**DOCUMENTO DE TRABAJO**

1. **IDENTIFICACIÓN**

|  |
| --- |
| **TALLER DE TÍTULO –TT1** |

**PROGRAMA ACADÉMICO**

|  |
| --- |
|  |

**CURSO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

**CÓDIGO PLAN DE ESTUDIO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

**REQUISITO(S) HORAS SEMANALES**

|  |
| --- |
|  |

**CARÁCTER**

**Elaborador: Magdalena Nieto G.**

**Unidad Nº 1. Planteamiento del trabajo de título final**

1.1. Inducción al proceso de trabajo de título TT1

1.2. Decisión del tema de trabajo de título TT1

1.3. Formulación del problema TT1

**II. APRENDIZAJES ESPERADOS:**

El/la estudiante:

1. Conoce las fases de la etapa del trabajo de título a desarrollar
2. Determina el proyecto de trabajo de título
3. Contextualiza el tema del trabajo de título en el conjunto de las materias de la profesión

**III. SÍNTESIS ESQUEMÁTICA DE CONTENIDOS**



1. **El tema del trabajo de título**

A la hora de decidir el tema a abordar en el trabajo de título, un primer elemento a considerar es la disponibilidad de datos pertinentes a la cuestión en estudio. Si estos escasean o son difíciles de hallar, en principio, estaremos ante un interesante desafío que puede incluso realzar el valor del trabajo a efectuar. Pero, más allá de cierto punto, tal dificultad se puede convertir en una muralla imposible de escalar, especialmente con los limitados recursos materiales que podría disponerse. Por ello se aconseja un poco de lo que suele llamarse realismo: conviene dejar para otra oportunidad tan ambiciosa metas y encaminar nuestros esfuerzos hacia problemáticas tal vez algo menos originales, pero en todo caso factible de explorar dentro de las condiciones existentes.

Lo mismo podríamos decir, prácticamente, en cuanto a la disponibilidad de otros elementosque en ocasiones resultan indispensables para el desarrollo de una indagación científica: existencia de laboratorios, materiales y equipos, ayudas financieras para la realización de trabajos de campo, acceso a fuentes de documentación o a personas que poseen información que no está disponible en fuentes secundarias, etc.

En esta etapa el investigador debe plantearse algunas preguntas como:

* ¿Es de interés el tema? // SI ES DE INTERES YA QUE NO HAY UN SISTEMA QUE CUBRA ESTA NECESIDAD O SEGMENTO
* ¿Existe información sobre el mismo?// N/A
* ¿Quién tiene o en donde se puede encontrar la información?// PROMOCIONES SOLO SON APROVECHADAS POR UN PEQUEÑO SEGMENTO
* ¿Qué resultados personales y generales traerá el desarrollo de esa investigación? // CREAR UN SISTEMA O APLICACION QUE REALICE ESTA OPERACION

Una vez respondidas estas preguntas, si presentan respuestas positivas y con argumentos suficientes, el tema en análisis puede ser considerado como trabajo de título.

1. **Formulación del problema (Diagnóstico del problema)**

La formulación del problema desempeña la función de orientar todo el trabajo siguiente. Su objetivo es identificar y ubicar, en su medio, el problema que da origen a este estudio.

Para la mejor comprensión del diagnóstico se desarrolla a través de un problema presentado por Bodega de una empresa comercializadora de artículos para el hogar y se ha dividido el tema en los siguientes puntos:

* ¿Cuál es el problema?
* Ubicación del problema.
* Descripción del problema.
* Evaluación del problema.

**¿CUÁL ES EL PROBLEMA?**

Con estas u otras palabras, esta pregunta es la que da comienzo al estudio de diagnóstico. Normalmente, será el analista quien la formule a un ejecutivo, el cual, para un ejemplo de problemas en el control de inventarios, podría dar respuestas del siguiente tipo:

* No obtengo los saldos de la mercadería oportunamente.
* Las tarjetas de control de stock no reflejan la realidad porque difieren del inventario físico.
* Cada vez que requiero el stock de un producto, el bodeguero debe contar la mercadería.
* Existen problemas en la entrega debido a que se realizan ventas de productos sin stock.
* He notado mermas en las existencias pero es difícil verificar porque no tengo contra qué cuadrar.
* Como no dispongo de la información precisa de saldos, para los artículos más vendidos, mantengo un sobre stock, lo cual tiene altos costos.

Para comenzar el diagnóstico, se debe determinar con precisión los reales problemas expuestos por el ejecutivo, separándolos de lo que pudiera ser una resultante de los mismos, en una relación causa-efecto, el objetivo es determinar las causas, a lo anterior los problemas se reducen a:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| CAUSA | PROBLEMAS | EFECTOS |
| * NO HAY UNA APLICACION O SOFTWARE QUE CUBRA EL SEGMENTO DE RED SOCIAL CON AVISOS DE OFERTAS INSITU | * EL PROBLEMA NACE EN LA NECESIDAD DE UNA APLICACION QUE CONTENGA LA INFORMACION Y CONOCIMIENTO DE OFERTAS CALIENTES DEL COMERCIO EN GENERAL | * SALDOS DE MERCADERIA SIN PODER VENDER PARA EMPRESAS SIN PUBLICIDAD. * CLIENTES DESCONFORMES CON LA POCA INFORMACION DE REALES PROMOCIONES Y NO MARKETING ENGAÑOSO DE GRANDES TIENDAS |

**UBICACIÓN DEL PROBLEMA**

La ubicación es un concepto que significa situar el problema en su medio, es decir, conocer la empresa y determinar las relaciones área problema versus otras áreas de la empresa. En adelante para ejemplificar se considerará un problema de inventarios y sería:

**Descripción de la empresa**: Es una empresa comercializadora de artículos para el hogar que posee una bodega central y cinco locales de venta al público. Vende, preferentemente, a crédito.

**Organigrama**: Obsérvese que Bodega depende directamente de la Gerencia General de la empresa, donde se realizan las compras. Del área de Ventas dependen los Locales, a los que Bodega debe despachar mercadería. De Administración y Finanzas depende el departamento de Contabilidad, desde donde solicitan realizar una cuadratura de los saldos físicos de inventario s contra los saldos contables.



Organigrama de empresa comercializadora de artículos para el hogar.

CLIENTES

COMERCIO

REPOSITORIO DE APLICACIONES

BLACKBERRY STORE

APPLE STORE

GOOGLE PLAY

**RELACIONES DEL ÁREA PROBLEMA CON OTRAS ÁREAS**:

Este análisis permite conocer más en detalle la interacción del área problema con otras áreas de la empresa, y, eventualmente, con entidades externas a la organización

1. Bodega recepciona mercadería por compra efectuada a proveedor.(**función** Recepción de Compras)
2. Bodega proporciona listado de stock de mercaderías a Gerencia General quien decide qué comprar. .(**función** Consultas por Stock)
3. Bodega despacha mercadería a Locales para exhibición y/o despacho inmediato a clientes, en sus Locales. .(**función** Registrar salida de mercadería)
4. Bodega despacha mercadería a Cliente (**función** Registrar salida de mercadería)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| a  d  c  b |  | Realizar ésta actividad permite ya visualizar potenciales casos de usos (funciones), potenciales usuarios y perfiles |

**RECURSOS Y REQUERIMIENTOS DEL ÁREA PROBLEMA**: Para entender mejor el área problema, deben definirse claramente cuáles son los recursos con que cuenta para dar respuesta a los requerimientos.

**Recursos del área problema(como fuentes para descubrir causa)**

* CLIENTES - USUARIOS. LONGIS
* SMARTPHONES
* TABLETS
* PC´S
* NOTEBOOKS

**Requerimientos del área problema (como fuentes para descubrir causa)**

* CLIENTES - USUARIOS. LONGIS
* SMARTPHONES
* TABLETS
* PC´S
* NOTEBOOKS
* ADICIONANDO CONECTIVIDAD WEB, ES DECIR INTERNET MOVIL

**Recién podemos determinar las causas que originan el problema:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| CAUSA | PROBLEMAS | EFECTOS |
| * El actual sistema que pretende controlar stock es de tipo MANUAL * La bodega tiene muchos movimientos y sólo una persona a cargo de ella. | * Las tarjetas de control de stock no reflejan la realidad porque difieren del inventario físico * He notado mermas en las existencias pero es difícil verificar porque no tengo contra qué cuadrar | * No obtengo los saldos de la mercadería oportunamente * Cada vez que requiero el stock de un producto, el bodeguero debe contar la mercadería. * Existen problemas en la entrega debido a que se realizan ventas de productos sin stock. * Mantengo un sobrestock, lo cual tiene altos costos. |

**DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

Luego de haber estudiado la ubicación del área problema, debe analizarse su funcionamiento interno. Para esto se aplicarán, preferentemente, dos herramientas -lógicas y simples- el **análisis funcional y los flujogramas de información,** para ello se sugieren los siguientes tareas:

* Identificar las funciones o procesos que se llevan a cabo en el sistema
* Por cada una de las funciones elaborar un flujograma de información

Ejemplo: Identificación de funciones para el Sistema de Control de Stock:

* + **PUBLICACION DE OFERTAS**

## CANTIDAD DE ARTICULOS EN PROMOCION(OPCIONAL)

## VALOR DEL ARTICULO O % DEL DESCUENTO

## TIEMPO DE DURACION DE LA OFERTA(OPCIONAL)

## GEOLOCALIZACION

* + Por lo tanto debiera elaborar 6 flujogramas

Recién se puede realizar una descripción completa del problema, pues se tiene completa la relación causa-problema-efectos

**DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

Acá redacta un encabezamiento del problema y finalizarlo bajo la siguiente estructura:

Para el problema de xxxxxxxxx xxxxxx xxxxxxx, cuyos efectos son xxxxx, xxxxxxxxxx, y xxxxxxxxxxxxxx, se descubrió que es causado por xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx.

Para el segundo problema referido a xxxxxx xxxx xxxxxxx cuyos efectos son xxxxx, xxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxxxxx, se descubrió que es causado por xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx.

**EVALUACIÓN DEL PROBLEMA**

El siguiente análisis está muy influido por la experiencia del analista, porque lo observado debería compararse contra una especie de "patrón ideal".En otras palabras, ¿Cómo sabe el analista si un procedimiento es correcto o incorrecto?En algunos casos resultaobvio pero en otros debería apoyarse sobre una especie de “estándar de buenos procedimientos”, relativo al problema en estudio y definido sobre las siguientes bases:

* Referencias bibliográficas.
* Reuniones con ejecutivos para definir un “sistema ideal”.
* Apoyo de especialistas en la materia.
* SELECCION DE TECNOLOGIAS
* SOFTWARE DE PLANEACION(UML, GANTT)
* DEFINICION DE PLANTILLAS --> OPCIONES -->MENUS -->ALTERNATIVAS DE USO

Para el sistema de inventarios, los procedimientos podrían evaluarse sobre el siguiente “patrón”.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| PATRÓN IDEAL DE COMPORTAMIENTO | | |
| Indicadores (características o reglas que debiera cumplir el sistema en estudio. Importante es que cuando usted proponga solución, debe ser capaz de atender todos estos indicadores. | Evaluación | |
| SI | NO |
| Es expedito el flujo de información? |  | x |
| La documentación de cada entrada o salida, también denominados movimientos, ¿llega oportunamente? |  | x |
| La documentación, ¿llega junto con el movimiento físico de mercaderías y, siempre existe esa documentación: |  | x |
| El movimiento físico, ¿se comprueba contra lo que indica el documento? |  | x |
| ¿Se anota en las cartolas de saldo por artículo, cuando se produce el movimiento? |  | x |
| Si el movimiento no se anota inmediatamente en la cartola, ¿queda copia de los documentos en bodega para anotar con posterioridad?. |  | x |
| La documentación de los movimientos, aunque no esté en bodega, ¿es de fácil acceso para ser consultada?, ¿está ordenada y en un solo lugar? |  | x |
| La información que se genera es confiable? |  | x |

Una vez evaluado la situación actual a través del uso del patrón ideal puede emitir juicio acerca de la “necesidad” de atender el problema en estudio, pues tendrá evidencias concretar para ello.

## CONCLUSIONES DEL DIAGNÓSTICO

Solamente con el fin de presentar más oportunidades de entender las posibilidades del diagnóstico, se presentan a continuación dos juegos de conclusiones (A y B), naturalmente, sólo con fines pedagógicos porque son conclusiones contrapuestas:

## CONCLUSIONES A

## En base al análisis precedente se observó que:

1. La actualización de cartolas, cuando ingresa mercadería por compras, es muy lenta porque el bodeguero no tiene tiempo de anotar mientras recepciona artículos y el documento no tiene copia. El original va a contabilidad, donde resulta de difícil acceso.
2. Se revisaron las cartolas y se descubrieron muchos errores de cálculo
3. En las ventas al crédito, el cliente tiene abierta la posibilidad de solicitar despacho a domicilio y retirar desde el local, al mismo tiempo.
4. El total de movimientos en el mes es relativamente poco. Para 400 artículos en stock existe el siguiente movimiento: Entradas: 200 documentos, con 450 artículos y 600 unidades en total. Salidas: 300 documentos, con 500 artículos y 580 unidades. La diferencia de 20 unidades corresponde a mermas y mercadería dañada.

Por lo tanto, se concluye y recomienda:

1. El problema de mermas se origina (causa) en la posibilidad del cliente de retirar desde el local y solicitar despacho a domicilio. Para este problema, se recomienda una correc­ción de los procedimientos administrativos que anule esa vía de pérdidas. Una posible solución podría ser no entregar la boleta al cliente cuando solicite despacho a domici­lio sino en el momento de entregarle la mercadería, y debidamente timbrada.
2. El problema de mala actualización de las cartolas de inventarios se origina (causa) en fallas de los procedimientos administrativos -en compras, el bodeguero no puede anotar inmediatamente en la cartola porque se queda sin copia y el original es de difícil acceso- y en poca preparación del bodeguero en materias administrativas –muchos errores en sumas y restas-. Se recomienda una reformulación de procedimientos que permita dejar una copia de cada movimiento de compras en bodega y entrenar adecuadamente al bodeguero en la actualización de las cartolas. En cualquier caso, deben crearse procedimientos de cuadratura.

## CONCLUSIONES B

## En base al análisis precedente se observó que:

* El movimiento correspondiente a inventarios, para unos 1500 artículos, son 2000 documentos de entrada y 3000 documentos de salida en el mes.
* El bodeguero recibe oportunamente la información y se deja copia de cada documento, aunque no dispone de tiempo para archivarlas adecuadamente. Las anotaciones sobre las cartolas se realizan correctamente y se cuadran los saldos, pero no están al día porque' al bodeguero se le acumulan demasiados movimientos.
* Al cliente le queda abierta la posibilidad de solicitar despacho a domicilio y al mismo tiempo retirar desde el local.

Por lo tanto, se concluye y recomienda:

1. Respecto al **problema** de mermas de mercadería, se detectó solamente la posibilidad que tiene el cliente de pedir el despacho a domicilio y retirar en el local.Para dar solución a este problema se **recomienda** replantear los procedimientos administrativos de ventas al crédito, particularmente en cuanto a entregar la boleta solamente junto con el artículo y timbrada.
2. Respecto al **problema** de mala actualización de las cartolas es posible concluir que se origina en un exceso de movimientos que debe manejar manualmente sólo una persona. Se **recomienda** desarrollar un estudio de factibilidad donde se estudien diferentes alternativas de solución a este problema. Algunas alternativas podrían ser: contratar más personal y computarizar el manejo de inventarios, eliminando la cartola manual.

**IV. ACTIVIDADES (INDIVIDUAL O EQUIPO DE TRABAJO DE TÍTULO)**

**Actividades 1: Decidir el tema del trabajo de título**

Decisión del tema de trabajo de título. El/la estudiante o equipo de estudiantes, debe plantearse y responder a las siguientes preguntas para decidir el tema del trabajo de título:

* ¿Es de interés el tema?
* ¿Existe información sobre el mismo?
* ¿Quién tiene o en dónde se puede encontrar la información?
* ¿Qué resultados personales y generales traerá el desarrollo de esa investigación?

**Actividades 2: Formulación del problema**

Formule el problema a considerar como proyecto de trabajo de título, bajo la siguiente estructura:

1. ¿Cuál es el problema?
   * Enlistar los problemas enunciados por el cliente y/o usuarios
   * Identificar desde el listado: elementos de la relación causa, problema y efectos
2. Ubicación del problema
   * Descripción de la empresa
   * Misión
   * Rubro
   * Tamaño
   * Casa Central y Sucursales
   * Organigrama (además explicar las relaciones l interior del organigrama)
   * Ubicación del área problema, sobre el organigrama
   * Relación del área problema con otras áreas (señalar c/u de ellas)
   * Recursos y requerimientos del área problema
     + Cuáles son los recursos con los que cuenta
       - 1. Recursos con que cuenta el área problema
         2. Recursos humanos
         3. Recursos materiales
         4. Recursos de Infraestructura
         5. Recursos tecnológicos
     + Cuáles son los requerimientos del área problema (¿qué se quiere?)
3. Descripción del problema
   * Análisis funcional y flujogramas de información (usar herramienta ingenieril)
   * Enlistar funciones llevadas a cabo en el área problema
   * Elaborar flujograma por cada una de las funciones
   * Determinación del problema
   * Identificar la relación CAUSA->PROBLEMA->EFECTOS (completa)
   * Descripción del problema (narración clara y concisa)
4. Evaluación del problema
   * Elaborar un patrón ideal de comportamiento para el sistema en cuestión (Fuentes: revisión bibliográfica, relación cauda-problema-efectos, requerimientos del área problema, etc.)
   * Evaluar la situación actual sobre el patrón ideal diseñado
   * Emita juicios acerca del estado o evaluación efectuada. (determinar la urgencia del problema, para ello considere a la misión)
5. Conclusiones del diagnóstico

**V. EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDADES**

**La actividad será evaluada de acuerdo con la siguiente escala de apreciación**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Descriptor** | **1** | **2** | **3** | **4** |
| Decide informadamente el tema de trabajo de título |  |  |  |  |
| Levanta información en terreno e identifica cuál es el problema a atender |  |  |  |  |
| Ubica el problema en el contexto de la empresa en estudio |  |  |  |  |
| Describe el problema |  |  |  |  |
| Evalúa el problema |  |  |  |  |
| Concluye con recomendaciones de la solución a desarrollar |  |  |  |  |
| **1: No cumple con el descriptor**  **2: Cumple con el descriptor de forma deficiente con omisiones o errores**  **3: Cumple con el descriptor con errores menores**  **4: Cumple cabalmente con el descriptor** | | | | |

**VI. SÍNTESIS DE LOS APRENDIZAJES:**

Los conceptos más importantes que aprendí esta semana son:

|  |
| --- |
|  |

Lo que puedo aplicar en mi trabajo, o en mi rutina personal o familiar es:

|  |
| --- |
|  |

Las actitudes que desarrollé esta semana son:

|  |
| --- |
|  |

**VII. GLOSARIO:**

Diagnóstico:

El diagnóstico (del [griego](http://es.wikipedia.org/wiki/Idioma_griego) *diagnostikós*, a su vez del prefijo *día-*, "a través", y *gnosis*, "conocimiento" o "apto para conocer") alude, en general, al análisis que se realiza para determinar cualquier situación y cuáles son las tendencias. Esta determinación se realiza sobre la base de datos y hechos recogidos y ordenados sistemáticamente, que permiten juzgar mejor qué es lo que está pasando.

**Organigrama:**

Un organigrama es la representación gráfica de la estructura de una empresa o cualquier otra organización. Representan las estructuras departamentales y, en algunos casos, las personas que las dirigen, hacen un esquema sobre las relaciones [jerárquicas](http://es.wikipedia.org/wiki/Jerarqu%C3%ADa) y [competenciales](http://es.wikipedia.org/wiki/Competencia) de vigor en la organización.

**Flujograma de información**

Un flujograma es una representación gráfica de la secuencia de actividades de un proceso, además muestra lo que se realiza en cada etapa, los materiales o servicios que entran y salen del proceso, las decisiones que deben ser tomadas y las personas involucradas (en la cadena cliente/proveedor). El flujograma hace más fácil el análisis de un proceso para la identificación de:Las entradas de proveedores; las salidas de sus clientes y de los puntos críticos del proceso.

**Indicador:**

Es una medida que nos permite ir observando el parámetro de avance en el cumplimiento de objetivos y metas que proporciona un medio sencillo y fiable para medir logros, reflejar los cambios vinculados con una intervención o ayudar a evaluar los resultados de un organismo de desarrollo.

**Patrón ideal de comportamiento**

Es el diseño de un conjunto de indicadores o características utilizadas para evaluar la situación actual de un sistema en estudio

|  |
| --- |
|  |

**VIII. LINKS DE INTERÉS:**

<http://jcfrmetodologia.ohlog.com/como-elegir-el-tema-de-investigacion.oh61552.html>

<http://www.slideshare.net/anieto61/flujogramas>