

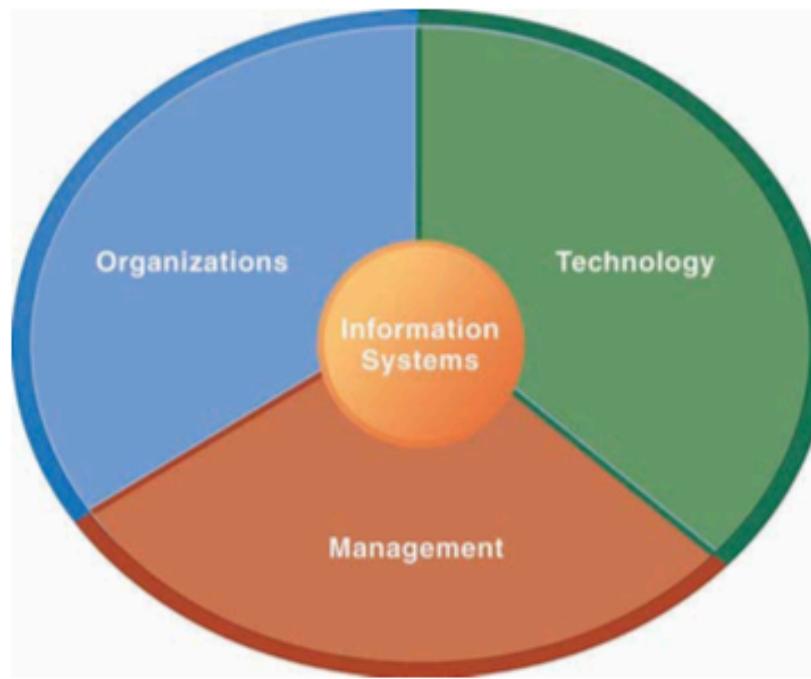
SI·TI, ORGANIZACIONES Y GESTIÓN

1

BIBLIOGRAFIA

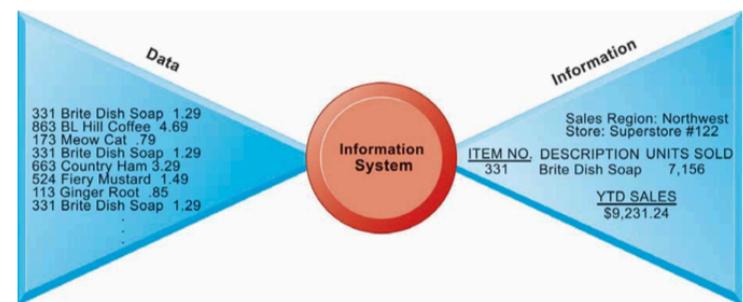
- Todo lo que sigue viene de
 - Laudon, K. & Laudon, J. (2015). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm* (14th ed.). Prentice Hall.
 - Wallace, P. (2012). *Information Systems in Organizations: People, Technology, and Processes*. Prentice-Hall.
- + Cosas de mi cosecha

SI EN CONTEXTO (1/2)



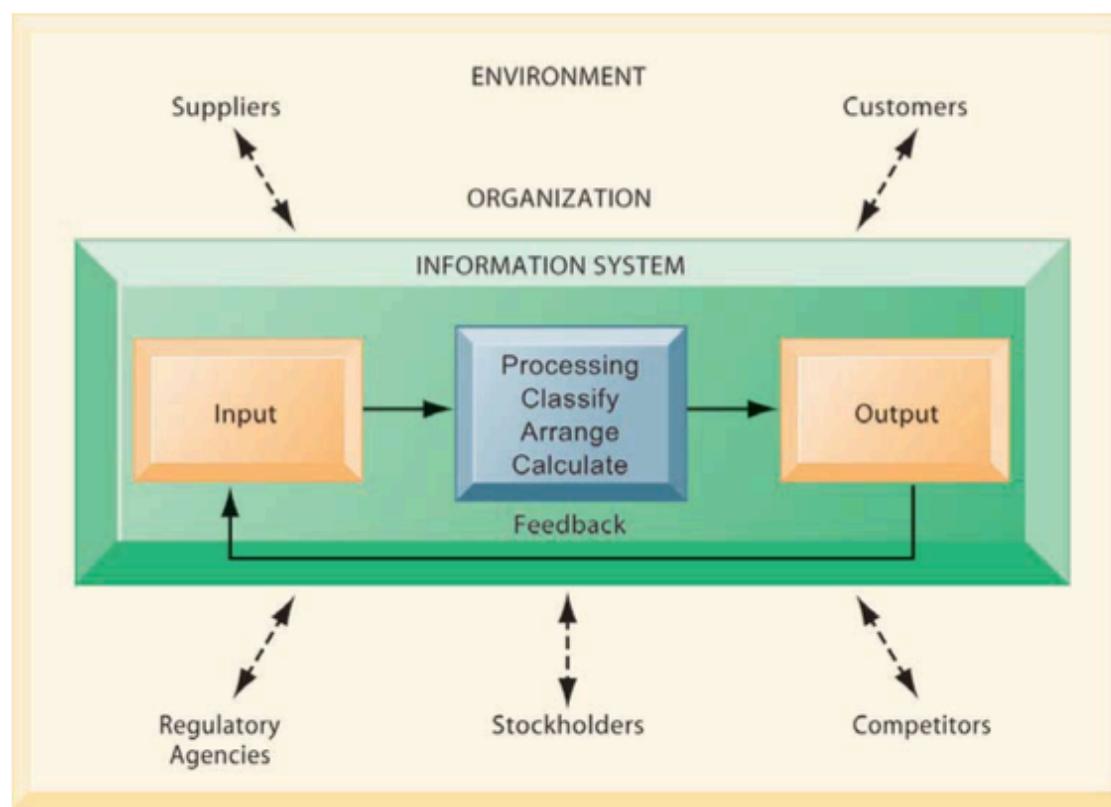
SI EN CONTEXTO (2/2)

FIGURE 1.3 DATA AND INFORMATION



Raw data from a supermarket checkout counter can be processed and organized to produce meaningful information, such as the total unit sales of dish detergent or the total sales revenue from dish detergent for a specific store or sales territory.

FIGURE 1.4 FUNCTIONS OF AN INFORMATION SYSTEM





SI != TI (DE VERDAD!)

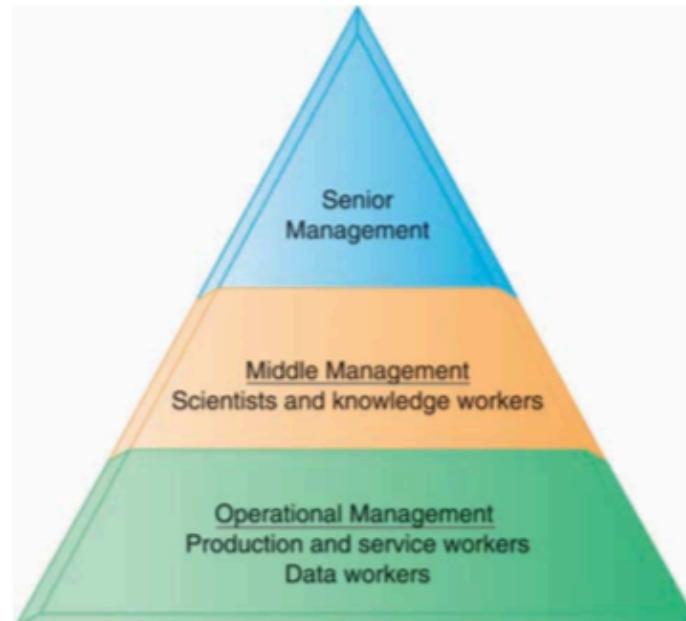
- Infraestructura de TI
 - HW: equipamiento físico usado para actividades de entrada, procesamiento y salida del SI
 - Incluye tecnología de telecomunicaciones y redes (Internet, intranet, extranet)
 - SW: instrucciones pre-programadas que controlan y coordinan el HW
 - Incluye tecnología de gestión de datos

ORGANIZACIONES



- Compuestas de personas, estructura, procesos, políticas, cultura

FIGURE 1.6 LEVELS IN A FIRM



Business organizations are hierarchies consisting of three principal levels: senior management, middle management, and operational management. Information systems serve each of these levels. Scientists and knowledge workers often work with middle management.

ESTRUCTURA = RESPONSABILIDAD

- Gerencia = decisiones de largo plazo, desempeño financiero de la empresa
- Mandos medios, jefes = lleva a cabo planes y programas (definidos por gerencia)
- Supervisores = monitorea las actividades diarias del negocio

Algun ejemplo?

LOS NO JEFES

- Trabajadores del conocimiento = creación de conocimiento o diseño de productos/servicios
 - ingenieros ☺, científicos, arquitectos...
- Trabajadores de datos = asistencia con agendas y comunicaciones
 - secretarios, oficinistas
- Trabajadores de servicios o producción = produce el producto o entrega el servicio

PROCESOS DE NEGOCIO

- Conjunto de actividades diseñadas para realizar una tarea
 - para lograr objetivos de negocio
 - regidos por reglas (orden, privacidad,...) y a veces están escritos (a veces no!)
- SI dan soporte a procesos de negocio
 - Con la idea de hacerlos más eficientes
 - A veces los reemplazan completamente

PRINCIPALES ÁREAS DE PROCESOS DE NEGOCIOS

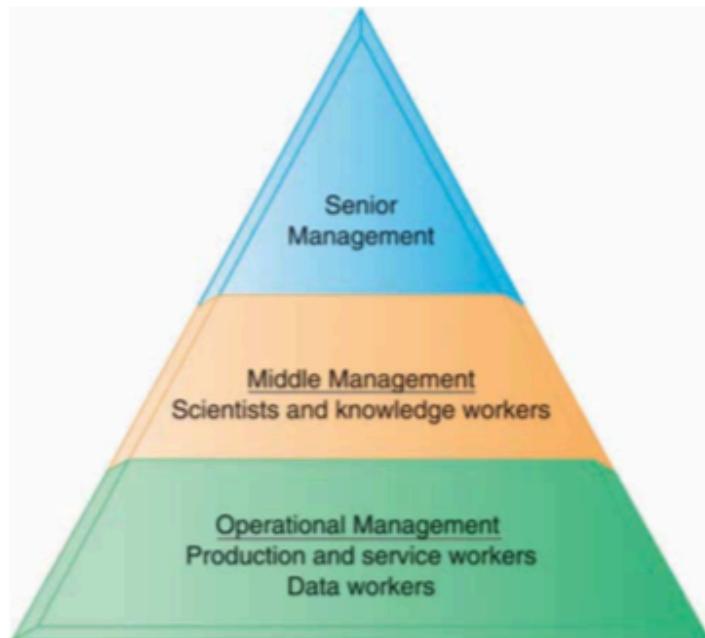
Función	Propósito
Ventas y marketing	Venta de los productos y servicios de la organización
Manufactura y producción	Producción y entrega de productos y servicios
Finanzas y contabilidad	Gestión de los activos financieros de la organización y la mantención de los registros financieros
Recursos humanos	Atraer, desarrollar, y mantener la fuerza laboral de la organización; mantener registros de los empleados

CULTURA

- Conjunto fundamental de supuestos, valores, y forma de hacer las cosas que es aceptada por la mayoría de los miembros de la organización

Cuál es la cultura sansana?

FIGURE 1.6 LEVELS IN A FIRM



Business organizations are hierarchies consisting of three principal levels: senior management, middle management, and operational management. Information systems serve each of these levels. Scientists and knowledge workers often work with middle management.



SI HAN IDO
CUBRIENDO MÁS
PARTES DE LA
ORGANIZACIÓN

Operacional
Gerencial
Integrado

SI ESTÁN EN TODAS PARTES

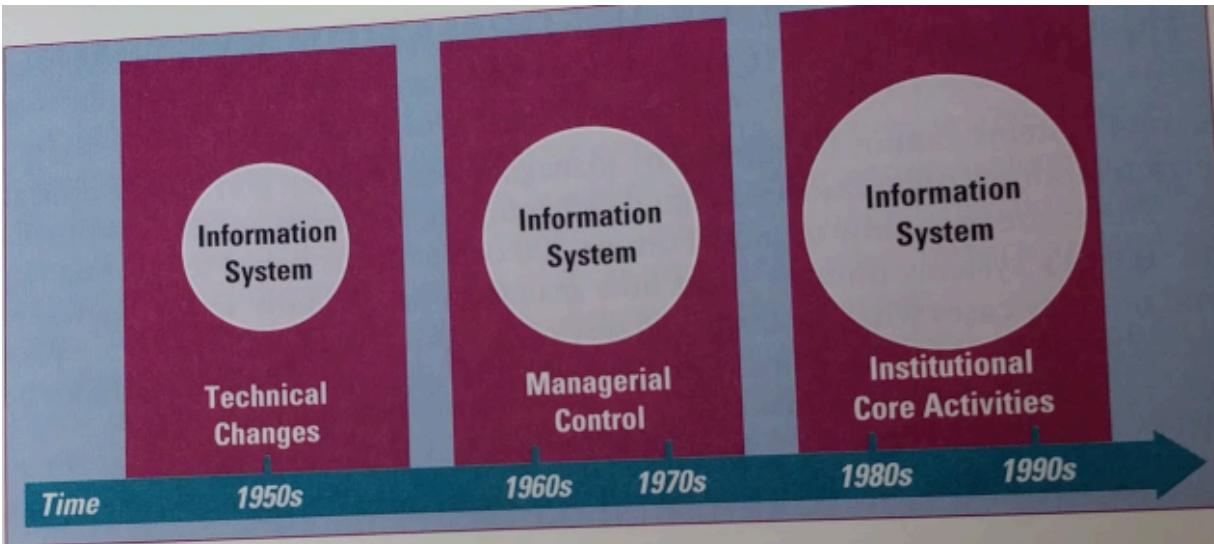


FIGURE 1-1

The major roles of information systems in organizations.



De back-office y por unidad de la organización a integrado con stakeholders:

- TI puede variar en sofisticación
- La organización puede variar en tamaño y recursos

14

VOLVAMOS AL EJEMPLO DEL ALMUERZO USM Y LOS VALES



GESTIÓN DE OPERACIONES

- Diseño, operación y mejora de procesos para entregar los productos o servicios
 - Personal, Cuentas, Inventarios, Proveedores
- SIs: SAP, Oracle, NetSuite, QuickBooks
- Cada industria tiene sus propias necesidades
 - Universidades, bancos, transporte,

Que sería la gestión de operaciones? Qué podría hacer un SI para dar soporte?

INTERACCIÓN CON CLIENTES

- Creación y mantención de relaciones con quienes desean el producto o servicio
 - Incluye fidelización y satisfacción de clientes
 - Ej. colas cortas en supermercados, centros de llamados, compras y vitrino online, recomendaciones,...
- Tipo de SI: CRM
 - Apoya en la creación y mantención de relaciones con clientes

Cómo podríamos tratar bien a los clientes del almuerzo USM? Qué podría hacer un SI?

TOMA DE DECISIONES

- Decisión gerencial sobre qué cambios hacer, qué oportunidades tomar, qué ahorrar,..
- Puede ser basado en intuición, pero es mejor si es basada en datos
 - Ej. ventas por horas, marcas, ubicación,...
- Tipo de SI: BI - Inteligencia de negocios
 - Info creada desde datos de SI internos o fuentes externas
(Disney y hoteles)

Si la USM quisiera tomar decisiones al respecto, que tipo de BI podría usar?

UN () . . . NUESTROS CLICKS VALEN PLATA!

- Comportamiento online = fuente de BI
 - Intereses, intenciones,...
- Qué se puede hacer con eso?
 - ??????
 - Inversión de $\$55 * 10^9$ dólares en 2016 (estimado)

COLABORACIÓN EN EQUIPOS

- Trabajo en equipo a diferentes horas, desde diferentes lugares
- Tipos de SI: Sitios de redes sociales (SNS), documentos y calendarios compartidos, videoconferencia, e-learning
 - SNS: Soportan comunidades online - perfiles y conexiones
- Es un área nueva, probablemente evolucionará mucho

Ummmm
Cambiemos de ejemplo, ustedes
cuando trabajen en el proyecto,
que podrían usar?

PRODUCTIVIDAD INDIVIDUAL

- Eficiencia del trabajo de cada individuo
- Tipos de SI: Apps en teléfonos inteligentes, procesadores de documentos, calendarios,..

Qué usan o podrían usar ustedes?

ACT1: SOMOS PRODUCTIVOS?

	Not at All True for Me						Very True for Me	
	1	2	3	4	5	6	7	
1. I empty my email inbox every day.	1	2	3	4	5	6	7	
2. I keep a to-do list, and always keep it up to date.	1	2	3	4	5	6	7	
3. I use email filters to sort messages by how important they are.	1	2	3	4	5	6	7	
4. I stay logged into my social network most of the day so I am alerted when updates occur or messages appear.	1	2	3	4	5	6	7	
5. I rarely print anything out.	1	2	3	4	5	6	7	
6. I send and receive text messages very frequently, though most are unimportant.	1	2	3	4	5	6	7	
7. I focus on the most important projects and can ignore distractions.	1	2	3	4	5	6	7	
8. I have a clear vision of what I want to achieve and make priorities.	1	2	3	4	5	6	7	
9. I keep my calendar online rather than on paper, and I keep it up to date.	1	2	3	4	5	6	7	
10. My electronic files are very well organized.	1	2	3	4	5	6	7	

Qué más usan/hacen ustedes?

CONSECUENCIAS MÁS MACRO: VENTAJAS COMPETITIVAS (VC)

- Cuando SI es parte de la estrategia clave de la organización
- VC: lo que da ventaja a una organización sobre sus competidores
 - Walmart, SI integrado de ventas/proveedores
 - Siri para Apple (porción de mercado creció 50%)
 - Algún otro ejemplo?

CONSECUENCIAS MÁS MACRO: SOBREVIVENCIA

- Cuando un SI es necesario para continuar siendo parte de la industria
 - Cajeros automáticos (Citibank, 1977)
 - Necesidad de mantener registros por años (contratos, fichas médicas)

CONSECUENCIAS MÁS MACRO: NUEVOS PRODUCTOS, SERVICIOS, MODELOS DE NEGOCIO

- Cuando un SI provee algo nuevo, quizás incluso sin querer, y a veces cambia la industria
 - Música – Napster, iTunes (iPod, iPad, iPhone), Spotify, Pandora – menos vinilos, CDs, DVDs
 - Diarios – versión online – menos suscripciones, menos diarios locales

ACT2: NETFLIX – TI Y PROCESOS

- ¿Quién no ha oído hablar de Netflix? A pesar de que los usuarios de Internet se quejan de sus molestas ventanas emergentes con anuncios, la empresa líder a nivel mundial en alquiler de DVD por correo ha crecido a más de 75 millones de clientes que ahora tienen la opción de ver películas y episodios de TV al instante a través de Internet a su televisor, computadora, iPad o iPhone. Describa Netflix en términos de
 - (1) sus tipos de TI y
 - (2) sus procesos de negocio de atención al cliente.

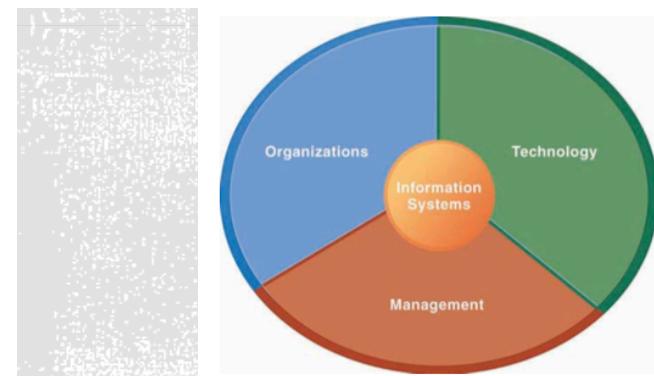
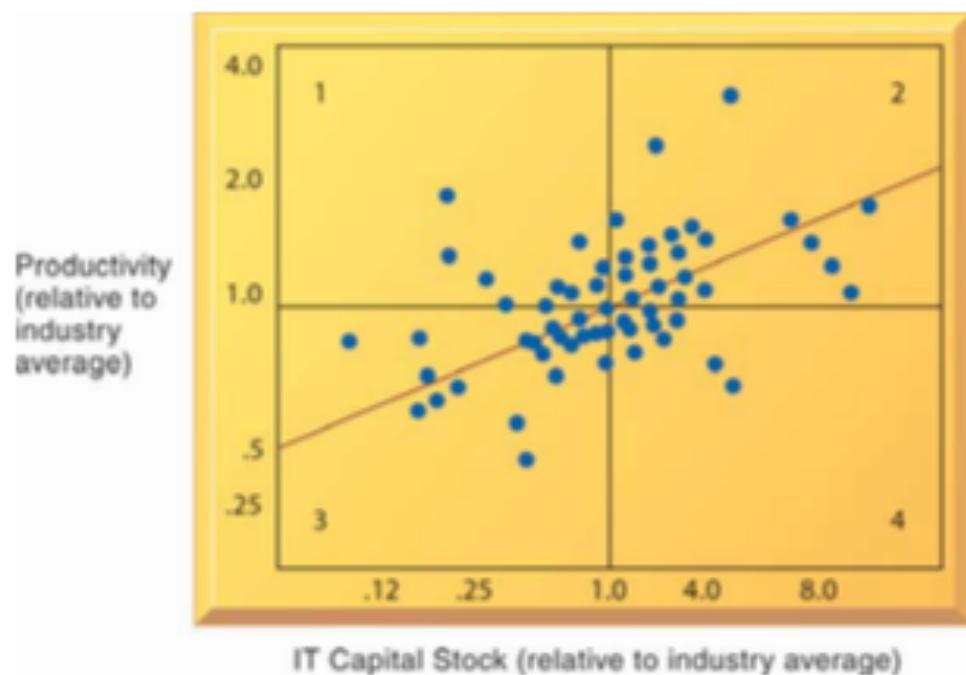


FIGURE 1.8 VARIATION IN RETURNS ON INFORMATION TECHNOLOGY INVESTMENT



Although, on average, investments in information technology produce returns far above those returned by other investments, there is considerable variation across firms.

Source: Based on Brynjolfsson and Hitt (2000).

GESTIÓN

Toma de decisiones a todo nivel incluido adquisición, desarrollo y mantención de SI

ROI (retorno de la inversión)

Qué áreas son buenas?

ACTIVOS COMPLEMENTARIOS

- Activos requeridos para derivar valor de una inversión principal
 - Ej. Para la inversión principal: automóvil, los activos complementarios pueden ser: carreteras, caminos, bencineras, ...
- En el caso de SI, pueden ser activos organizacionales, de gestión o sociales

ACTIVOS ORGANIZACIONALES

- Cultura organizacional de apoyo que valora eficiencia y efectividad
- Modelo de negocio apropiado
- Procesos de negocio eficientes
- Autoridad descentralizada
- Derechos distribuido para toma de decisión
- Fuerte equipo de desarrollo de SI

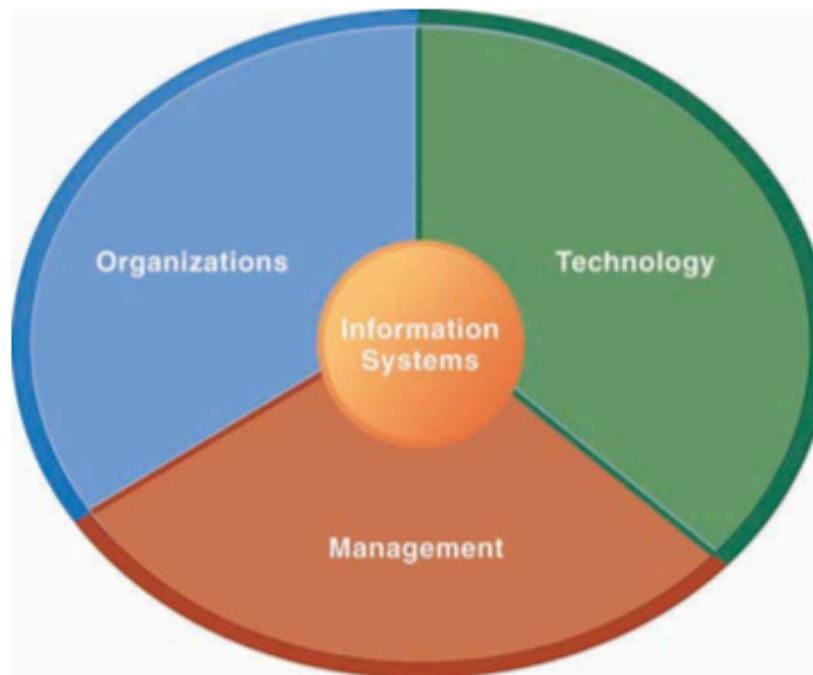
ACTIVOS DE GESTIÓN

- Fuerte apoyo de gerencias superiores para la inversión en tecnología y el cambio
- Incentivos para la innovación en gestión
- Ambientes de trabajo colaborativo y de equipos
- Programas de entrenamiento para mejorar las habilidades de toma de decisión y gestión
- Cultura que valore flexibilidad y toma de decisiones basada en conocimiento

ACTIVOS DE LA SOCIEDAD

- Infraestructura de telecomunicaciones e Internet
- Programas educacionales basados en TI – aumentando alfabetismo computacional
- Estándares (en el sector privado y público)
- Leyes y regulaciones que crean ambientes de mercado justos y estables
- Empresas de servicio y tecnología en mercados adyacentes que ayuden en la implementación

SI EN CONTEXTO - RESUMIENDO



TODO LO ANTERIOR NO APLICA SÓLO A EMPRESAS

- Negocios**

- Pequeñas empresas y startups
 - Individuos: e-learning, presencia online

- ONGs**

- Donaciones online (globalgiving.com, gofundme.com)
 - Podcasts para distribuir info

- Gobiernos**

- Datos abiertos, trámite fácil

33

SI – ETICA Y RIESGOS (INTRODUCCIÓN)



DIFFERENTES DIMENSIONES

Dimensiones	Preguntas
Derechos y obligaciones de información	Qué derechos de información tienen individuos y organizaciones respecto a ellos mismos? Cómo los pueden proteger?
Derechos y obligaciones de propiedad	Cómo los derechos de propiedad intelectual tradicionales serán protegidos?
Responsabilidad y control	Quién es responsable por los daños hechos a ambos tipos de derechos (anteriores)?
Calidad del sistema	Qué estándares de datos y calidad de sistemas debemos demandar para proteger tales derechos?
Calidad de vida	Qué valores deben ser preservados en la sociedad de la información? Qué instituciones deben protegerlos?

VIOLACIONES DE PRIVACIDAD + AMPLIFICACIÓN DE IMPACTO

- “*Pacientes con VIH, mujeres que pidieron la píldora del día después, enfermos mentales. Todos con nombre, RUT y domicilio estaban disponibles*” (10 meses, Ministerio de Salud)
- UK – 2 discos perdidos con info personal y cuentas bancarias de 25 millones de residentes (~US\$2.5 *10⁹)
- Videos que dañan la reputación de compañías...

En julio de 2015, debido a un ataque protagonizado por piratas informáticos que atacaron a Hacking Team (“*compañía de TI italiana que vende sistemas de control remoto que permiten controlar las comunicaciones de usuarios de internet, descifrar la criptografía de archivos y correos electrónicos, grabar llamadas de Skype, entre otras funciones*”), se filtraron correos que involucraban a un intermediario chileno y dicha compañía, en los cuales se da a conocer que la PDI pagó US\$2,85 millones por *Phantom* (también conocido como *Galileo*), un sistema de vigilancia masiva con capacidad de acceder a toda la información de celulares y computadores, mediante mecanismos que permiten “*romper, desde dentro del dispositivo, cualquier tipo de encriptación, permitiendo así el monitoreo de todo lo que el usuario hace, escribe, fotografía, así como sus contactos, claves secretas e, incluso, tomar control de la cámara y GPS. Esto sin importar el lugar, tipo de conexión o de plataforma a la que se espía, esta sea Windows, Mac, iOS, Android y otros*”.

Discuta en grupo: ¿la gravedad de la violación es medida por el número de individuos afectados o por el cargo ostentado de algunos de los involucrados? ¿Qué impacto puede tener el uso de herramientas como *Phantom* por parte del Estado? ¿Qué criterios son mejores para juzgar la gravedad de una filtración de datos?

SI — INVESTIGACIÓN Y PRÁCTICA

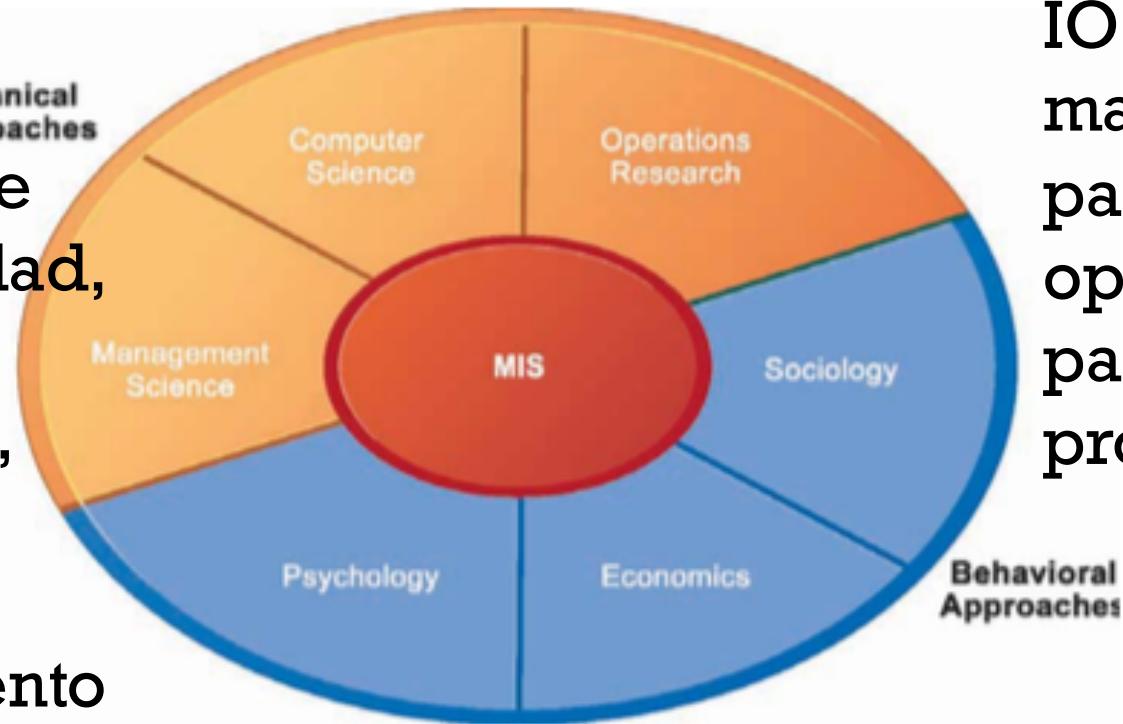
LA DISCIPLINA DE SI

- **Es multidisciplinaria**
 - Por eso es difícil de definir y diferentes personas tienen diferentes perspectivas de lo que es
- **No hay una sola teoría o perspectiva que domine**
 - Implica que uno tiene que aceptar la diversidad de enfoques

DOS ENFOQUES JUNTOS: TÉCNICO Y DE COMPORTAMIENTO

FIGURE 1.9 CONTEMPORARY APPROACHES TO INFORMATION SYSTEMS

CS: Teorías de computabilidad, métodos de computación, métodos eficientes de almacenamiento y acceso de datos

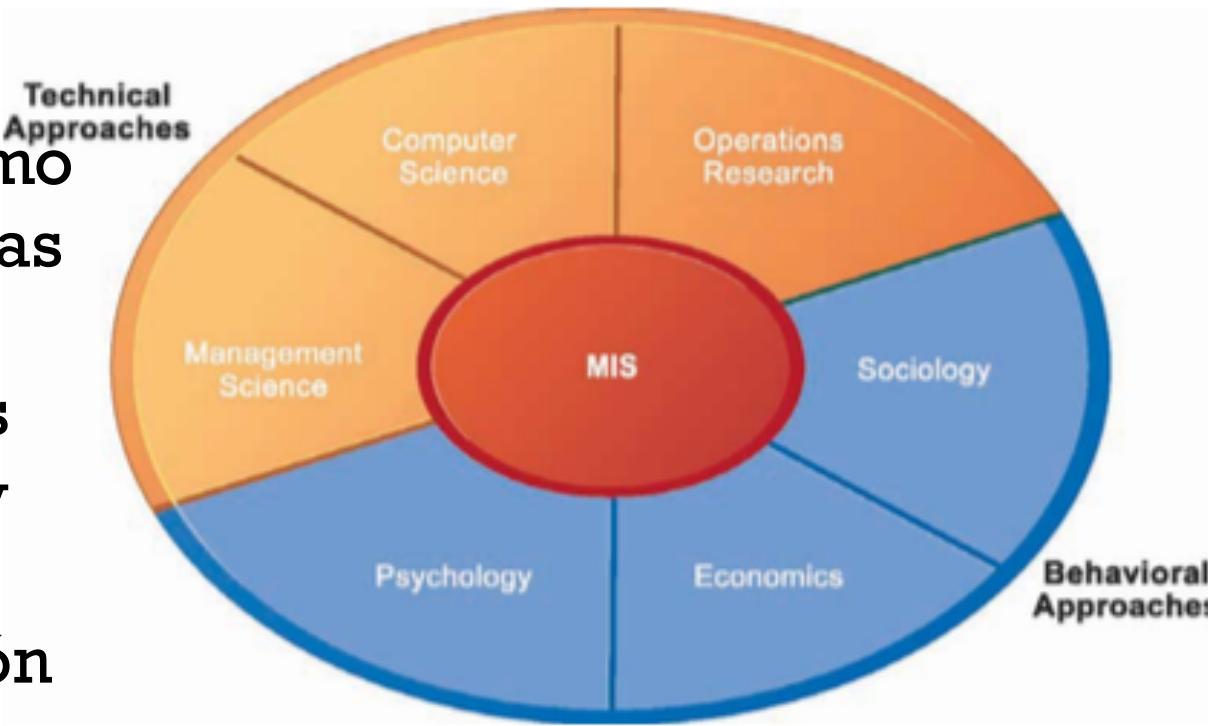


MS: Desarrollo de modelos de toma de decisiones y prácticas de gestión

IO: Técnicas matemáticas para optimización de parámetros en procesos

DOS ENFOQUES JUNTOS: TÉCNICO Y DE COMPORTAMIENTO

FIGURE 1.9 CONTEMPORARY APPROACHES TO INFORMATION SYSTEMS



Psych: Cómo las personas que toman decisiones perciben y usan la información

EC: Cómo la producción de cosas digitales, la dinámica de mercados digitales, y nuevos SI cambian el control y estructuras de costo de las compañías

SOC: Cómo grupos y organizaciones dan forma al desarrollo de SI, y cómo SI afectan a individuos, grupos y orgs.

AQUÍ: ENFOQUE SOCIO-TÉCNICO

- **Ambos:** lo técnico y lo social (comportamiento)
- SI deben ser diseñados y mejorados de forma que calcen con las necesidades organizacionales e individuales
 - A veces lo más moderno o lo de moda no es lo mejor para la org., a veces se necesita entrenamiento... siempre hay que pensar en manejar el cambio que produce un SI

ENFOQUE SOCIO-TÉCNICO

FIGURE 1.10 A SOCIOTECHNICAL PERSPECTIVE ON INFORMATION SYSTEMS



In a sociotechnical perspective, the performance of a system is optimized when both the technology and the organization mutually adjust to one another until a satisfactory fit is obtained.

INVESTIGACIÓN EN LA DISCIPLINA – MIS POR 25 AÑOS

Tópico	Ejemplos de preguntas de investigación
Desarrollo de SI	Cuáles son las mejores formas de desarrollar nuevo software? Cómo involucrar a los usuarios finales en el proceso de desarrollo?
SI e individuos	Cómo desarollar software para poblaciones especiales (3era edad, niños, con capacidades diferentes)? Qué tipos de interfaces son más fáciles de usar?
SI y colaboración en grupo	Por qué los grupos virtuales fallan o tienen éxito? Cómo puede la gerencia usar sitios de redes sociales para promover innovación?
SI y organizaciones	Cómo manejar el cambio al introducir SI? Qué tipos de políticas de uso de IT funcionan en diferentes orgs?
SI y mercados	Cómo Internet afecta el negocio de XYZ? Cómo las ventas online han cambiado los negocios?

44

DENTRO DEL ÁREA DE DESARROLLO DE SI



EJEMPLO DE ORGANIGRAMA (DE EMPRESA GRANDE)



FIGURE 1-15

Sample organizational chart for the Information Systems Department.

DEFINICIONES

Rol/Area	Función
CIO (Chief information officer)	Líder del depto responsable de manejar y mantener SI, y asegurar que SI soportan los obj. estratégicos de la org.
Help desk	Resolución de problemas (clientes internos y externos), instalación y mantención de equipamiento de oficinas
Sys admin	Instalación, gestión, y actualización de servidores
Operaciones	Mantención del ambiente de infraestructura de TI controlado, maneja respaldos y archivos
Sistemas de la empresa y aplicaciones	Desarrollo, instalación, mantención y monitoreo de las aplicaciones de software críticas para la misión de la org.
Servicios de redes y telecomunicaciones	Instala y maneja las tecnologías de comunicaciones y redes, incluyendo voz, celulares y redes inalámbricas.

COLABORACIÓN CON EL RESTO DE LA ORG ES CLAVE

PARA EL EQUIPO DE SI	PARA LOS DEMAS
Enfócate en los problemas de negocio	Describe los objetivos finales
Evita “jargon”	Comunícate con TI por diferentes objetivos
Comunica el valor de SI/TI	Entérate de los SI de la org.
Destaca el retorno de la inversión	Crea redes de personas
Sé proactivo	Haga su tarea
Adopta idea del servicio al cliente	Sea un compañero activo
Conviertete en multidisciplinario	

**SI – POR QUÉ CADA VEZ
MÁS IMPORTANTES?**

SI ESTÁN EN TODAS PARTES

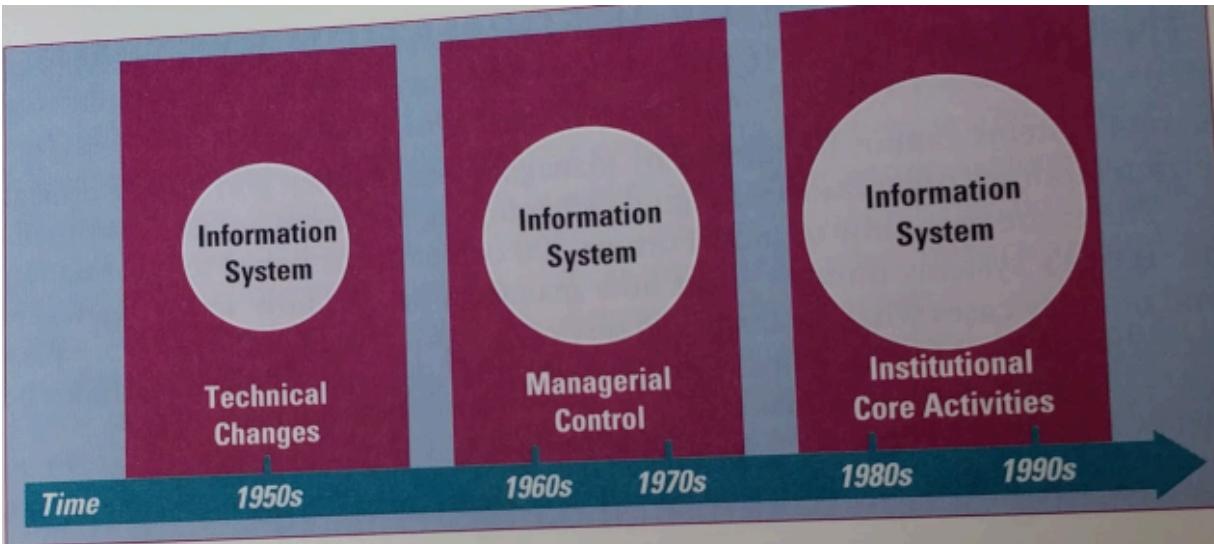


FIGURE 1-1

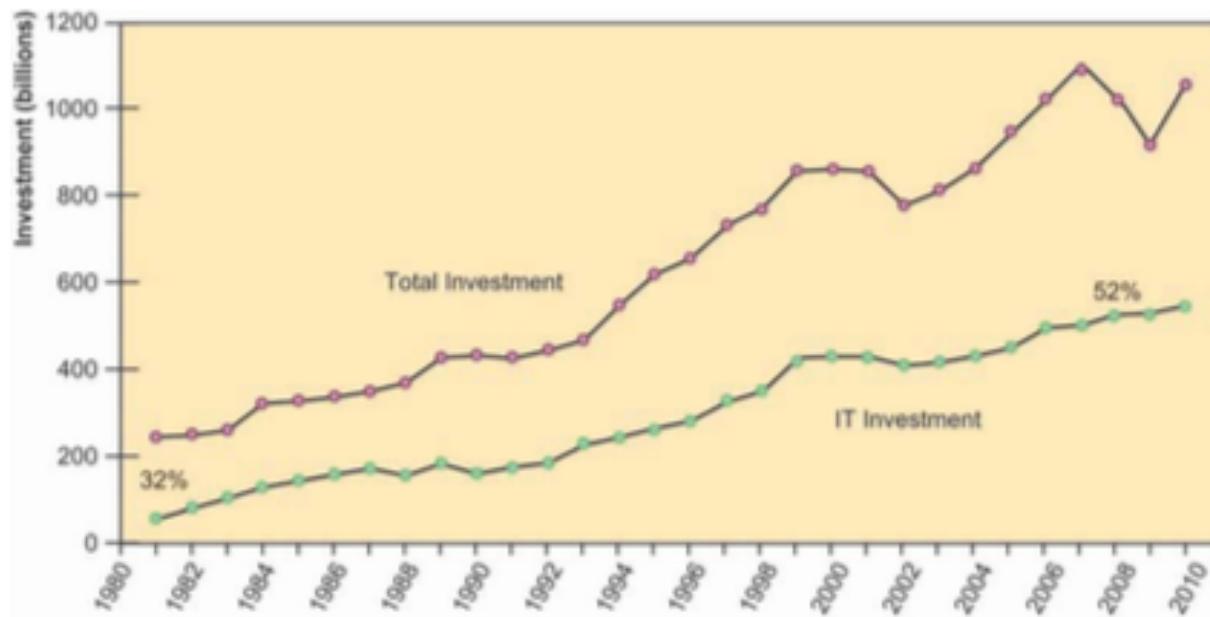
The major roles of information systems in organizations.



De back-office y por unidad de la organización a integrado con stakeholders:

- TI puede variar en sofisticación
- La organización puede variar en tamaño y recursos

FIGURE 1.1 INFORMATION TECHNOLOGY CAPITAL INVESTMENT



INVERSIÓN PRIVADA EN TI VA CRECIENDO

Entre 1980 y 2011, la inversión de empresas va a TI crece de 32 a 52%

2012

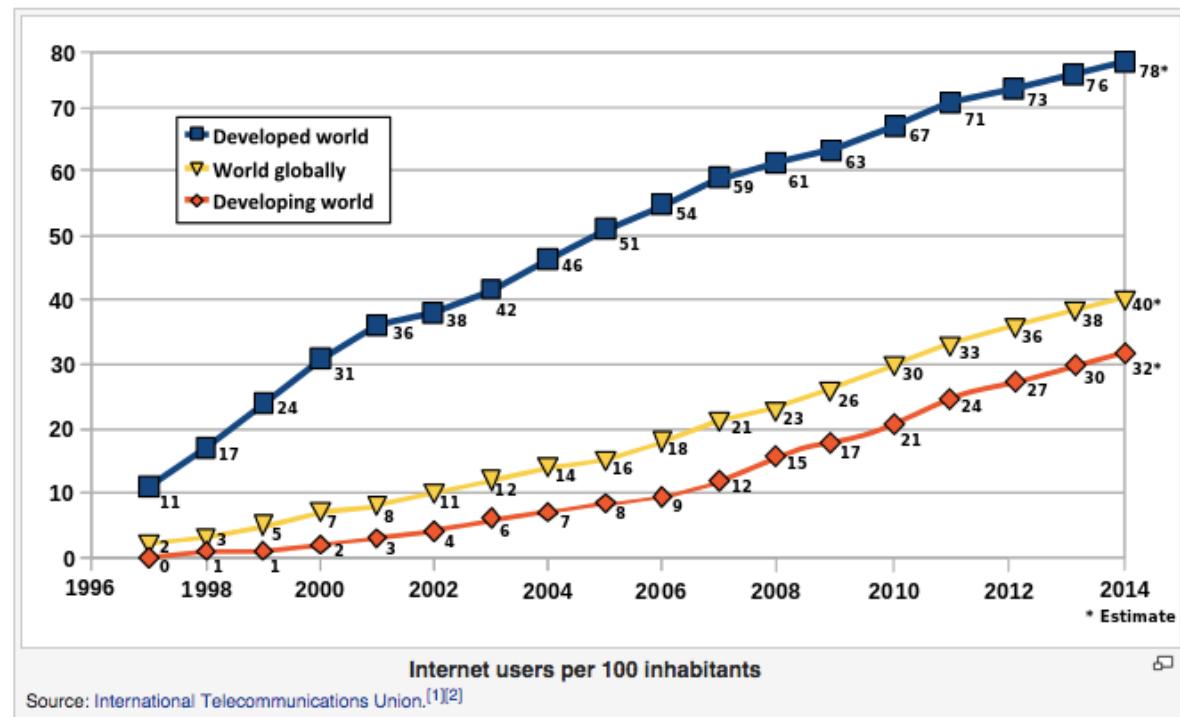
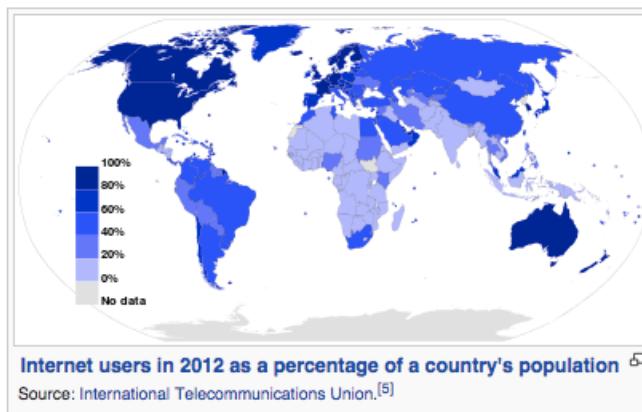
- US\$540 *10⁹ en HW, SW y telecomunicaciones
- US\$650 *10⁹ en consultoría de gestión y negocios

Worldwide Internet users

	2005	2010	2014 ^a
World population ^[3]	6.5 billion	6.9 billion	7.2 billion
Not using the Internet	84%	70%	60%
Using the Internet	16%	30%	40%
the developing world	8%	21%	32%
the developed world	51%	67%	78%

^a Estimate.

Source: International Telecommunications Union.^[4]



USO DE INTERNET CRECE (DESIGUALMENTE)

Más personas en Internet ($\sim 2.9 * 10^9$)

Más acceso de teléfonos móviles ($5 * 10^9$)

2012: $104 * 10^6$ negocios tienen .com

MÁS ACTIVIDADES EN INTERNET

- En US,
 - 67×10^3 "vitrinean" online cada día
 - 150×10^3 han comprado online
 - 150×10^3 leen el diario online
 - 76×10^3 leen blogs y 26×10^3 posteán en un blog, al día
- pewinternet.org tiene muchos de estos #

	% Internet Users Who Use ...
Any social networking site	67%
Facebook	67%
LinkedIn	20%
Twitter	16%
Pinterest	15%
Instagram	13%
Tumblr	6%

TAREA OPCIONAL 2: # PARA CHILE Y LATINOAMERICA

- Generar un reporte de 2 páginas con la información sobre:
 - Fuentes y organizaciones que recopilan este tipo de información para Chile y Latinoamérica.
 - Estadística en el tiempo Chile y Latinoamérica.
 - Los tipos de datos que no se están recopilando para Chile y Latinoamérica.

CONTEXTO INFLUENCIA/ES INFLUENCIADO POR SI – FOCO EN TECNOLOGÍA (2013)



- Cloud computing => SaaS (software as a service)
- Big data => nuevas herramientas de recolección, almacenamiento y análisis
- Plataforma móvil => aplicaciones y reemplazo de laptops

CONTEXTO INFLUENCIA/ES INFLUENCIADO POR SI – FOCO EN ORGANIZACION (2013)

- Social business => SNS dentro y fuera de las corporaciones
- Tele-trabajo => 55% de compañías en US tienen algo de tele-trabajo (fuera de la oficina)
- Co-creación del valor del negocio => de productos a soluciones y experiencias, de equipos internos a redes con proveedores y colaboración de clientes



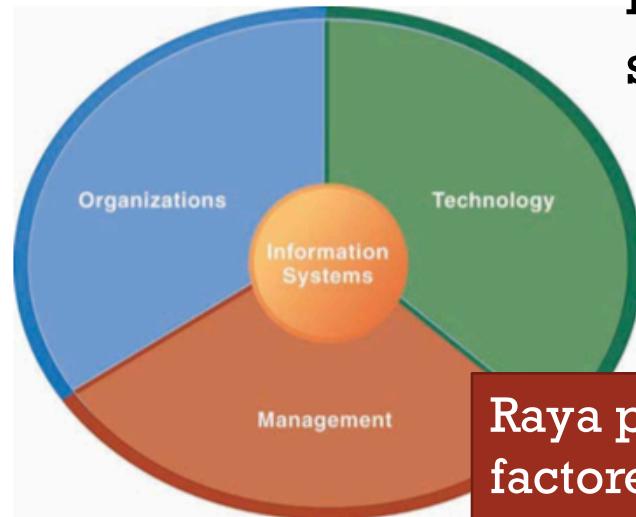
CONTEXTO INFLUENCIA/ES INFLUENCIADO POR SI – FOCO EN GESTIÓN (2013)



- Más adopción de herramientas de colaboración online y SNS => usados por 100 * 106 trabajadores
- Más uso de inteligencia de negocios => interactivo, mejores datos, en tiempo real
- Más reuniones virtuales => menos costos de viajes, más colaboración

CONTEXTO INFLUENCIA/ES INFLUENCIADO POR SI – ANTES ERAN OTRAS COSAS

Jerarquías se volvieron más planas, decisiones colaborativas, colaboración con proveedores



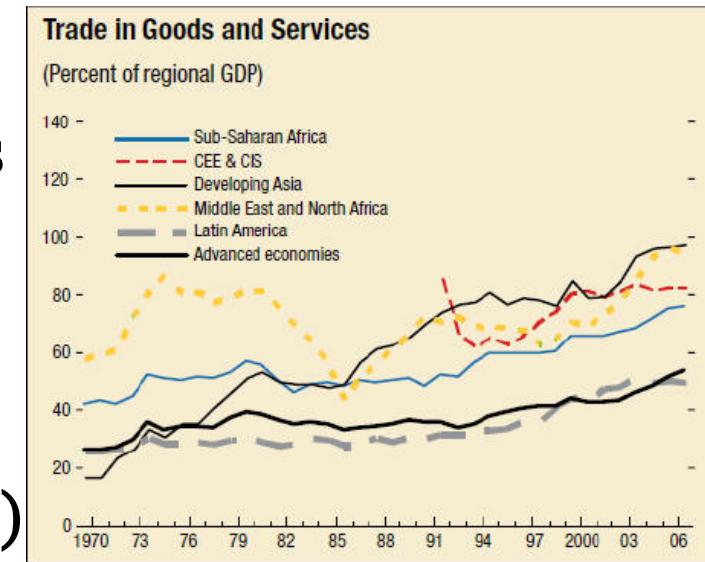
De mainframes a PC, de PC a laptop, cliente servidor, frameworks,...

Enfoque sistémico, equipos multidisciplinarios y distribuidos, disponible a través de teléfonos...

Raya para la suma: Estos factores seguirán cambiando y los SI seguirán cambiando. Ambos se influyen mutuamente.

GLOBALIZACIÓN – UN CAMBIO MACRO

- “Integración de economías a través del mundo, particularmente a través de productos, servicios, y capital a través de las fronteras”
- “El movimiento de personas (labor) y conocimiento (tecnología) a través de las fronteras internacionales”¹
- “En proceso de interacción e integración entre las personas, compañías, y gobiernos de diferentes naciones, un proceso guiado por el comercio e inversión internacional y ayudado por TI”²



¹ <http://www.imf.org/external/np/exr/ib/2008/053008.htm>

² <http://www.globalization101.org/what-is-globalization/>

INFORMACIÓN ES CLAVE EN UN MERCADO GLOBALIZADO

- **Mercados más competitivos**
 - Más demanda, más oferta, clientes con más información, 24*7, necesidades locales e internacionales
- **Funcionamiento distribuido => comunicación, control y análisis a escala global, en tiempos razonables**
 - Proveedores y distribución distribuidos, equipos de trabajo distribuidos, 24*7

FOCO EN ECONOMÍA DE SERVICIOS BASADA EN INFORMACIÓN/CONOCIMIENTO

- Nuevo foco para países desarrollados
 - De granjas e industrias a oficinas (white-collar)
 - Manufactura se ha movido a países más pobres
- Antiguos y nuevos servicios
 - Ventas, educación, salud, bancos, seguros, leyes
 - Distribución de productos, programación de computadores
- Productos, servicios, organizaciones basados en información/conocimiento
 - Video juegos, tarjetas de crédito, sistemas de reserva de hoteles, compañías consultoras de manejo ambiental

CAMBIOS EN EL EMPLEO EN US, +WHITE-COLLAR JOBS

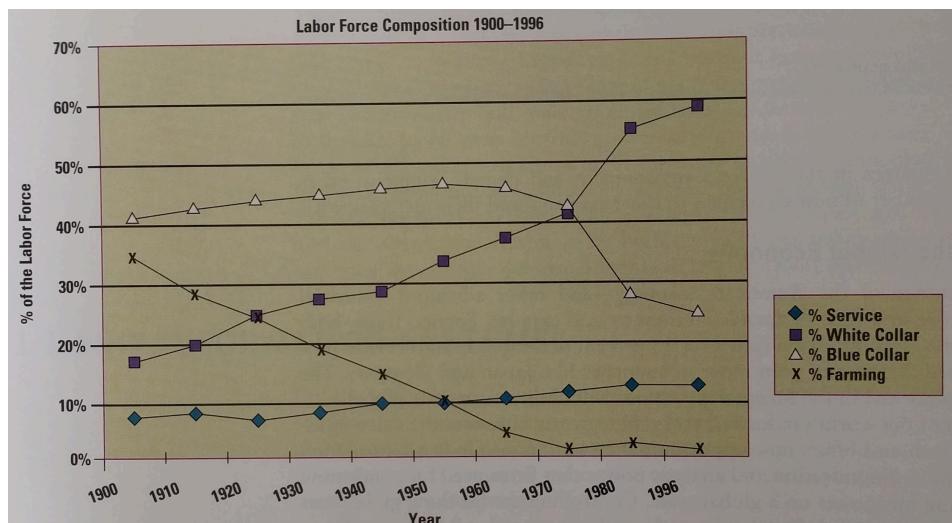


FIGURE 1.1

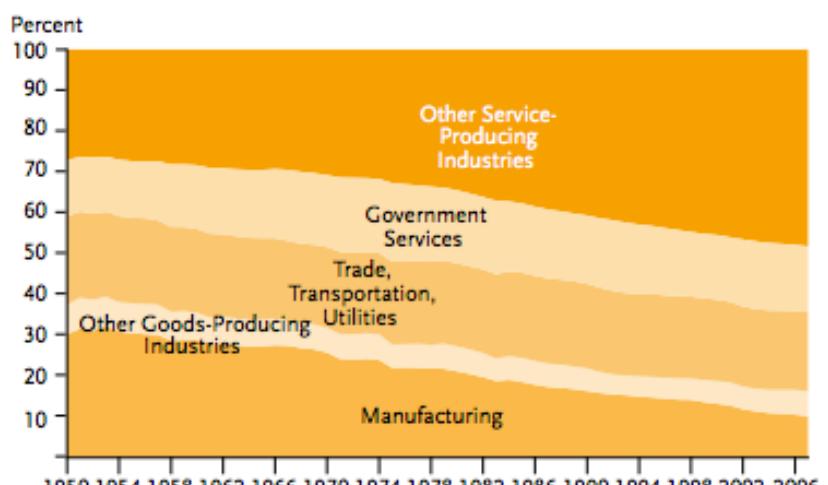
The growth of the information economy. Since the turn of the century, the United States has experienced a steady decline in the number of farm workers and blue-collar workers who are employed in factories. At the same time, the country is experiencing a rise in the number of white-collar workers who produce economic value using knowledge and information.

Sources: Adapted from U.S. Department of Commerce, Bureau of the Census, Statistical Abstract of the United States, 1997, Table 645: 1900–1970 and Historical Statistics of the United States, Colonial Times to 1970, Vol. 1, Series D 182–232.

Casi 60% de empleos “white-collar” en 1996, y más de 60% del PIB.

Ha crecido más aún desde entonces

Figure 5
Share of Nonfarm Employment by Major Industrial Sector, 1950 to 2007



Source: Bureau of Labor Statistics, Current Employment Statistics, 1950 to 2007 (March).

Más info de otros países:

<https://www.cia.gov/library/publications/the-world-factbook/fields/2048.html>

Lee, M., & Mather, M. (2008). *US labor force trends* (Vol. 63, No. 2). Population Reference Bureau.

<http://www.prb.org/pdf08/63.2uslabor.pdf>

RESUMIENDO...

NOTICIAS

- Feedback para mi
- Encuesta para Cecilia
- Caso esta publicado hace días
 - Fecha max. de entrega es el domingo