

Guía de Trabajos Prácticos

1. LAS ORGANIZACIONES.

	Hospital	Universidad	Empresa que vende servicios informáticos
Objetivos	Ampliar la capacidad de atención en un 30% en un plazo de dos años.	Incrementar la cantidad de inscriptos un 10% el año entrante.	Estar entre las 5 mejores empresas de servicios informáticos de la localidad en 3 años.
Metas	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la infraestructura creando nuevos consultorios en 1 año. • Adquirir 2 nuevas ambulancias en 6 meses para mejorar la velocidad de atención. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dar charlas informativas en escuelas de la zona en el transcurso de 6 meses. • Implementar visitas guiadas para que las personas puedan conocer las instalaciones 2 meses antes de las inscripciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Invertir un 50% más que el año anterior en marketing para hacer a la empresa más conocida en 1 año. • Recorrer 20 negocios que puedan necesitar nuestros servicios y mostrarles los productos que les puedan interesar en el plazo de 1 mes.
Recursos Humanos	Médicos, enfermeros, instrumentistas quirúrgicos, personal administrativo, de limpieza y de cocina.	Profesores, directivos, personal administrativo, de limpieza, de seguridad y de cocina, bibliotecarios, tesoreros.	Reclutadores de personal, técnicos informáticos, asistentes comerciales, community manager.
Recursos Materiales	Medicamentos, instrumentos quirúrgicos, reactivos químicos, ambulancias, productos alimenticios y de oficina.	Mesas, sillas, pizarrones, artículos de oficina, productos alimenticios y de limpieza, artículos de computación, libros.	Artículos de oficina, escritorios, artículos de computación, productos alimenticios y de limpieza,
Informaciones	Historiales médicos, prestaciones, recetas.	Datos académicos, planes de estudio, historial académico, certificados.	Requisitos del cliente, instrucciones de uso de los programas.

2. LA ORGANIZACIÓN COMO SISTEMA

- a) Google, Microsoft, Apple, Amazon, Mercado Libre, Natura Cosméticos, SC Johnson, Easy, Cinemark, McDonald's.
- b) Si pudiese pertenecer a 5 de ellas, renunciaría a Apple, Amazon, Easy, Cinemark y McDonald's, Amazon, ya que el resto de ellas se preocupan por cuidar el bienestar físico, emocional y mental de su recurso humano brindando diferentes beneficios, como, por ejemplo, alimentos saludables, transporte, actividades físicas y de descanso, cursos u horarios flexibles, entre otros.
- c)

Identificación	SC Johnson	Mercado libre	Natura Cosméticos
Tipo	Organización multinacional, industrial, privada, extranjera, comercial.	Organización multinacional, de servicios, privada, nacional, comercial.	Organización industrial, privada, extranjera, comercial.
Análisis del sistema y subsistemas integrantes	Sistema: Fábrica de productos. Subsistemas: Empresas que comercializan sus productos.	Sistema: Empresa de comercio electrónico. Subsistemas: Sucursales de atención al cliente, sedes ubicadas en otros países, oficinas de mercado pago.	Sistema: Fabrica de productos. Subsistema: Tiendas de productos, filiales distribuidas en los países.
Análisis del entorno	Oportunidades: Ampliar la cartera de productos sustentables y amigables para el medio ambiente. Amenazas: Imposibilidad de importar productos necesarios para la fabricación de productos.	Oportunidades: Ampliar la oferta debido al aumento de la compra-venta por internet. Amenazas: Inestabilidad económica, debido al aumento de la inflación y la pérdida del poder adquisitivo, se podrían ver afectadas las ventas de la plataforma.	Oportunidades: Aumentar las ventas de los productos debido a la concientización del cuidado del medio ambiente. Amenazas: Dificultad para exportar productos debido a la restricción de importaciones en otros países.
inputs – transformaciones- outputs	Inputs: Químicos. Transformaciones: Outputs: Transformación de químicos en productos de limpieza. Distribución de productos a las diferentes marcas que abastece.	Inputs: Productos que el entorno quiere comercializar y dinero de compras realizadas. Transformaciones: A través de su sitio web, alojar la información, mostrarla según las búsquedas y mediar las transacciones.	Inputs: Materia prima. Transformaciones: Elaboración de diferentes productos. Outputs: Productos listos para ser comercializados.

		Outputs: Venta de productos y pagos por transacciones realizadas.	
Actividades principales y secundarias	Principal: Fabricante de productos de limpieza	Principal: Comercio online. Secundaria: Servicios financieros.	Principal: Venta de productos para el cuidado personal. Secundaria: Apoyo social y de investigación.

3. LA ORGANIZACIÓN COMO SISTEMA ABIERTO

- 1) Departamento de Ingeniería e Inv. Tecnológicas: Organización de servicios, de magnitud grande, de capital mixto, nacional y civil.
- 2) Características propias de nuestro Departamento como sistema:
 1. Suprasistema: Universidad Nacional de La Matanza.
 2. Subsistema: Dirección de autoridades, coordinación de carreras, secretaria administrativa, secretaria académica, secretaria de investigaciones y CeDIT.
 3. Es una agrupación de entidades cuyas relaciones se ven en la organización formal (organigrama).
 4. Sistema construye sus propios elementos: Cada sector que conforma al Departamento tiene su razón de ser y son los que hacen posible que funcione como sistema.
 5. Objetivo: Brindar educación tecnológica apuntando al desarrollo de las TIC's.
 6. Principio de organización: Todas las partes que conforman el sistema se organizan entre si para que siga funcionando.
- 3) Interacciones que demuestran su carácter de sistema abierto:
 1. Como es un sistema abierto, se ve afectado por los cambios que se produzcan en su entorno, como por ejemplo, cambios en la infraestructura de la Universidad.
 2. Tiene fronteras que lo delimitan, en este caso, los demás departamentos de la UNLaM se encuentran en el entorno del DIIT.
 3. Organización como parte de una sociedad mayor y formada por partes menores, por ejemplo, forma parte de la UNLaM y a su vez, está integrado por los demás sectores administrativos, académicos y de investigaciones.
 4. Interdependencia de las partes, por ejemplo, un cambio en el presupuesto asignado produce un impacto en cada sector que forma al sistema.
 5. Flujo de componentes que ingresan y salen del sistema, por ejemplo, ingreso de nuevas normas desde el Estado que modifican el plan de una carrera del departamento, se modifican los planes de estudio, se realizan investigaciones, se mejoran los sistemas de comunicación, como salida del sistema tenemos a los profesionales de la ingeniería.

4. ORGANIZACIONES VIRTUALES – Ejercicio 1:

La arquitectura de la organización tiene como principales procesos de negocio el diseño de productos y servicios, su producción y entrega, y la comercialización y venta de estos. El equipo está conformado por un Líder del proyecto (que asigna y monitorea las tareas a los programadores), un arquitecto de software (responsable de la arquitectura del sistema), un analista de funciones (analiza las necesidades que deberá satisfacer el software), programadores (encargados de desarrollar los programas), un tester (que se encarga de probar la calidad del producto software) y, por último, un implementador (el cual pone en funcionamiento el producto final en el destino). La organización tiene como principales valores la responsabilidad, el trabajo en equipo y la calidad en sus servicios.

5. ORGANIZACIONES VIRTUALES – Ejercicio 2:

Ventajas y desventajas de migrar a la nube de Amazon Web Services (AWS).

Ventajas:

- La red más amplia en centros de datos de todo el mundo: Proporciona gran confiabilidad y seguridad en sus servicios y en la infraestructura de red que ofrece a sus clientes.
- La gama de servicios que ofrece es mucho más amplia que la de otras plataformas similares.
- Excelente flexibilidad para proyectos de desarrollo. Las herramientas son muy adaptables y fáciles de personalizar de acuerdo con las necesidades de cada entorno.
- Costo bajo y oportunidad de ahorro: Al no tener que invertir en mantenimiento y renovación de hardware y software, podrás concentrarte en los objetivos fundamentales de tu empresa u organización

Desventajas:

- Muy complicado para usuarios inexpertos: Si deseas realizar tareas sencillas o construir software por tu cuenta y no tienes experiencia, AWS no es la mejor opción.
- No está adaptada a entornos específicos: Al ser una plataforma tan grande y variada es muy fácil perderse entre la cantidad de servicios ofrecidos y dejar de lado el enfoque del trabajo, proyecto o las necesidades de la empresa.
- Difícil planificación presupuestaria y de coste.

6. ORGANIZACIONES VIRTUALES – Ejercicio 3:

Los 5 aspectos principales en los cuales las organizaciones no gubernamentales deben focalizarse para el efectivo cumplimiento de sus objetivos son:

- i. Capacitarse en el uso de la tecnología
- ii. Generar estrategias para darse a conocer
- iii. Mejorar las comunicaciones en la organización
- iv. Tener toda la documentación en regla para poder recibir fondos del Estado o de privados.
- v. Mostrar proactividad ya que las empresas buscan organizaciones que propongan proyectos innovadores y positivos.

Posibles barreras o riesgos para estos aspectos:

- i. No contar con una sólida base tecnológica que funcione en múltiples equipos.
- ii. Mala gestión en el uso de la tecnología por parte de los trabajadores.

- iii. Al no compartir el mismo espacio físico, la comunicación no es natural y pueden surgir mal entendidos.
- iv. Dificultad en la ejecución del liderazgo y falta de organización por parte de la cumbre estratégica.
- v. Falta de cooperación entre los colegas.

7. CONTEXTO – FERIADO LARGO

- a) Como usuario de los servicios de empresas transportadoras de pasajeros:
Un contexto de vinculación próximo es un paro general de transporte que no me permita viajar a ningún lado. Sea corta, mediana o larga distancia.
En el contexto de vinculación intermedio es que las empresas reduzcan la frecuencia de los servicios teniendo que adaptarme a estos cambios por ejemplo saliendo más temprano.
En el contexto de vinculación general es que suspendan los servicios nocturnos por lo cual no debería adaptarme a esos cambios ya que no hago uso del servicio en esos horarios.
- b) Estos contextos en cuanto a nivel de incertidumbre son:
Certeza: como se conoce que las petroleras no van a abastecer a las empresas de transporte se sabe que estas ultimas van a suspender sus servicios.
Riesgo: La probabilidad de que ocurra la reducción o paro de servicio de transporte existe ya que se sabe que hay falta de combustible, pero no se conoce si se llegara a un acuerdo entre las partes.
Incertidumbre: Ambas partes tienen que llegar a un acuerdo, pero se desconoce cuándo ocurrirá y como afectará a los usuarios.
- c) Puedo llegar a la conclusión de que hubo falta de comunicación y de información por ambas partes.
Las empresas de transporte debieron haber explicado a las petroleras la necesidad de consumir mayor cantidad de combustible debido a los feriados y las petroleras debieron informar sobre sus sistemas de cupos. Esta falta de información provocó que no haya buena comunicación.

8. CONTEXTO – DELITOS INFORMÁTICOS

¿Qué motivó la sanción de esta ley?

Lo que motivo la sanción de esta ley es que había muchas acciones que no estaba claro si constituían delitos o no. Con esto, muchas empresas saben que conductas son acciones delictivas y que deben hacer para evitar responsabilidades penales.

¿En qué consiste la acción de acceso indebido a un sistema informático? ¿Cuáles son las consecuencias penales previstas?

El acceso indebido a un sistema informático (también llamado hacking o espionaje informático) consiste en acceder a un sistema o dato informático sin autorización, es decir, violando las barreras de protección establecidas por terceros. Las consecuencias penales previstas son de 15 días a 6 meses de prisión, aumentando de 1 mes a 1 año cuando el acceso ilegítimo fuese en perjuicio de un sistema o dato informático de un organismo público estatal, de un proveedor de servicios públicos o de un proveedor de servicios financieros; de 6 meses a 4 años en caso de pornografía infantil; de 15 días a 1 año en caso de acceder, abrir o desviar un email de que no se es destinatario y de 1 mes a 1 año por difundir esa comunicación.

Según los expertos ¿cuáles son las medidas de seguridad informática que conviene adoptar para minimizar los riesgos del hacking y para no verse involucrado en acciones penales?

Las medidas que conviene adoptar son:

- ✓ Diseñar una política de seguridad de la información.
- ✓ Implementar medidas de seguridad de acceso a los sistemas informáticos como claves o firewalls.
- ✓ Auditar los sistemas informáticos a fin de detectar posibles vulnerabilidades.
- ✓ Establecer niveles de acceso y seguridad
- ✓ Adecuar el reglamento de uso de herramientas informáticas
- ✓ Capacitar a los CIOs encargados de sistemas y personal de la institución en general sobre las medidas de seguridad y las responsabilidades legales.

Con la sanción de esta ley ¿se resuelven todas las cuestiones en materia de derecho informático?

No, ya que no comprende los casos conocidos como ethical hacking, la medida en que suponen autorización por parte del titular del sistema o dato informático al que se accede.

9. METAS

a. Ser un líder en la industria en términos del desarrollo de productos nuevos. (Es una visión, no una meta, no es cuantificable ni calendarizable)

Posicionarnos entre las primeras 10 empresas en términos de desarrollo de productos nuevos en un plazo de 5 años.

b. Obtener el máximo de utilidades. (No es cuantificable ni calendarizable)

Obtener un 10% más de utilidades en el transcurso de un año.

c. Obtener una nota de satisfacción del consumidor de por lo menos 90% en la encuesta anual de satisfacción del consumidor de este año, y conservar por lo menos el 85% de nuestros clientes actuales como compradores reincidentes del próximo año. (Es una meta)

d. Incrementar la participación del mercado del 30% al 40% incrementando los gastos de promoción en un 14%. (No es calendarizable)

Incrementar la participación del mercado del 30% al 40% en dos años incrementando los gastos de promoción en un 14%.

10. OBJETIVOS – LA LECHERA

1) Conceptos claves:

“empresa que se dedica a procesar y vender leche”, “debemos diversificarnos en forma urgente”, “El tener presencia en el mercado de la leche en polvo va a reposicionar la leche tradicional”, “debemos tener el 5% del mercado de leche en polvo y en un año más alcanzar el 10%. Además, en igual lapso deberíamos llegar a nuestros valores históricos de porcentaje de mercado sobre leche tradicional”.

2) Objetivo general de La Lechera:

Diversificarse para aumentar las ventas y tomar terreno en el mercado nacional en dos años.

3) Metas que se propone:

Alcanzar el 5% del mercado de leche en polvo en un año.
Alcanzar el 10% del mercado de la leche en polvo en 2 años.

11. ÁREAS TÍPICAS

Cafetería:

Tareas que se llevan a cabo:

- 1) Compras de insumos
- 2) Elaboración de comida
- 3) Búsqueda de personal
- 4) Selección de personal
- 5) Capacitación del personal
- 6) Manejo de caja
- 7) Limpieza
- 8) Control de stock
- 9) Atención al cliente
- 10) Envíos a domicilio
- 11) Publicidad en redes
- 12) Mantenimiento de infraestructura
- 13) Planeamiento de producción
- 14) Investigación de mercado
- 15) Pago de impuestos
- 16) Cobro de productos
- 17) Análisis de presupuestos
- 18) Liquidación de sueldos
- 19) Supervisar el cumplimiento de normas
- 20) Pago de sueldos
- 21) Mantenimiento del sitio web
- 22) Cálculo de precios
- 23) Determinar metas para cada puesto
- 24) Control del cumplimiento de objetivos
- 25) Contratar prestaciones medicas
- 26) Custodia de fondos
- 27) Inversión de utilidades
- 28) Servir los pedidos
- 29) Investigación de nuevos productos
- 30) Preparación de pedidos para enviar

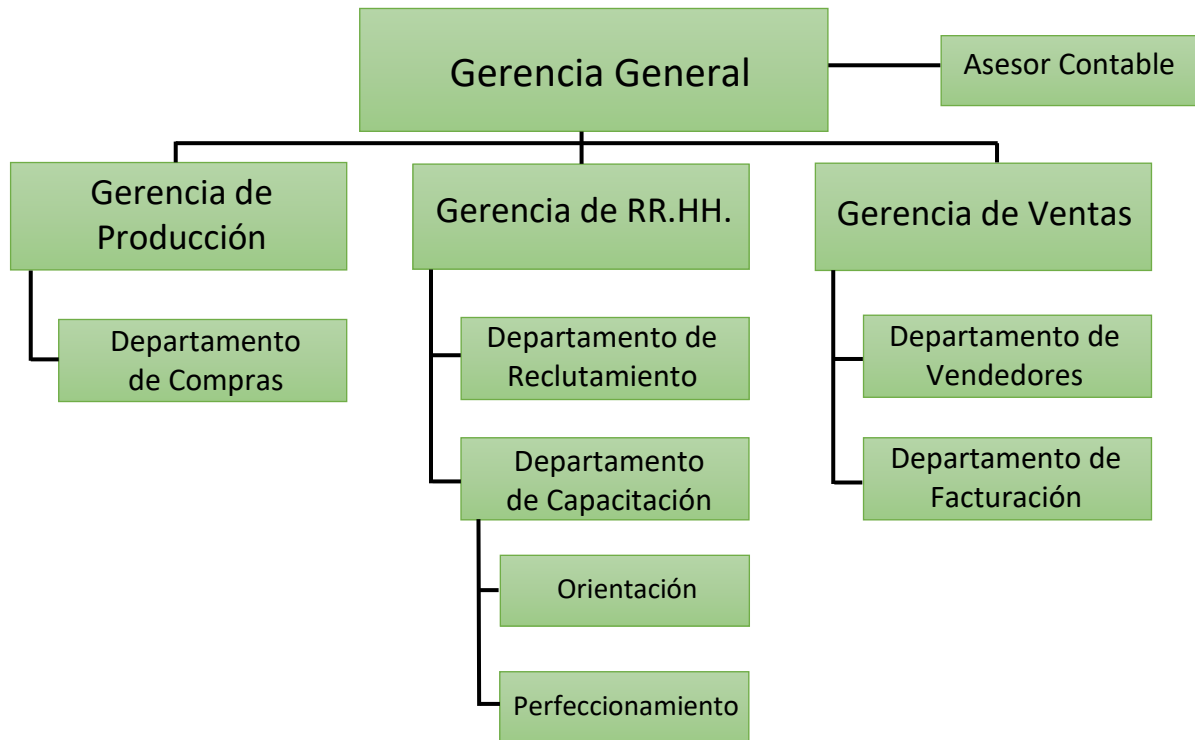
ÁREAS TÍPICAS	FUNCIONES
Investigación y desarrollo	Investigación de nuevos productos
Producción	Compras de insumos - Elaboración de comida - Limpieza - Control de stock - Mantenimiento de infraestructura - Planeamiento de producción - Mantenimiento del sitio web - Control del cumplimiento de objetivos -
Comercialización	Manejo de caja - Atención al cliente - Envíos a domicilio - Publicidad en redes - Investigación de mercado - Cobro de

Requerimientos para la Ingeniería

	productos - Servir los pedidos - Preparación de pedidos para enviar
Finanzas y Control	Pago de impuestos - Análisis de presupuestos - Calculo de precios- Custodia de fondos - Inversión de utilidades - Pago de sueldos
Administración de personal	Búsqueda de personal -Selección de personal - Capacitación del personal - Liquidación de sueldos - Determinar metas para cada puesto - Contratar prestaciones medicas
Secretaria y Legales	Supervisar el cumplimiento de normas

12. ORGANIGRAMA

Todo Uso S.R.L.



13. SELECCIÓN DE PROCESOS

Conversión: Leche en manteca, madera en papel, uva en vino.

Fabricación: Vidrio en botella, oro en monedas, hierro en espada.

Ensamble: Medicamentos en blíster, vino en botella, hoja de cuchillo en el mango.

14. ETAPAS DEL DESARROLLO DE PRODUCTOS

- 1) Actividad de la empresa: Producción de productos de librería
Sector que abarca la empresa: Artículos de librería
Productos que comercializa: Agendas, libretas, cuadernos, carpetas y cartucheras.
Creación de nuevo producto.
- 2) Actividades a realizar:
 - Se realizan encuestas con consumidores, se realizan consultas y se piden sugerencias.
 - Se ejecuta un brainstorming con los empleados de la empresa.
 - Se analizan los productos de la competencia.
 Ideas para el nuevo producto:
 - Agenda pediátrica
 - Agenda para profesores
 - Mejora de las secciones extras de la agenda anual
- 3) Evaluando las ideas que surgieron se escoge la agenda pediátrica ya que es la que tiene más probabilidades de ser rentable.

- 4) Concepto del producto: Agenda ideal para que los padres lleven los controles pediátricos su bebe.
Prueba del concepto: Se describe detalladamente las características que tendrá la agenda pediátrica a los consumidores objetivo y luego se les hacen preguntas para conocer si el concepto tiene atractivo para los consumidores.
- 5) El mercado objetivo serán hombres y mujeres de entre 25 y 50 años. Se espera vender en su primer año un promedio de 20 agendas por mes y que sus beneficios alcancen el 10% del total de ingresos de la agenda anual que ya se comercializa.
2. El precio estimado será de \$1800, el presupuesto de marketing del primer año será de \$60000 y durante el primer mes de lanzamiento se realizarán promociones para dar a conocer el producto.
- 6) Se proyecta que a los 2 años se espera obtener beneficios de un 30% más que el primer año y a los 5 años las ventas del producto igualaran a las ventas de las demás agendas que comercializa la empresa.
- 7) La agenda tendrá un formato de tamaño A5, tapa dura forrada en papel laminado, anillado doble metálico color blanco, 150 hojas de papel de 90gr de gramaje, cierre elástico de color, carátula con datos del bebe, sus primeras visitas, fotos, esquema de vacunas, crecimiento & logros, visitas al pediatra, otros especialistas, fechas importantes, agenda anual perpetua (12 meses), avances de crecimiento y datos útiles de centros médicos.
- 8) Se realiza una prueba de mercado estándar, la campaña será lanzada en tiendas ubicadas en CABA, donde se analizarán los datos en los puntos de venta y se realizarán encuestas a los consumidores. El público objetivo serán hombres y mujeres de 25 a 50 años.
- 9) Se darán muestras a diversos pediatras de clínicas de Buenos Aires, se realizarán promociones durante el primer mes de comercialización y se destinarán \$60000 en publicidad durante el primer año.

15. ETAPAS DEL DESARROLLO DE SERVICIOS

Diseño de páginas web

Planificación:

1. desarrollo de estrategia de negocios: Se quiere crear un servicio de diseño de páginas web, para lo cual se necesitará armar un grupo de trabajo perfectamente capacitado y contar con las tecnologías e infraestructura necesarias para realizar el trabajo.
2. estrategia de desarrollo del nuevo servicio: Se realizará un portfolio para que los clientes puedan confiar en que el servicio destacara por su calidad en el trabajo. Será importante demostrar tanto la calidad técnica como creativa.
3. generación de ideas. tamizado de ideas: Se realiza una lluvia de ideas con el equipo de trabajo de la empresa y se analizan servicios similares de la competencia para analizar las últimas tendencias.
4. desarrollo y evaluación del concepto: test de concepto: Se crearán páginas web con bajos costos para empresas que se dediquen a la venta de cursos online.
5. análisis del negocio: test de rentabilidad y viabilidad: Al confirmar que el negocio es rentable y funciona como se previó, se implementa.

implementación:

6. test del servicio: Se observa la opinión y devolución del cliente acerca del servicio brindado.

7. test de mercado: Se ve si el mercado acepta el servicio que se brinda.
8. comercialización del lanzamiento: Es el momento en el cual se lanzó el servicio al mercado.
9. evaluación del post - lanzamiento (introducción al mercado): Se observa la rentabilidad que se tuvo, si fue bien aceptada por los clientes.

16. ETAPAS DEL DESARROLLO DE SOFTWARE

Análisis y especificación de requisitos: Entrevista, planeamiento del proyecto, lectura de documentación, cursograma, organigrama, carga y diseño de archivos.

Diseño del sistema: Estructura de datos, interfaces con otros sistemas.

Codificación: Programación.

Pruebas: Control de calidad, auditoria de sistemas.

Instalación: Ayudas, capacitación.

17. GESTION DE REQUERIMIENTOS

Elicitación: Es la primera actividad por realizar en el proceso de gestión de requerimientos. En esta etapa los analistas interactúan con el usuario clave, quien es el que conoce el proceso y la problemática que quiero analizar con el mayor detalle posible. En este proceso se descubren las necesidades de un sistema de información y se extrae todo el conocimiento del problema.

Dicha etapa es importante ya que si el usuario clave no participa del proceso de desarrollo hay probabilidades de que el producto no responda a las necesidades planteadas y la implementación fracase.

18. GESTION DE REQUERIMIENTOS

- 1) Las preguntas que le haría al director Uzume son:
 - ¿En qué plataforma le gustaría ver la información?
 - ¿Cuántas personas tendrían acceso a esta información?
 - ¿Le gustaría ver la información de las ventas de manera total o cada local por separado?
 - ¿Quiere que haya un control de stock al final del día para gestionar los encargues de cada local?
 - ¿Con qué presupuesto cuenta?
 - ¿En cuánto tiempo lo necesita?
- 2) La consultora le ofrecería un software que se cargue manualmente y que recopile toda la información de las ventas que realizan sus dos locales por separado y de forma conjunta en una base de datos. Que aclare la cantidad de productos vendidos, que genere estadísticas para una mejor toma de decisiones y haga un control de stock al cierre de la jornada.
- 3) Los sectores que se analizarían son el sector de ventas que brinda toda la información referente a los egresos de mercadería de los locales y el sector de finanzas que proporcionará la información detallada de lo recaudado.
- 4) La técnica de educación que utilizaría es la entrevista ya que de esta manera se puede tener información sobre una gran variedad de temas de la organización.
- 5) Con el usuario validaría que todas las especificaciones reflejen correctamente los requerimientos solicitados y que todas las funcionalidades estén cubiertas.

19. GESTION DE REQUERIMIENTOS

- 1) La propuesta que la consultora ofrecería sería desarrollar un software que integre todos los sectores de la empresa como lo requiere el director
- 2) Los sectores que se analizarían serían los sectores de ventas, producción, contabilidad y finanzas.
- 3) La técnica de educación que utilizaría sería un estudio de documentación, donde se estudiarían los documentos existentes, se recopilaría toda la información que existe sobre los sistemas que ya utilizan para tomarlos como base de nuestro nuevo software integrador.
- 4) Con el usuario validaría los modelos de especificación terminados para ver si el software cumple con todos sus requerimientos o si prefiere realizar alguna modificación.

20. INTEGRACION DE SISTEMAS

Conceptos relevantes:

Los proyectos fallidos se atribuyen a fallas en uno o varios de los 7 hábitos para implementar un ERP exitoso.

Para implementar un ERP es necesario adoptar mayor formalidad en el trabajo y adherir más procesos.

Implementar un liderazgo integrado con información honesta.

Los datos precisos y las pruebas son claves para que un ERP no falle.

Todas las personas del negocio deben ser educadas en el nuevo sistema y los modos de usarlo.

Importancia de considerar la incidencia del factor humano en el desarrollo de sistemas informáticos:

Es importante considerar el factor humano en el desarrollo de sistemas informáticos ya que estos últimos pueden fallar por una mala implementación por parte de las personas.

Muchas veces, las personas, están acostumbradas a trabajar con métodos viejos e ineficiencias y no están abiertos a cambiar esas formas de trabajo, prefiriendo seguir en la informalidad.

Un sistema informático puede fallar por múltiples ineficiencias por parte del factor humano, como ser, por no contar con un liderazgo integrado, con un equipo gerencial que tenga compromiso con el proyecto, por trabajar con datos que carecen de precisión y confiabilidad, por falta de responsabilidad por parte de los gerentes, por falta de educación en nuevos sistemas y en los modos de utilizarlos, por no realizar pruebas y por pretender que los sistemas hagan lo que las personas no saben explicar cómo hacer. Es por eso que la integración de las personas es muy importante y a la vez, puede ser un desafío.

21. PLANIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE INDUCCIÓN DE REQUERIMIENTOS

- 1) Personas que deben asistir a la reunión: Analista funcional de la empresa de desarrollo de software y usuario clave del área de marketing de la empresa Social Media.
- 2) Método de Inducción por realizar: Entrevista
Preguntas por resolver:
 - ¿Qué funciones te gustaría que realice?
 - ¿Cada cuánto se actualizan los datos?
 - ¿Cuántos usuarios pueden acceder a la plataforma?
 - ¿Hay que iniciar con contraseña?
- 3) Las medidas que garantizaran el éxito en esta etapa son:
 - 1- Que la entrevista se desarrolle en un ambiente apropiado

- 2- Que el entrevistado no se sienta amenazado, para esto, el entrevistador se debe mostrar sincero y dispuesto a escuchar sin prejuicios
- 3- Las preguntas deben formularse de manera clara
- 4- Se debe mostrar interés y respeto por las opiniones del entrevistado
- 5- Mostrar empatía hará que el entrevistado se sienta comprendido y en confianza

22. GESTIÓN DE PROYECTO PARA UNA APLICACIÓN DE BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

1) Proceso software a realizar:

Análisis y especificación de requisitos

Se recopilará información a través de técnicas de educación para conocer de dónde se extraerán datos de información de la auditoría de ventas de mercado y cada cuánto se renuevan los datos.

El sistema debería ser capaz de captar los datos externos y combinarlos con los internos a la aplicación y así poder realizar las estadísticas o procesar la información necesaria.

Diseño del sistema

El sistema integrara los datos suministrados por las aplicaciones externas, éstas a su vez, serán guardadas en una base de datos interna de la empresa, y luego de guardadas en la Base de datos será incluida a la aplicación desarrollada, la cual procesara los datos y los volverá a guardar en la base de datos.

También se posee documentación del proceso funcional.

Codificación

Se procede al desarrollo de la aplicación en lenguajes de programación, se escribe el código en un lenguaje de alto nivel, y luego la máquina lo compila.

Pruebas

Se realiza el testing de la aplicación en pruebas unitarias probando cada módulo con bases de datos, luego la prueba de integración probando los módulos, y por último probando el sistema completo, permitiendo al usuario que pueda también reportar errores para solucionarlos si surgieran.

Instalación

Es la fase operativa, se le realiza el mantenimiento al sistema. Si el cliente detecta problemas, se modificarán de manera rápida.

2) Equipo de trabajo necesario: 1 analista funcional, 5 desarrolladores, 1 arquitecto y 1 tester.

Costo total del proyecto en dinero y tiempo: USD 600.00 - 7 meses.

3) Los posibles riesgos asociados al cumplimiento de los objetivos del proyecto tanto total como parcialmente son:

- 1. Haber realizado una mala especificación de requerimientos y que esto influya en el presupuesto planteado.
- 2. Gestionar mal los tiempos de las tareas.
- 3. Que se generen fallas en la comunicación.

23. INFORMACION – CENTURY

- 1) La nueva computadora afecto de manera positiva ya que amplió el sistema de información en la compañía Century Inc. haciendo que el presidente tenga acceso inmediato a todos los sectores.
- 2) Thompson y los otros ejecutivos estaban molestos con la situación porque Franklin pasaba por alto a los principales ejecutivos, puso fin a juntas con los principales subordinados donde se proponían nuevas ideas y se atendían asuntos que no se reflejaban en los informes de la computadora. Además, estaba descuidando a muchas áreas importantes como capacitaciones y relaciones con los clientes, entre otros.
- 3) Si, esta nueva tecnología tuvo implicaciones negativas para la forma en que Franklin empleaba su tiempo y desempeñaba su papel. Los gerentes se inquietaban por las largas horas que el presidente pasaba en la computadora y también porque impedía a los trabajadores realizar sus trabajos habituales debido a la presión por las preguntas que les hacía, bajando su rendimiento.
- 4) Al eliminar las juntas de los lunes por la mañana, eliminó el flujo de información ya que en ese lugar se conocía lo que ocurría en la compañía, las nuevas ideas y también se perdió la atención de los asuntos que no estaban reflejados en los informes de la computadora. La información que se buscaba o amplificaba bajo el nuevo sistema era mejorar el efecto sobre la educación y tener acceso inmediato a una gran cantidad de datos. En cambio, la información que se perdía o se le restaba importancia era la capacitación, la relación con los clientes y nuevos acontecimientos tecnológicos y ambientales.
- 5) Lo que podría haber hecho Thompson sobre los problemas que veía surgir en la compañía es plantearle al presidente que, si bien el nuevo sistema tenía sus ventajas, también tenía fallas y que él no podía estar en todos los sectores, sino que se debía mejorar la distribución de responsabilidad a los gerentes de cada sector para así, mejorar el flujo de información y no descuidar a ninguna área.

24. COMUNICACIÓN

- 1) Teléfono, e-mail, intranet, informes, pizarras, altavoz, pantallas, aire, micrófono, afiches.
- 2) Posibles direcciones de la comunicación y ejemplos:
En el caso de comunicaciones internas:
Comunicación descendente:
intranet, cuando el gerente general envía memorándum a los empleados sobre sus objetivos y actividades.
Aire, en una pyme familiar, cuando de manera oral, se transmite información en cascada a otros miembros, pero lo que puede ocurrir es que el mensaje original se desvirtúe.
Informes, al realizar una evaluación de desempeño a un empleado.
Pizarras, al explicar formas de realizar actividades a los empleados utilizando este medio.
Comunicación ascendente:
e-mail, cuando los empleados realizan sugerencias o propuestas a los directivos.
Comunicación horizontal o lateral:
Altavoz y micrófono, en un supermercado cuando un empleado del sector de caja llama a otro del sector de reposición por estos medios.

Comunicación diagonal o cruzada:

Teléfono, cuando una organización tiene que organizar un evento y algunas áreas se deben comunicar con otras para poder trabajar en conjunto.

En el caso de comunicación externa:

Publicidad:

Afiche, una campaña publicitaria de una empresa.

Pantallas, en el caso de que la campaña publicitaria de la empresa sea de manera digital.

25. IMPACTO DE SABER ESCUCHAR

- 1) Se sabe que una persona nos escucha cuando demuestra interés por lo que se comunica, cuando hace contacto visual y no se distrae con facilidad (por ejemplo, usando su celular mientras le hablas) o cuando responde acorde a lo expresado al terminar de hablarle.
- 2) Cuando se escucha con atención, por ejemplo, a una persona que nos cuenta un problema, las consecuencias en el hablante son positivas y refuerzan la comunicación de manera efectiva y fluida, porque al sentirse escuchado y comprendido, puede expresarse con mayor libertad al sentir confianza y la comunicación se retroalimenta.
- 3) Se sabe cuando una persona nos ignora cuando se rechaza la comunicación o cuando no muestra interés por lo que se le comunica distrayendo la atención hacia otro lado.
- 4) Cuando se ignora a alguien, por ejemplo, por no coincidir con su manera de actuar, el hablante va a modificar sus comunicaciones subsecuentes de manera negativa al sentirse rechazado. Pueden ocurrir varias maneras de reaccionar por su parte, al sentirse confundido ya que no sabe la razón de dicho distanciamiento, puede intentar dialogar para preguntar el por qué fue ignorado y así poder aclarar la situación mediante una nueva comunicación o, por el contrario, se puede sentir ofendido y desmotivado para volver a entablar una comunicación, por lo cual se aleja.

26. INCIDENTE. ¿TENEMOS UN PROBLEMA DE COMUNICACIÓN?

- 1) Tuchman tiene un problema de comunicación personal, ya que juzga al personal de México y no escucha las explicaciones ni las peticiones de sus empleados, no permitiendo que haya un correcto feedback con ellos, ni dejándolos exponer sus opiniones ni puntos de vista. También demuestra una falta de inteligencia emocional al no percibir que algunos de sus empleados sienten miedo y estrés debido a no contar con herramientas para controlar sus impulsos, dejándose llevar por el enojo o la impotencia, dirigiéndose de manera incorrecta al personal y no comunicando de manera eficaz.
- 2) Las sugerencias que le haría a Jim para mejorar su eficacia como director serían: Intentar comprender a sus empleados, mostrar empatía, generar un ambiente de respeto mutuo, permitiéndoles exponer sus opiniones para intentar solucionar los problemas entre ellos y poder así, mejorar el servicio de American Airlines.

27. ESTILOS DE LIDERAZGO

Steve Jobs utiliza el estilo de Liderazgo Permisivo, ya que él trabaja sin comités, si bien hay reglas, delega a una persona idónea a cada área para realizar las tareas correspondientes, les delega autoridad para la toma de decisiones confiando en que harán su parte sin supervisión asumiendo la responsabilidad por su propia motivación. Por eso es muy importante para él

trabajar con personas altamente calificadas y capaces para que este enfoque funcione satisfactoriamente.

28. ESTILOS DE LIDERAZGO

- 1) El tipo de liderazgo de Ricardo es el Liderazgo Autocrático Autoritario – Paternalista ya que es incapaz de delegar y asume toda la responsabilidad de la toma de decisiones, es muy seguro de sus capacidades y todas las decisiones que se toman deben pasar por su aprobación, no acepta opiniones distintas a las suyas por lo que su equipo se limita a realizar su trabajo sin aportar ideas nuevas y obedeciendo las decisiones.
- 2) El tipo de Liderazgo de Javier es el Liderazgo Democrático ya que la toma de decisiones se realiza de manera grupal, escuchando a su equipo, siendo flexible y analizando ideas que sean distintas a las de él.
- 3) Estilo de Liderazgo Autocrático Autoritario – Paternalista:
Positivo: Se tiene un líder confiado, competente, capaz de tomar decisiones y que asume la responsabilidad.
Negativo: Hace sentir a sus subalternos/ colaboradores incapaces de guiarse por sí mismos ya que no confía en que ellos tienen la capacidad de hacerlo.
Estilo de Liderazgo Democrático:
Positivo: Se tiene un líder que es capaz de tomar decisiones pero que, a su vez, les brinda a sus colaboradores un espacio para opinar y brindar ideas sobre muchas de las decisiones que les incumben.
Negativo: Si los colaboradores no están altamente calificados, el resultado puede no ser satisfactorio en este caso.

29. NEGOCIACION

La empresa dedicada a la venta de artículos para pastelería necesita añadir a su página web un software que realice las facturaciones. Para ello tomara contacto con una empresa de desarrollo de software. La negociación del servicio solicitado se llevará a cabo en la oficina de la empresa de software.

Ambas partes negociadoras adoptaran la filosofía ganar-ganar, ya que ambos buscan tener beneficios y esperan cerrar el trato con la otra parte, si bien tendrán flexibilidad a la hora de negociar, ambos intentaran llegar al mejor acuerdo.

Las situaciones conflictivas que se originaron en la negociación con la empresa de software fueron que, si bien ofrecieron un servicio con mejores características a lo pedido, como por ejemplo, ampliar la cantidad de facturas que el programa iba a emitir, requerían mayor cantidad de tiempo y solicitaban un mayor presupuesto de lo que se había ofrecido en una primera instancia. Por ello, la empresa de artículos para pastelería propone reducir las funciones adicionales para así reducir un poco el plazo de entrega y el presupuesto final.

La contrapropuesta que se recibe es que al eliminar las funciones extra se podrá reducir en un mes el plazo total de entrega pero que el presupuesto no se podrá reducir tanto como se solicitó, sin embargo, se plantea financiar el pago en dos cuotas (una al momento de contratar el servicio y otra al momento de la entrega) en vez de mensualmente durante todo el desarrollo del servicio, para así poder solventar los costos.

El conflicto se resuelve exitosamente ya que ambas partes obtienen beneficios, la empresa que contrata el servicio de facturación puede alcanzar el presupuesto solicitado ya que, al mejorar los plazos de pago, ganarían más dinero meses después, con lo cual alcanzarían el monto pedido por la empresa de desarrollo y la empresa de software genera más ganancias y, al ser más flexible, genera buena relación a largo plazo con sus clientes.

