cada actividad debe haber uno o mas objetivos que justifiquen el desarrollo de la misma. Todo el proyecto debe estar plasmado en la narrativa desde la concepción como idea hasta la entrega final a la empresa

# RESULTADOS O PRODUCTOS OBTENIDOS

Escribir:

Expresar los resultados o productos obtenidos durante el proyecto de la Estadía, acorde a las actividades descritas en el cronograma. Puede incorporar tablas, imágenes, gráficas, ilustraciones, que demuestren los resultados obtenidos.

# CONCLUSIONES.

Escribir:

* Conclusión general.
* Aportaciones de mejora a la empresa.

# FUENTES DE CONSULTA

Escribir:

Utilizar el formato APA (<http://normasapa.com/>) para las citas y las referencias. Ordenarlas de forma alfabética y emplear sangría francesa.

# ANEXOS

Escribir:

En este rubro se podrán presentar: los manuales, procedimientos, formatos y/o documentos mayores de dos cuartillas a los que se hace referencia en el documento, los cuales para no distraer la atención del lector se considera conveniente enviarlos al final del trabajo.

# GLOSARIO

Escribir:

En este apartado se incluyen las palabras técnicas empleadas en el desarrollo del proyecto, en orden alfabético. Mínimo 40 sin viñeta.