

Sistemas y Procesos de Negocio

## Guía de Trabajos Prácticos

2024



UTN.BA

# Agradecimientos

*“Sólo un exceso es recomendable en el mundo: el exceso de gratitud.” Jean De La Bruyere*

*Gratitud: Sentimiento que nos obliga a estimar el beneficio o favor que se nos ha hecho o ha querido hacer, y a corresponder a él de alguna manera. Gratitud deriva del latín "gratitudo". Una corta definición de gratitud sería: "Es la memoria del corazón".*

*Todos sabemos que "el todo es más que la suma de sus partes", por esta razón los equipos potencian las capacidades de sus integrantes. Esta nueva guía es un fiel reflejo del trabajo en grupo. Nuestro objetivo fundamental es ayudar a docentes, ayudantes y alumnos a trabajar en forma coordinada y organizada.*

*En lo personal, no puedo dejar de agradecer el trabajo realizado especialmente por Martín Basile y Cinthia Vegega quienes compaginaron y participaron activamente en la confección del material y a Luciano Bernal, y Agustina Mattes por su eterna colaboración. Además contamos con la colaboración del grupo de docentes y ayudantes de la cátedra de Sistemas y Procesos de Negocio de la UTN FRBA.*

*Como siempre todo el trabajo está dedicado a José Tana, mi padre académico a quien extraño infinitamente. Su legado se encuentra en cada espacio y trabajo que mis manos brinden....José te fuiste demasiado pronto! Además quiero darle las gracias a uno de mis mentores, el Lic Alberto Uhalde, referente y "alma mater" de nuestra carrera, mis más eternas gracias Jefe!*

*A todos los alumnos, les deseo éxitos en el desarrollo de las materias, espero que todo este esfuerzo sirva para un mejor proceso de enseñanza-aprendizaje y para una formación profesional.*

*Desde ya, invito a todos los lectores a contribuir con correcciones y sugerencias, para mejorar el presente material en futuras publicaciones.*

*A partir de esta guía, sólo queda que empecemos a trabajar.*

**Dr. María Florencia Pollo Cattaneo**  
Sistemas y Procesos de Negocio  
Universidad Tecnológica Nacional  
Facultad Regional Buenos Aires



## Índice

<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>2</b>
<b>NORMAS DE CÁTEDRA</b>	<b>8</b>
<b>NORMAS GENERALES PARA LA CURSADA</b>	<b>8</b>
<b>EJERCICIOS</b>	<b>19</b>
<b>CURSOGRAMAS</b>	<b>20</b>
1. EJERCICIO INICIAL - PROVEEDOR	21
2. EJERCICIO INICIAL - SUCURSAL	21
3. EJERCICIO INICIAL - STOCK	21
4. EJERCICIO INICIAL - PRÉSTAMO	21
5. EJERCICIO INICIAL - CAFÉ S.A.	21
6. EJERCICIO INICIAL - LA CASA DE PAPEL	22
7. AUNT MARU	22
8. FIXITALL S.R.L.	23
9. CENTROS TELEFÓNICOS	24
10. MxPx S.A.	25
11. MOMENTUM S.A.	26
12. REALHD S.A.	27
13. CLUB BUNCHARDO	28
14. XELL	29
15. CLEAR VIEW	30
16. ARGEN SOL	31
17. MARR	32
18. ARCOS	33
19. CLUB EL TIMÓN	34
20. FILMOTECA	35
21. E & M	36
22. COMUNICATE	37
23. MOTORIZADOS	38
24. INFO & TECNO	39
25. AVENO	40
26. CINEF	41
27. PRESUPUESTO	42
28. MINI TOUR	43
29. FALTANTE DE MERCADERÍAS	44
30. RECLUTAMIENTO DE PERSONAL	45
31. LICENCIA DE CONDUCIR	46
32. LEWIS S.A	47
33. AAFIPP	48
34. BLOCBASTER	49
35. GENETIC FOOD S.A	50
36. MONROE	51
37. TARGENTA	52
38. R2-D2 SRL	53
39. CANALES SA	54



40.	OUPEN ENGLISH	55
41.	<i>OFICINA DE NOTIFICACIONES</i>	56
42.	HAPPY TREE PETS SRL	57
43.	BON VOYAGE SRL	58
44.	DOGCHAU SRL	59
45.	THE SHIRE	60
46.	LAS CHICAS SUPERPODEROSAS	61
47.	FÍGARO	62
48.	POINT UNIV DANCE CENTER	63
49.	CLUB DE COMPINCHES	64
50.	ALQUILER DE CANCHA – SYO FC	65
51.	COPITEC	66
52.	ENPAQUETAR	67
53.	INFO-C SRL	68
54.	MUNDO INFORMÁTICO S.R.L	69
55.	DAYTONA SRL	70
56.	INFINITY WAR	70
57.	ESPOITIFAI	71
58.	MINI MAUS	71
59.	COSTAS SRL	72
60.	LOPEZ Y ASOCIADOS	72
61.	BOX FACTORY	73
62.	DAYNOCO SRL	73
63.	POLLITOS SA	74
64.	MOTO ZOOM	74
<b>CURSOGRAMAS CON ERRORES</b>		<b>75</b>
1.	PAGO	77
2.	STOCK FALTANTE	79
3.	RIVADAVIA	81
4.	LOCUTORIO	83
5.	AUSTRAL	85
6.	REPOSITORIO	87
7.	KWIK-E-MART	89
8.	SORTILEGIOS WESLEY	91
9.	EMPRENDEr	93
10.	LEGO SRL	95
11.	PENDRIVE FACTORY	97
12.	ARREGLATUTI	99
13.	VENTAS PICO	101
14.	FERREIRA E HIJOS S.R.L	102
<b>ORGANIGRAMAS</b>		<b>104</b>
1.	BAZAR	105
2.	RAINBOW	106
3.	ILLUMINATION	107
4.	LIGA DE LA JUSTICIA	108
5.	MC CONALD’S	109
6.	CUERO	110
7.	SAN JUAN	111
8.	ABRIGOS	112



9.	HOME & BATH	113
10.	WEBSTARS	114
11.	CEBADA	115
12.	FACTUR-AR	116
13.	JILIPHS	117
14.	EL INFORMÁTICO	118
15.	NUMERAL	119
16.	LA Balsa	120
17.	AGENDALO	121
18.	WILZON	122
19.	GLOBALIZADOS	123
20.	BUENA VISIÓN	124
21.	SÓLO NÚMEROS	125
22.	NEW CICLE	126
23.	DJ	127
24.	CUIDADO ECOLÓGICO	128
25.	TEMPERATURA	129
26.	WILTON S.A.	130
27.	PCMAX S.A.	131
28.	KIDS BOOKS	132
29.	POP SODA	133
30.	GUUGLE SRL	134
31.	SIMPSONS	135
32.	THE GODFATHER S.A	136
33.	DESPEJAR.COM	137
34.	ALFABETO	138
35.	VIGILANTEC S.A	139
36.	A&F	140
37.	LABORATORIOS UMBRELLA	141
38.	CACCONI CARTOGRAFICAS	142
39.	NAIK SA	143
40.	EL PLANETA DEL TESORO SA	144
41.	"AMAZONAS S.R.L."	145
42.	SS SRL	146
43.	INSTRUMENTOS S.R.L	147
44.	NOÉ EMBARCACIONES S.H	148
45.	AVENGERS SRL	149
46.	ORIO SRL	150
47.	AUTOS DEL SUR SA	151
48.	CASCOS ROSAS	152
49.	NEOÓPTICA SRL	153
50.	TARJETA NEGRA SRL	154
51.	ACÁ NOMÁS	155
52.	ENDGAME	156
53.	SANDALS	157
54.	TECMAC	158
55.	SWEETS SRL	158
56.	YERBA LOS POLLITOS S.A	159
57.	FELIZ SÁBADO	160
<b>ORGANIGRAMAS CON ERRORES</b>		<b>161</b>
1.	ADIDOS	162



2.	CONFORT	163
3.	LAMINAR	164
4.	HAWARTS	166
5.	MANDY CRASH	168
6.	RUBIO	169
7.	VENDELO AHORA SA	170
8.	FINTECH SRL	171
9.	COMMUNITY MANACHER S.A.	172
10.	LOGITECHI	173
11.	COMPU MUNDO HIPERMEGARED	174
12.	CROISSANTMANIA SRL	175
13.	RGB	177
<b>PENSAMIENTO LINEAL Y SISTÉMICO</b>		<b>178</b>
1.	VIVEZA ESTUDIANTIL	179
2.	PATRICIO	180
3.	LAVADO DE DINERO	181
4.	EL HACHERO	182
5.	ÉPOCAS DE GUERRA	183
6.	EL CACHORRO Y EL TIGRE	184
7.	LA MULA PERSISTENTE (E INTELIGENTE)	185
8.	PABLITO EL BAJITO	186
9.	TESIS DEL CONEJO	187
10.	MALTRATO LABORAL	188
11.	CIUDAD EN ALERTA	189
12.	PROJECT MANAGER	190
13.	MONASTERIO ZEN	191
14.	BLOCKBASTER SE DECLARA EN BANCARROTA	192
15.	PROCTER & GAMBLE	193
16.	COMERCIO ONLINE EN ESPAÑA	194
17.	McDONALD'S DE CHILE LTDA.	195
18.	CAJA DE JABÓN VACÍA	196
19.	LA FAMILIA Y EL BURRITO	197
20.	LA CASA ENCANTADA	198
21.	EL ELEFANTE ENCADENADO	199
22.	PERDIDO EN EL DESIERTO	200
23.	EL FUNÁMBULO	201
24.	ESCALABILIDAD	202
25.	DETECCIÓN DE DAÑOS EN UNA INDUSTRIA AUTOMOTRIZ	203
26.	LA NUEVA CASA	204
27.	A QUIEN VOTAR	205
28.	THE PIRATE BAY	206
29.	PROJECT MANAGER PROGRAMAR	207
30.	UN SALARIO INJUSTO	208
31.	RICARDO & MORTY	209
32.	EL JUGADOR	210
33.	MARTY	211
34.	REMAKE TIME	212
35.	QUEGOL	213
36.	REGALO DE CUMPLEAÑOS	213
37.	UN FUTURO ATERRADOR	214
38.	DONDE HAY LUZ HAY ESPERANZA	215



39.	LA FIESTA DE MICHELLE	216
40.	FRANCISCO	216
41.	POCIONES	217
42.	VIOLETA	218
<b>EJERCICIOS DE METODOLOGÍA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>		<b>219</b>
1.	REFLECTION	220
2.	USER XP	221
3.	GLOBAL TRAVEL	222
4.	SERVICE WORK	223
5.	TELEBUG	224
6.	BONNE NUIT DEV	225
7.	PINE BUSSINESS S.A	226
8.	DRB S.A	227
9.	CLOCK ERROR	228
10.	MIGRATION TIME	229
11.	MODALS S.A.	230
12.	PARKING SITE	231
13.	SALES SRL	232
14.	ECONOMICS S.R.L.	233
15.	WESLEYS S.A.	234
16.	SHIPPING	234
17.	DATA BI	235
18.	KEN	235
<b>EJERCICIOS RESUELTOS</b>		<b>236</b>
<b>CURSOGRAMAS RESUELTOS</b>		<b>237</b>
1.	MÁGICA	238
2.	ADILAS	240
3.	DAYYTONA	243
4.	TESLA MOTORS	246
5.	WORK AND TRAVEL	249
<b>ORGANIGRAMAS RESUELTOS</b>		<b>252</b>
1.	TODO USO S.R.L.	253
2.	D & H	254
3.	BELATRIZZ SRL	256
4.	GLOBALIA SRL	258
1.	EL LORO QUE TENÍA TOS	260
2.	SPAM EN AUMENTO	261
3.	LAS VACACIONES DE JULIO	262
4.	FORD MOTOR COMPANY	264
5.	TRABAJO DE PROGRAMACIÓN	265



## Normas de Cátedra

*“Para ser exitoso no tienes que hacer cosas extraordinarias. Haz cosas ordinarias, extraordinariamente bien.”*  
*Jim Rohn*

## Normas Generales para la Cursada

A continuación, se detallan las pautas de trabajo a las que tanto los alumnos que cursan la materia como los profesores que la dictan deben atenerse.

Estas normas generales tienen como fin ordenar la cursada y permitir al alumno conocer la modalidad de trabajo que la Cátedra utiliza.

***Con el envío de la planilla de conformación de grupos, se considera que todos los integrantes del grupo han leído y aceptado estas normas de cátedra.***

## Inscripción a Campus Virtual

El Campus Virtual provisto por la facultad es el medio elegido por la Cátedra para la comunicación con los alumnos. Es por ello que consideramos indispensable la inscripción al aula virtual, quedando esta decisión y la ejecución de la misma bajo la absoluta responsabilidad del alumno.

Solamente los alumnos que se encuentren inscriptos recibirán las diferentes noticias que la Cátedra tenga para comunicar.

La inscripción puede realizarse ingresando a: <https://aulasvirtuales.frba.utn.edu.ar/>

## Conformación de Grupos

Se integran grupos de trabajo, cuya cantidad de integrantes la define el docente a cargo del curso. Los grupos son de libre formación, pero una vez constituidos y registrados como tales, no podrán ser modificados. Si sobre la marcha algún grupo pierde parte de sus integrantes, se considerará cada caso en particular. La formación de los grupos se concretará durante las dos primeras semanas de funcionamiento del curso y podrán ser reordenados al finalizar el primer cuatrimestre, a consideración del docente a cargo del curso.



## Trabajos Prácticos

- a) Los trabajos que se realizan a lo largo de la materia están preparados para lograr el desarrollo conceptual del alumno. Tienen un orden determinado, en el cual cada uno de ellos prepara el camino para poder resolver los siguientes.
- b) Los objetivos de los trabajos prácticos son: capacitar al alumno en la aplicación práctica de los conocimientos trabajados en clase, para consolidar su destreza profesional; permitir al docente verificar lo que el alumno va aprendiendo, en calidad, cantidad y oportunidad.
- c) Cada alumno debe tener la *Guía de Trabajos Prácticos* de la Cátedra. Cada docente decide, en su curso, qué ejercicios son de resolución obligatoria y cuál será la fecha de entrega.
- d) De los trabajos que se fijan como obligatorios, el docente identificará aquellos que son para practicar los temas, y aquellos que son para evaluar los temas. Para los primeros no es necesario aprobarlos. El hecho de resolverlos implica el proceso necesario para lograr el dominio del tema. Para los segundos, su aprobación es necesaria, ya que se resolverán en el momento en que el tema se dé por alcanzado y serán justamente evaluativos.
- e) El resto de los ejercicios, son para que los alumnos tengan material para ejercitarse, sobre todo, en aquellos casos en que les resulte más difícil el dominio de algún tema. Estos pueden ser realizados libremente por los alumnos y entregados al docente para su corrección.
- f) Tipos de Trabajos Prácticos (TP)

**TPs de clase:** Son aquellos que cada grupo realiza durante las horas de clase.

**TPs de casa:** Son aquellos que los grupos realizan fuera del horario de clase.

**TPs Teóricos** (se pueden numerar desde A..Z): Trabajos de los capítulos del libro de Robbins y material teórico (la cantidad de los mismos la define el docente a cargo). El formato y las fechas de entrega serán dispuestos, también, por el docente. Eventualmente, los instructivos de presentación se encontrarán en el campus virtual de la cátedra. De existir más de un trabajo por cuatrimestre las notas se agruparán en una sola. Por lo tanto, habrá dos notas de trabajos prácticos teóricos: una del primer cuatrimestre y otra del segundo.

**TP Integrador:** Trabajo Práctico especial en el cual, el docente a cargo del curso definirá su contenido, presentación y condiciones de aprobación. Este trabajo no promedia con el resto. Es un Trabajo Práctico especial que deberá ser aprobado.

## Trabajos Prácticos - Presentación

- a) Cada trabajo práctico llevará una carátula según el modelo del **Anexo A**, o el que determine el docente de cada curso.
- b) Cada trabajo se resolverá en el formato de hoja según el modelo del **Anexo B**, o el que determine el docente de cada curso.
- c) Se usará papel blanco liso, el cual se escribirá sobre una sola de sus caras.



- d) Se utilizará papel formato IRAM A4 (297 mm X 210 mm).
- e) Cada hoja tendrá los siguientes márgenes para perforar y encarpetar: izquierdo 30 mm, restantes 10 mm.
- f) Para escribir y graficar se usarán aplicaciones informáticas. Sólo pueden entregarse a mano los trabajos prácticos de clase.
- g) El trabajo se presentará encuadernado (o en folio) de forma tal que asegure que no se desprendan las hojas. **BAJO NINGÚN CONCEPTO Y EN NINGUNA OPORTUNIDAD SE ACEPTARÁN HOJAS SUELTAS.** Las mismas deberán estar numeradas en forma correlativa en la parte inferior derecha de la hoja (**excepto la carátula**).

### IMPORTANTE

**NO SE ACEPTARÁN TRABAJOS PRÁCTICOS QUE NO  
CUMPLAN CON LAS NORMAS DE CÁTEDRA**

## Trabajos Prácticos - Aprobación

- a) Los trabajos prácticos son de carácter grupal (aunque de evaluación individual – ver ítem d)) y deben ser aprobados dentro de las fechas establecidas por cada docente, las que son previamente comunicadas. Una vez vencida la fecha, **el trabajo práctico ya no podrá ser presentado para su aprobación.**
- b) Antes de finalizar el cuatrimestre el docente establecerá una fecha para la entrega (por grupo) de una carpeta con un juego completo de TP's (se deben incluir los TP reprobados). Cada trabajo se debe encontrar en un folio individual dentro de la carpeta. A fin de año deberá incorporar el TP Integrador. La carpeta deberá tener un índice donde se indicará su contenido. Los Trabajos se enumeran de la siguiente manera:
  - TP1 ....TPN (Los realizados extraclase)
  - TPC1...TPCM (Los realizados en clase)
  - TPA...Z (trabajos teóricos)
  - TPINTEGRADOR

Junto a la carpeta, se entregará un CD (pendrive o cualquier medio digital), con el siguiente formato:

/Nombre del grupo

- TPs Prácticos (con normas de cátedra)
  - TP1 - Nombre TP1
  - TP2 - Nombre TP2
  - TPn - Nombre TPn
- TPs Teóricos
  - TPA
  - TPB



(Archivos de Word + Archivos de la Aplicación Informática utilizada)

Queda a consideración del docente incluir en el CD (pendrive o cualquier medio digital) los TPs de Clase.

El docente puede decidir utilizar el Webcampus para el manejo de dicho material (reemplazando CD o pendrive).

- c) **La no presentación de los Trabajos Prácticos, o de la Carpeta, implica considerar los trabajos como entregados fuera de término y no se considerarán para su evaluación.**
- d) Evaluación individual de Trabajos Prácticos: esta evaluación responde al requerimiento de evaluación continua y son parte de la evaluación individual que se realiza de los trabajos prácticos (que son de entrega grupal). Puede requerir coloquio.
- e) En cada Trabajo Práctico el docente tendrá en cuenta: Aspectos Formales, Participación en clase, Compromiso Individual, Procedimiento y métodos, Desempeño Grupal, Conocimiento de la práctica, Integración al equipo, Desempeño en la práctica y Desempeño individual. Estos aspectos son los que determinarán la nota definitiva que cada alumno obtenga de cada trabajo práctico.
- f) Los Trabajos Prácticos se evaluarán con Distinguido (80% o más), Satisfactorio (entre 60% y 79%) o, No satisfactorio (menos del 60%).

## Condiciones Necesarias para Rendir el Examen Parcial

Para rendir el examen parcial, un alumno perteneciente a un grupo deberá cumplir con las siguientes condiciones:

1. Su grupo debe haber presentado TODOS los trabajos prácticos en la fecha estipulada, previa al parcial.
2. Su grupo deberá tener aprobados al menos el 60% de los trabajos prácticos del cuatrimestre, cumpliendo con las pautas establecidas en el enunciado de cada uno.
3. El grupo de alumnos que tenga menos del 60% de los trabajos prácticos aprobado o no haya presentado todos los trabajos (condiciones 1 o 2), no podrá rendir el examen parcial **perdiendo esa instancia de evaluación (y la posibilidad de aprobación directa por incumplimiento de aprobación de trabajos prácticos)**. El docente asignará un conjunto de Trabajos Prácticos "habilitantes" (para permitir levantar el porcentaje). Una vez aprobados éstos podrá, el grupo de alumnos, presentarse a las instancias de recuperación (pudiendo solamente aplicar, según sus condiciones, a la aprobación no directa).

## Condiciones de Aprobación del Examen Parcial

- a) La fecha de los exámenes parciales será comunicada por los docentes al comienzo del cuatrimestre y la misma será inamovible. La no asistencia al examen parcial implicará la pérdida de esta instancia evaluativa.
- b) Las respuestas deben ser coherentes con los desarrollos de los temas expuestos en clase o documentos solicitados por la cátedra.
- c) El desarrollo de un tema requiere seguir un orden lógico. Alterar ese orden desmerece la calidad de la respuesta, pues demuestra una falta de coherencia en el conocimiento del tema.
- d) Si la escritura o graficación resultan **ininteligibles** se considera que la pregunta **no fue contestada**.



- e) Si la presentación de las respuestas carece de la prolijidad que puede esperarse en una evaluación, por parte de un alumno universitario, tal situación se considerará como **elemento negativo**.
- f) La asignatura será modulada en diferentes temas:
- Teoría del primer cuatrimestre (el contenido de este ítem los define el docente),
  - Teoría del segundo cuatrimestre (el contenido de este ítem los define el docente),
  - Práctica de Organigramas,
  - Práctica de Cursogramas,
  - Práctica de Pensamiento Lineal y Sistémico, Procesos de Negocio/Circuitos Administrativos y, Metodología de Sistemas de Información.
- Estos temas serán distribuidos en las diferentes instancias evaluativas definidas por el docente (serán dos y se denominan exámenes parciales).
- g) Los temas se evaluarán con: Distinguido (80% o más), Satisfactorio (entre 60% y 79%) o, No satisfactorio (menos del 60%). **Estar ausente es equivalente a No Satisfactorio**
- h) Las instancias de evaluación se distribuirán en dos exámenes parciales. Cada uno de éstos con sus respectivos recuperatorios. Se deberá incluir la primera instancia de recuperación del Primer Parcial durante el período Agosto-Diciembre. Se deberá incluir la primera instancia de recuperación del Segundo Parcial durante el mes de Diciembre. Se deberá realizar la segunda instancia de recuperación de ambos parciales durante las semanas del turno de finales de Febrero-Marzo.
- i) El alumno recupera sólo aquellos temas en los cuales haya obtenido "No Satisfactorio" (excepto para Primer Parcial o Segundo, en caso que pretenda el alumno obtener "Distinguido" y poder aplicar a la aprobación Directa).
- j) El parcial se considera aprobado una vez que TODOS los temas se encuentran con "Satisfactorio" o "Distinguido" en instancia de parcial o recuperación.

## Régimen de Aprobación

### Aprobación Directa - Condiciones

Un alumno podrá aprobar la asignatura en forma directa (es decir, aprobarla sin necesidad de rendir examen final) si cumple con las siguientes condiciones:

1. El alumno debe cumplir con los prerequisites de inscripción dispuestos por la Facultad.
2. El alumno debe estar presente en clase, según las normas de la Universidad. En caso de presentismo menor al 75 % perderá toda posibilidad de aprobar la cursada en forma directa. **Los alumnos con reincorporación pierden la posibilidad de la aprobación directa.**
3. Debe tener aprobados los Trabajos Prácticos del primer cuatrimestre en más de un 80%, ídem segundo cuatrimestre (entregados en tiempo y forma conforme a lo detallado en la sección Trabajos Prácticos - Aprobación). No puede haber utilizado los Trabajos Prácticos "habilitantes" para levantar el promedio.



4. **Debe tener el Trabajo Práctico Integrador aprobado con Distinguido o Satisfactorio**
5. El alumno debe aprobar los exámenes parciales, teniendo Distinguido en todos los temas evaluados (de acuerdo a lo indicado en la sección "Condiciones de Aprobación del Examen Parcial" (*punto f*)).
6. Cuando el alumno no alcance a tener Distinguido en todos los temas evaluados (en instancia de Primer o Segundo Parcial), podrá optar por rendir el primer recuperatorio de los temas adeudados, aun cuando los temas hayan sido aprobados con "Satisfactorio" (de acuerdo a lo indicado en la sección "Condiciones de Aprobación del Examen Parcial" (*punto g*)). En todos los casos los resultados de los temas evaluados en el primer recuperatorio reemplazarán los del examen parcial. Esto significa que, si el alumno hubiera aprobado (Satisfactorio) algún tema del examen parcial pero, desaprobado ese mismo tema en el primer recuperatorio, el alumno deberá presentarse al segundo recuperatorio y perderá toda posibilidad de aprobar la cursada en forma directa.
7. Para acceder a la aprobación directa debe aprobar todos los temas (7 en total) con Distinguido en instancia de parcial (no recuperatorio) o, mínimamente 3 temas en instancia de parcial con dicha calificación y, para los restantes 4 temas, obtener esa calificación (Distinguido) en el primer recuperatorio (independientemente a qué parcial pertenezcan – primero o segundo).
8. **Aclaración:** no es factible el acceso a aprobación directa si el alumno aprueba con Distinguido 5 temas o más durante instancia de primer recuperatorio, ni tampoco si aprueba algún tema en instancia de segundo recuperatorio.

## Aprobación No Directa – Examen Final - Condiciones

Un alumno podrá aprobar la asignatura en forma no directa (es decir, aprobarla luego de examen final) si cumple con las siguientes condiciones:

1. El alumno debe cumplir con los prerequisites de inscripción dispuestos por la Facultad.
2. El alumno debe estar presente en clase, según las normas de la Universidad. En caso de presentismo menor al 75 % se deberá reincorporar o cursar nuevamente la asignatura.
3. Debe tener aprobados los Trabajos Prácticos del primer cuatrimestre en más de un 60%, ídem segundo cuatrimestre (entregados en tiempo y forma conforme a lo detallado en la sección Trabajos Prácticos - Aprobación). Puede haber utilizado los Trabajos Prácticos "habilitantes" para levantar el promedio.
4. **Debe tener el Trabajo Práctico Integrador aprobado con Distinguido o Satisfactorio**
5. El alumno debe aprobar los exámenes parciales, teniendo Distinguido o Satisfactorio en todos los temas evaluados (de acuerdo a lo indicado en la sección "Condiciones de Aprobación del Examen Parcial" (*punto f*)).
6. **Puede utilizar las dos instancias recuperatorias por parcial. Recordar que para el primer recuperatorio (del Primer o Segundo parcial) aquellos temas que recuperen (aprobados o no – por si decidió aplicar en su momento a la aprobación directa) la evaluación resultante es la obtenida en el primer recuperatorio.**
7. El alumno debe rendir y aprobar el examen final en alguna de las fechas correspondientes de acuerdo a lo establecido en la reglamentación de la facultad.



## CONSIDERACIONES – IMPORTANTE LEER

Los docentes realizarán clases de consulta cada 15 días (dos semanas). Las mismas serán al horario de comienzo o, al finalizar la clase. Coordinar con el docente para que pueda organizar la agenda. Las mismas son presenciales y están abiertas a todos los alumnos de la carrera.

*NOTA: el presente documento ha sido revisado por todos los docentes de la Cátedra de Sistemas y Procesos de Negocio perteneciente a la carrera Ingeniería en Sistemas de Información de la UTN FRBA, atento a la implementación del nuevo Reglamento de Estudios. Buenos Aires, Marzo 2024.*



## ANEXO A - CARÁTULA DE TRABAJO PRÁCTICO

UTN – Regional Buenos Aires  
Análisis de Sistemas – 2005  
Curso K2002

Trabajo Práctico/Teórico N° 1  
Tema: <Cursogramas, etc>  
<Nombre Ejercicio>

Grupo n° 5

Nombre y Apellido	Legajo
Gabriela Rojas	115654-1
Ezequiel Ribas	123456-2
Paola Martinez	132456-3
Mauro Romero	123456-8
Sebastián Schmidt	789456-5

Fecha Presentación: 24/05/2005

Calificación: \_\_\_\_\_

Fecha Devolución: \_\_\_\_\_

Firma Profesor: \_\_\_\_\_



## ANEXO B - HOJA DE RESOLUCIÓN DEL TRABAJO PRÁCTICO

---

TP. Nro. : \_ Nombre del Trabajo Teórico o Práctico Tema: Nombre Curso: \_ Grupo Nro. : \_

---

---

Nombre de la Materia

Hoja NN de MM



## Programa de la asignatura Sistemas y Procesos de Negocio

### OBJETIVOS

- Reconocer los sistemas de información de las organizaciones para analizar su estructura y comportamiento
- Identificar las funciones, procesos y modelos de negocio en el ecosistema organizacional.
- Realizar modelos conceptuales de los componentes principales de los sistemas de información para comprender su funcionamiento
- Conocer metodologías, modelos, técnicas y lenguajes propios de la disciplina
- Conocer y aplicar los conceptos básicos de la actividad ingenieril en el marco de los problemas de negocio y los sistemas de información
- Mejorar su expresión escrita como así también la expresión oral, a través del empleo de un lenguaje específico de la Carrera, lo cual les permitirán poder desenvolverse en el entorno de las actividades propias de una organización.

### CONTENIDOS MÍNIMOS

- La Teoría General de Sistemas y el Enfoque Sistémico
- Las organizaciones
- La Organización como sistema
- Los Sistemas de Información
- Procesos de Negocio
- Sistemas de Información asociados a los Procesos de Negocio

### PROGRAMA ANALÍTICO

**UNIDAD TEMÁTICA 1:** La actividad profesional de un Ingeniero en Sistemas de información. Conceptos básicos de la profesión. La Informática y las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. La Informática como ciencia y disciplina. Aspectos éticos y sociales de los sistemas de información. Las tecnologías en general y la Tecnología Informática en particular. Metodología de Sistemas de Información como práctica ingenieril.



**UNIDAD TEMÁTICA 2:** Las Organizaciones: su estructura, estrategias y políticas. Subsistemas corporativos: La planificación, la información, la decisión y el control. Procesos y funciones de negocio. Los Sistemas de Información en las Organizaciones. Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TICs) en los negocios. Herramientas de modelado: los organigramas y los cursogramas.

**UNIDAD TEMÁTICA 3:** Teoría General de Sistemas. Conceptos básicos. Resolución de problemas en los sistemas de información. Enfoque lineal y enfoque sistémico. Resolución de problemas: la Metodología de Sistemas de Información, sus etapas. Producto solución: sus componentes. Relación con la Ingeniería en Software: conceptos básicos.

**UNIDAD TEMÁTICA 4:** Los sistemas de información de las organizaciones. Procesos y funciones de negocio. Operaciones básicas: circuitos administrativos básicos.

### **BIBLIOGRAFÍA OBLIGATORIA**

- 📖 K1AP2 Guía de Trabajos Prácticos. (2023) - CEIT UTN FRBA.
- 📖 Pollo Cattaneo, Ma Florencia (2019) – La Organización y sus Sistemas de Información – Editorial CEIT UTN FRBA
- 📖 Pollo Cattaneo, Ma Florencia (2018) – Resolviendo problemas en los sistemas de información – Enfoque para Informáticos – Editorial CEIT UTN FRBA– CUARTA EDICIÓN
- 📖 Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2018). Sistemas de información gerencial (14ª ed.). Pearson.
- 📖 Robbins, S. P., & Coulter, M. (2018). Administración (13ª ed.). México, D.F.: Pearson.

### **BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA**

- 📖 de Pablos Heredero, C., Agius, J. J. L. H., Romero, S. M. R., & Salgado, S. M. (2019). Organización y transformación de los sistemas de información en la empresa. esic.
- 📖 Vidal, R. (2019). Del análisis a la acción: diseñar y gestionar procesos de negocio con BPMN 2.0. Pearson Educación.

**Nota:** Las marcas registradas son propiedad de sus respectivos dueños.



# Ejercicios



# Cursogramas



---

## 1. Ejercicio inicial - Proveedor

---

**Objetivos:** Graficar el cursograma correspondiente teniendo en cuenta el siguiente texto:

El proveedor presenta una factura en Mesa de Entrada. Allí se controla con el archivo Beta y si está todo correcto se devuelve al proveedor para su firma. Luego que el proveedor lo firma se retorna a Mesa de Entrada, donde la sellan y la archivan definitivamente.

---

## 2. Ejercicio inicial - Sucursal

---

**Objetivos:** Graficar el cursograma correspondiente teniendo en cuenta el siguiente texto:

Se desea modelar la primera parte del proceso de compras de la sucursal Caballito de un local de confección de ropa. Cuando el cliente llega con la orden de compra lo entrega al vendedor quien revisa si posee stock. Si tiene stock, archiva transitoriamente la orden. Si no tiene stock genera un documento de Solicitud a Terceros y la envía a otra sucursal.

---

## 3. Ejercicio inicial - Stock

---

**Objetivos:** Graficar el cursograma correspondiente teniendo en cuenta el siguiente texto:

Cuando un cliente se acerca, el vendedor le pregunta por qué viene a la empresa. Si viene a la empresa a retirar un producto le avisa que debe ir por otra entrada para iniciar el trámite. Si viene a realizar una compra, le pide que complete un Formulario de Compra. El cliente lo completa y se lo entrega al vendedor. El vendedor revisa si posee stock en el sistema informático. Si posee stock firma la Orden de Compra y se la entrega al cliente.

---

## 4. Ejercicio inicial - Préstamo

---

**Objetivos:** Graficar el cursograma correspondiente teniendo en cuenta el siguiente texto:

Cuando recibe una solicitud de préstamos de un libro, el bibliotecario revisa si el libro se encuentra actualmente en la biblioteca (para ello verifica la base de datos) y si lo encuentra llama al Director para consultarle si lo puede realmente prestar. Una vez que el Director da su aprobación, el libro es entregado al visitante, previa firma de un recibo donde consta la fecha prevista de devolución.

---

## 5. Ejercicio inicial - Café S.A.

---

**Objetivos:** Graficar el cursograma correspondiente teniendo en cuenta el siguiente texto:

Café S.A. es una empresa dedicada a la venta de cafés (todo tipo de cafés). Cuando un cliente se presenta en Recepción para comprar un producto, entrega una nota de pedido. Con ella se imprime una factura por duplicado, detallando el número de orden de la nota de pedido; el original es entregado al cliente y la copia se envía a compras. Luego, Recepción envía la nota de pedido a Contaduría para cotejar contra el historial de documentos. Si todo sale bien, Contaduría archiva la nota de pedido para cuando el cliente venga a retirar su pedido.



---

## 6. Ejercicio inicial - La Casa de Papel

---

**Objetivos:** Graficar el cursograma correspondiente teniendo en cuenta el siguiente texto:

El profesor quiere asaltar la casa de la moneda, para lo que se consigue 7 secuaces con el fin de hacer dicha cruzada. Como el profesor siempre está un paso adelante, investigó cómo funcionan las transacciones en la casa de la moneda. De su relevamiento descubrió lo siguiente:

Cuando un cliente se presenta para hacer una transacción, debe entregar una nota de pedido en Caja. La misma se coteja en el sistema informático, verificando que no sea una transacción inválida. Si dicha transacción está invalidada, se envía a Seguridad, donde revisan dicha nota contra una base de datos de transacciones realizadas. Si la transacción figura como "CERRADA", entonces se sella la nota de pedido como fraudulenta y es enviada a Contaduría.

Sin embargo, si no hay problema con la nota de pedido del cliente, se actualiza el sistema informático, y se envía un mail a Seguridad para que actualicen su base de datos. Finalmente, la nota de pedido es devuelta al cliente.

---

## 7. Aunt Maru

---

**Objetivos:** Graficar el cursograma correspondiente teniendo en cuenta el siguiente texto:

La empresa "Aunt Maru" ha contratado nuevos servicios para la informatización del proceso de compra de materias primas.

Cada vez que el sector de producción notifica el faltante de materias primas mediante llamada telefónica a compras, el encargado de compras, una vez autorizado por Dolores (gerente de compras), consulta la lista de proveedores proporcionada todos los meses por ella (contiene los códigos de proveedor, teléfonos, domicilios, cantidades de pedidos rechazados y productos que ofrece) y luego prepara la orden de pedido para las cotizaciones.

Los proveedores, al recibir el pedido de cotización que compras les envía, devuelven a estos últimos los presupuestos. Una vez recibidos todos los presupuestos, y en función de los criterios enviados por Nahuel y Mariela, de la dirección general, se selecciona la cotización ganadora y se arma el pedido de compras, enviándosela al proveedor seleccionado. A los proveedores no seleccionados se los notifica por mail y se archivan los presupuestos no elegidos.

La mercadería llega a la empresa acompañada por la documentación referente al traslado. En recepción se controla que dicho envío concuerde con el pedido realizado previamente (se verifican orden de compra y código de proveedor). En caso de que no concuerden, se rechaza el envío y se manda un fax a la gerencia de compras para notificar el error.

Cada 30 días, en función de los pedidos rechazados, Compras envía a Mariela un informe para la actualización de la lista de proveedores.



---

## 8. FixItAll S.R.L.

---

**Objetivos:** Graficar el cursograma correspondiente teniendo en cuenta el siguiente texto:

La empresa FixItAll S.R.L. tiene un local en el barrio de Villa Crespo y se dedica a la reparación de equipos electrónicos, entre ellos teléfonos, controles remotos, electrodomésticos, etc. Cuando un cliente se acerca al mostrador de entrada, la responsable del mostrador le pregunta si es la primera vez que visita el local.

De ser así, le pide un documento de identidad y procede a dar de alta a la nueva persona en el sistema informático. Una vez finalizada el alta, la responsable le devuelve el documento al cliente y le entrega una planilla que debe completar y luego entregar en el sector de recepción. En esta planilla el cliente completa los datos referidos al producto/s que deja en reparación, incluyendo qué es lo que no le funciona. Una vez completada, entrega la planilla junto con el/los producto/s defectuosos en recepción y allí se verifica que la marca y modelos de los productos que entrega el cliente coincidan con lo que el mismo completó en la planilla. Recepción procede entonces a actualizar el archivo de "Reparaciones pendientes" con la información de la planilla e imprime dos copias de un comprobante de pedido que sella con "Pendiente", archivando el duplicado y entregando el original al cliente, quien deberá volver luego de unos días a retirar sus productos.

Si el cliente ya había venido al local alguna vez, y viene para retirar un producto que dejó para reparación, en el mostrador de entrada se le pide que entregue su comprobante de pedido para verificar si ya está listo su pedido. En caso de que NO esté listo, se le devuelve el comprobante y se le pide que vuelva otro día. Si ya está listo para entregar, se le pide que se dirija al sector Entregas, mientras que la responsable del mostrador de entradas envía el comprobante de pedido a ese sector para que le preparen la entrega. Entregas recibe el comprobante del mostrador de entrada, y toma del archivo (previamente en recepción) el duplicado del comprobante para realizar la verificación de que los datos coincidan. De estar todo correcto, Entregas sella el comprobante con "Entregado", le devuelve el comprobante y los productos arreglados al cliente en una bolsa cerrada con alarma, y le pide que se dirija a caja a abonar. En caja el cliente entrega el comprobante y abona el importe correspondiente. Le sellan el comprobante con "Pagado" y le sellan también la garantía, devolviéndole el comprobante al mismo.

Si el cliente ya había venido alguna vez al local y viene a dejar un producto para reparación, se le solicita un documento de identidad, se verifica en el sistema que el cliente ya esté dado de alta y se procede a entregarle la misma planilla que se le entrega a aquel que viene por primera vez, repitiendo el procedimiento que le sigue.



---

## 9. Centros Telefónicos

---

**Objetivos:** Graficar el cursograma correspondiente teniendo en cuenta el siguiente texto:

Con el siguiente relato de una situación sucedida, se le encarga a un empleado de Telefónica de Argentinas que modele los procedimientos de la empresa para la instalación de Centros Telefónicos:

Daniel Suarez desea instalar un locutorio en la zona del barrio de Belgrano. Para ello, envía una Solicitud de Instalación de Centro Telefónico a Telefónica de Argentinas. Dicha solicitud es firmada por Daniel Suarez, llevada a la empresa telefónica por un empleado del Sr. Suarez y recibida en Mesa de Entrada.

Al recibir las solicitudes, el encargado de la Mesa de Entrada las va acumulando en una carpeta y cuando llega el Jefe del Departamento de Ventas (cuyo horario de trabajo es de 11 a 16 hs.) se las entrega a éste.

El Jefe del Departamento de Ventas controla que la solicitud se encuentre totalmente completa, de no ser así rompe la solicitud correspondiente. De estar con toda la información correspondiente, verifica con el Archivo de Antecedentes, que el interesado no posea antecedentes negativos en negocios con la telefónica. De poseer antecedentes negativos, le indica a su secretaria que envíe al suscriptor una nota de rechazo de la solicitud. Caso contrario, envía la solicitud al Encargado de Áreas Telefónicas para que éste verifique que, el lugar donde se encontraría el futuro locutorio sea viable (en términos físicos, legales y económicos). Para verificarlo se realiza un análisis siguiendo las pautas especificadas en el Archivo "Anexo 1". De definirse como viable la ubicación del futuro locutorio, se le envía al Jefe del Dpto. de Ventas una nota de aceptación de la solicitud, éste la firma y la entrega a su secretaria para que la envíe al interesado. Junto a dicha nota se adjunta un nuevo formulario que el cliente debe completar, firmar y volver a llevarlo a Telefónica de Argentinas en la Mesa de Entrada. Una vez recibida la documentación, se traslada el formulario al Dpto. de Asignación de Licencias y se envía al cliente a dicho departamento, donde se emite y se le entrega la Nota de Contrato. El cliente firma el documento y el encargado del departamento lo avala con firma y sello.

Tras este procedimiento, el Sr. Suarez, Daniel, ya tiene el permiso para instalar un locutorio con el nombre de Telefónica de Argentina, en el barrio de Belgrano.



---

## 10. MxPx S.A.

---

**Objetivos:** Graficar el cursograma correspondiente teniendo en cuenta el siguiente texto:

El cliente le entrega la nota de pedido al vendedor de MxPx. S.A. Este empleado consulta el stock existente de los productos solicitados. Si hay stock, emite una orden de compra por duplicado, entrega el original y la nota de pedido al cliente. El duplicado de la Orden de compra lo envía al sector de depósitos.

Si no existe stock suficiente para cumplir con el pedido, se le pregunta al cliente si desea completar parcialmente el pedido, indicándole que cuando llegue la mercadería se le avisará inmediatamente para que la venga a retirar. Si el cliente acepta, elabora una orden de compra con los productos que puede entregar, por duplicado, y una segunda nota con los productos que faltan para completar el pedido original. La orden de compra original y la nota de pedido son entregadas al cliente, y el duplicado de dicha nota se envía a depósito. Se archiva la nota de productos faltantes.

Cuando el cliente se presenta en el depósito, le entrega la nota de pedido al encargado. En depósito, las órdenes de compra son nuevamente controladas contra la nota de pedido, para poder actualizar el stock. Si los documentos concuerdan, se actualiza el stock, se emite un remito que certifica el retiro de los productos y se envía al cliente a Caja. Mientras el cliente se dirige a pagar, se va preparando la mercadería para que la pueda retirar. Depósito, le devuelve la orden de compra al cliente, para que éste pueda hacer el pago en la caja y envía la nota de pedido internamente a la Caja. Allí se realiza la factura en función de la nota de pedido y se calculan los porcentajes correspondientes a los impuestos.

El cliente se presenta en la Caja con la orden de compra y se la entrega al cajero, quien tiene en su poder la factura realizada previamente. Compara los documentos y en caso que estén correctos, le cobra al cliente y asienta esta operación en el cuaderno diario, sellando la factura con "Pagado". En caso contrario, debe consultar con el supervisor de turno.

Finalmente, el cliente se presenta con la factura sellada en depósito, allí le entregan la mercadería y sellan la factura con entregado.



---

## 11. Momentum S.A.

---

**Objetivos:** Graficar el cursograma correspondiente teniendo en cuenta el siguiente texto:

La empresa Momentum S.A. se dedica a la producción y venta de souvenirs para eventos empresariales y sociales. Cuando a los estantes del depósito le faltan mercaderías, Martín, un empleado de dicho sector, confecciona una solicitud de mercadería por triplicado, quedándose con el original y el triplicado lo envía a compras.

Cuando compras recibe la solicitud de mercadería, confecciona la orden de compra por cuadruplicado, en la cual se detalla: código de artículo a comprar, cantidad y medio de transporte requerido para el traslado de la mercadería. Le entrega el original al proveedor, queda en depósito el duplicado y el cuadruplicado va a cuentas a pagar.

El proveedor prepara el pedido mirando los precios en su sistema informático, habla por teléfono con logística para combinar el envío y finalmente envía la mercadería.

Al llegar la mercadería junto con el remito al depósito se controla la cantidad. De ser correcta, se avala el remito, se actualiza el archivo de stock y se lo envía a cuentas a pagar, en donde se archiva por número de remito. De ser incorrecta, al remito se le agrega la leyenda "Cantidad Incorrecta" y se lo devuelve al proveedor junto con la mercadería recibida.

Luego de enviar un pedido correcto, el proveedor envía la factura y un resumen de cuenta a cuentas a pagar. Si existiese algún problema, se confecciona una nota de reclamo por triplicado. El original es para el proveedor y el duplicado se archiva. Caso contrario, el remito se destruye, se registra la factura en los asientos contables y se archiva la factura en el legajo del proveedor.

Cuando llega el momento de vencimiento de las facturas, cuentas a pagar procede a preparar los pagos controlando el resumen de cuenta con las facturas a pagar. Se envía el pago al proveedor, a través de cheques de pago diferido, entregando el proveedor un recibo de pago.

Al llegar el recibo, se controla el monto por el cual fue enviado, se procesa en los asientos contables y se archiva definitivamente en un archivo de recibos de pagos.



---

## 12. RealHD S.A.

---

**Objetivos:** Graficar el cursograma correspondiente teniendo en cuenta el siguiente texto:

La empresa RealHD S.A. se dedica a la producción y venta de televisores de alta definición de 1080p, haciéndole competencia directa a Sonic. Para lograr este proceso, cuando el sector de depósito detecta stock faltante de alguno de sus productos, confecciona una nota de pedido por duplicado, archiva el original y envía el duplicado al sector de compras. Cuando Martín García, el encargado de compras, recibe una nota de pedido, verifica con el sistema informático que el material listado en dicha nota realmente se encuentre por debajo del stock mínimo de reposición. De ser correcto, le entrega la nota de pedido a su secretaria, María Lucía Pérez, para que confeccione una solicitud de presupuesto (una para cada proveedor). Selecciona los 3 proveedores del sistema informático. Antes de enviar las solicitudes a destino, hace llegar una copia del documento por fax, al sector de contaduría y otra copia (por mail) al sector de recepción.

Una vez que compras recibe los 3 presupuestos, Martín García selecciona la propuesta más conveniente. Tiene en cuenta diversos factores (precio, plazo de entrega, financiación) y luego de seleccionar al proveedor definitivo, sella la nota de pedido que tenía en su poder y la abrocha a una de las dos copias de la orden de compra que es emitida en ese momento. Envía ambos documentos a contaduría. La otra copia de la orden de compra es enviada al proveedor seleccionado.

Cuando llega el pedido, depósito firma el remito que le fue entregado por el proveedor, controla que el detalle del remito coincida con el mail recibido anteriormente de ese pedido y que también coincida con la mercadería recibida. Luego depósito llama a compras para avisarle que el pedido fue recibido exitosamente y entonces la secretaria de Martín le envía un fax a contaduría para informar también de esta situación. Cuando contaduría recibe el fax, sella con "Recibido" la orden de compra que tenía en su poder, realiza la contabilidad pertinente y archiva la orden de compra (junto con la nota de pedido y el fax de la solicitud de presupuesto).

Si Martín encuentra un error al hacer el control de la nota de pedido al comienzo del proceso, inicia un "incidente" en el sistema informático, escribiendo en la nota de pedido un detalle del error encontrado.



---

### 13. Club Bunchardo

---

**Objetivos:** Graficar el cursograma correspondiente teniendo en cuenta el siguiente texto:

Cuando una persona se acerca al mostrador de entrada del Club Bunchardo, la recepcionista le pide su documento. Con ello verifica que sea o no socio, cotejándolo contra el sistema informático. Si es socio, le pregunta por qué asunto viene. Si viene a pagar la cuota, se le imprime la factura y el socio entrega el efectivo. Se da ingreso del pago al sistema informático, y se archiva el duplicado de la factura. Al final del día, se envía el archivo de facturas a Tesorería, quien realiza los asientos contables.

Si el socio viene a cancelar su suscripción, la recepcionista le pregunta la razón (dejando constancia en el sistema). Se hace la baja en el sistema y se imprimen dos copias del comprobante de baja, se archiva uno y se le entrega el original al cliente.

Si viene un aspirante (no socio), la recepcionista le entrega dos copias del formulario de inscripción. Una vez completo, el interesado entrega ambas copias junto con su documento, para que la recepcionista lo verifique. De estar todo correcto, lo da de alta en el sistema, archiva el original del formulario, sella y entrega el duplicado al nuevo socio y le da la bienvenida.



---

## 14. Xell

---

**Objetivos:** Graficar el cursograma correspondiente teniendo en cuenta el siguiente texto:

Cuando una persona desea comprar una notebook marca Xell, lo primero que debe hacer es llamar por teléfono al 0810-888-XELL (9355) y quien lo atienda dejará asentado en el sistema informático el pedido realizado por el cliente. Luego le indicará que se acerque a su sucursal más cercana.

Cuando el cliente llega a la sucursal, es atendido por una persona de mesa de entrada que le pide un documento de identidad. Con el mismo verifica en el sistema informático que en efecto esa persona haya realizado un pedido por teléfono. Si el pedido se encuentra en el sistema, se imprimen dos copias de mismo. Ambas son entregadas al cliente para que controle su pedido y devuelva una de las copias firmada. Esa copia será archivada en mesa de entrada.

Una vez realizado esto, el cliente se acerca con su copia del pedido al sector de caja. Allí el cliente entrega su copia y en Caja verifican contra el sistema informático que el detalle del pedido coincida con lo detallado en el formulario del pedido. Si está todo correcto, se le pide al cliente que abone la cantidad correspondiente a su pedido. Cuando el cliente entrega el dinero, en caja le entregan un recibo y le indican que se dirija al sector de Entregas para retirar su pedido.

Al llegar, el cliente entrega el remito, el mismo es verificado en el sistema informático, y de estar todo OK se envía un mail a deposito para que envíe el pedido a Entregas. Cuando el pedido arriba a Entregas, se corrobora el mismo con el remito que había entregado el cliente. Si el pedido esta todo OK, se sella el remito con "Entregado" y se imprime la factura en tres copias. Una es archivada en el sector, otra es entregada al cliente luego de sellarle la validez de la garantía y la tercera copia es enviada a contabilidad en donde es archivada para a fin de mes hacer los asientos contables.



---

## 15. Clear View

---

**Objetivos:** Graficar el cursograma correspondiente teniendo en cuenta el siguiente texto:

La empresa ClearView S.A. se dedica a la producción y venta de monitores LCD. Para poder mantenerse competitiva en el mercado, debe minimizar sus costos. Es por ello que, una vez por año, abre sus puertas a distintos proveedores para recibir sus propuestas y evaluar si conviene cambiar alguno de la carpeta de proveedores vigente. Dicho proceso se realiza de la siguiente manera:

El proveedor envía un e-mail a la empresa, dejando sus datos para indicar que desea participar de la evaluación de nuevos proveedores. Llegado el momento, el responsable del área "atención a proveedores" envía la propuesta formal escrita a los distintos proveedores. Ellos la reciben y la leen detenidamente. A partir de allí, deben enviar sus propuestas (por escrito también) en tres copias. El área que las recibe es recepción, quien controla la correcta confección de las propuestas y las envía a las áreas de compras, gerencia general y marketing. Si alguna propuesta no viene en el formato adecuado, es devuelta al proveedor y el mismo queda automáticamente rechazado para la evaluación. En marketing hacen el ingreso de las propuestas aceptadas recibidas en el sistema informático CRM y archivan las copias impresas.

Luego, el gerente general evalúa las propuestas. Sobre las elegidas para los nuevos proveedores, les pone un sello de "Aceptada" y se la entrega al gerente de compras. El gerente de compras corrobora la propuesta recibida por el gerente general con la que tenía en su poder y si ambas coinciden (para evitar fraude), sella ambas copias, archiva la entregada por el gerente y realiza un informe de los nuevos proveedores. Dicho informe es entregado al área de atención a proveedores, desde donde se contacta telefónicamente a cada nuevo proveedor para comenzar a trabajar en conjunto.



---

## 16. Argen Sol

---

**Objetivos:** Graficar el cursograma correspondiente teniendo en cuenta el siguiente texto:

En la empresa ArgenSol S.A. las ventas se realizan en mostrador "sólo al contado".

Semanalmente, los vendedores reciben de Almacenes una lista con la existencia de mercaderías y de Contaduría una lista con los precios unitarios de los productos.

Con estas dos listas confeccionan una lista única y rompen las originales.

Cuando llega el pedido de un cliente, el vendedor consulta en la lista si las existencias actuales alcanzan a cubrirlo. De no ser así, le pregunta al cliente si llevará el stock existente o nada.

Si el stock alcanza, modifica la lista y envía el pedido a Almacenes para que se prepare la mercadería. En Almacenes se actualiza el archivo de Stock. Luego envía la mercadería al mostrador, acompañada por el documento donde se registró el pedido, y avisa a Contaduría de esta operación enviándole un mail.

El vendedor emite una factura por triplicado; le entrega al cliente el original y el duplicado, y lleva el triplicado a caja.

El cliente va a caja a pagar y presenta las dos copias de la factura. El cajero compara dichos documentos con el triplicado de la factura que tenía en su poder. Si no coinciden, avisa telefónicamente a Contaduría. Si coinciden, sella la factura original con la leyenda "pagado" y se la devuelve al cliente, quien, recién ahora, puede retirar la mercadería en el mostrador (donde le sellan la factura con la leyenda "entregado").

Caja archiva el triplicado de la factura. Al fin del día saca las facturas del archivo y se las envía a Contaduría, donde luego de realizar los asientos contables, se archivan provisoriamente todas las facturas.

A fin de mes, Contaduría consulta el archivo de facturas para emitir un listado con las comisiones de los vendedores. Le saca una fotocopia a dicho listado, que queda en su poder, y luego envía el listado original al sector de Recursos Humanos.



---

## 17. Marr

---

**Objetivos:** Graficar el cursograma correspondiente teniendo en cuenta el siguiente texto:

En Marr S.R.L., cuando llega un pedido de un cliente, el vendedor verifica la existencia de los artículos requeridos con el archivo de Stock. En caso de que el Stock sea suficiente, emite una nota de pedido por duplicado y actualiza el archivo de Stock. Se envía el original a Despacho y el duplicado a Caja.

En caja se compara el archivo de pedidos de la base de datos con el duplicado de la nota de pedido.

Si no coincide, el cajero le avisa dicha situación, mediante una llamada telefónica, a Mariano Méndez (Encargado de Ventas). Si la información es coincidente y no presenta errores, se emite la Factura por duplicado.

Cuando el cliente se acerca a Caja y paga en efectivo, el cajero le coloca al original de la factura el sello 'Pagado' y se lo entrega al cliente, junto con la mercadería.

Cuando el Cliente presenta la Factura en el sector de despachos, se le coloca el sello 'Entregado' a la factura, se le embala la mercadería y se le entrega junto con la factura. También, el Cliente, le firma la nota de pedido original como constancia de que ha recibido la mercadería. El encargado de despachos le notifica por mail a contaduría de la operación que se acaba de realizar.

Al fin del día, despacho envía las notas de pedido originales, firmadas por los clientes a Caja, donde se adjuntan a las facturas y todo se envía a Contaduría, donde se realiza la contabilidad pertinente. Luego se archivan las notas de pedido y las facturas de forma definitiva.



---

## 18. Arcos

---

**Objetivos:** Graficar el cursograma correspondiente teniendo en cuenta el siguiente texto:

En la empresa Arcos S.A., cuando se detecta un faltante de mercaderías, el encargado de compras emite una orden de compra por cuadruplicado: envía el original al proveedor; el cuadruplicado lo archiva; el triplicado lo envía a Almacenes, donde se archiva, y el duplicado a Finanzas que también lo archiva.

Cuando el proveedor trae la mercadería, la entrega en Almacenes, y luego entrega la factura original en Finanzas, y presenta el remito (original y duplicado) en Compras para que los firmen. Una vez que el encargado de compras firma los remitos, le saca una fotocopia al original y se la envía a Contaduría. Retiene el original y presenta el duplicado firmado en Finanzas.

Finanzas recupera el duplicado de la orden de compra que tenía archivado y lo compara con la factura y el remito recibido. Si hay alguna inconsistencia entre los documentos, los envía por fax a la Gerencia Administrativa para que los analice. En cambio, si coinciden, emite la orden de pago por duplicado; envía la factura original a Contaduría, y la orden de pago original a Tesorería (quien prepara el cheque, lo envía al proveedor, y luego archiva la orden de pago original). La documentación que quedó en Finanzas se sella "pagado" y se archiva definitivamente.

Con la factura, Contaduría registra la deuda en el archivo de cuenta corriente del proveedor. Luego realiza los asientos contables, y finalmente la factura original es archivada definitivamente en orden cronológico.



---

## 19. Club El Timón

---

**Objetivos:** Graficar el cursograma correspondiente teniendo en cuenta el siguiente texto:

En el club "El Timón" a fin de mes, Cobranzas emite la cuota para cada afiliado por duplicado. Archiva transitoriamente el duplicado de la misma.

Consulta en el sistema informático si existen cuotas pendientes de pago: En caso afirmativo, se imprime un acta de deuda que, se adjunta a la cuota del corriente mes y se envía al afiliado.

En caso de no registrarse deudas, solamente se envía el original de la cuota.

Cuando el afiliado se presenta a pagar, entrega el cheque al sector de Contaduría. El empleado de dicho sector, carga en el sistema: el número de afiliado, el número de cheque, el banco, el importe y la fecha. Paso seguido, emite el recibo por duplicado entregándole a éste el original. El duplicado se archiva con los duplicados de las cuotas.

Al final del día, Contaduría, en base a los duplicados de las cuotas y de los recibos de la operatoria, confecciona la planilla de cobranzas diarias, por duplicado, que se envía junto con los cheques a Tesorería. Los duplicados (cuota social y recibo) son archivados.

En Tesorería se controlan las copias de la planilla con los cheques y, si está todo correcto, archiva definitivamente el original de la planilla, firma su duplicado y lo envía por fax a Cobranzas, donde se archiva definitivamente.

Contaduría basándose en los duplicados de las cuotas y recibos, realiza los asientos contables.



---

## 20. Fílmoteca

---

**Objetivos:** *Graficar el cursograma correspondiente teniendo en cuenta el siguiente texto:*

En el videoclub "Fílmoteca S.H.", cuando un cliente se acerca al mostrador, el empleado que recibe los pedidos le pregunta si es socio.

Si el cliente no es socio, se le informa como es el sistema y cuáles son los precios de los alquileres. Si está de acuerdo lo asocia, para ello le solicita una fotocopia de algún comprobante de pago de servicios públicos a su nombre (luz, teléfono, agua, etc.) y su DNI; luego ingresa en el sistema informático los siguientes datos: nombre y apellido, número de documento, domicilio, teléfono y finalmente le otorga una credencial con el número de socio, con el cual el cliente se identificará de allí en adelante.

Si se trata de un socio del videoclub, el empleado del mostrador verifica si la película se encuentra en existencia. De no encontrarse, se lo comunica al cliente y le solicita el carnet para anotar la reserva en un cuaderno de pedidos pendientes.

Si la película se encuentra en existencia verifica si se encuentra reservada. De encontrarse disponible actualiza en el sistema informático el número de película y la fecha de retiro. Luego le entrega la película al cliente.

Cuando un cliente se presenta a devolver una película, se dirige a caja, donde se la entrega al empleado junto con la credencial. El cajero verifica que la película se encuentre en buen estado; luego emite una factura por duplicado y efectúa la cobranza, entregando al Cliente el original de la misma. Archiva transitoriamente el duplicado de la Factura.

Al final del día el cajero controla el dinero en caja con las facturas emitidas; de estar todo correcto lo registra en el Libro Diario, archiva las facturas en forma definitiva y le envía un mail al dueño del local informándole lo recaudado en el día.



---

## 21. E & M

---

**Objetivos:** Graficar el cursograma correspondiente teniendo en cuenta el siguiente texto:

En la empresa "E & M", cuando llega una orden de compra por fax o correo electrónico por parte del cliente, el empleado de ventas consulta en el sistema informático cual es el saldo del cliente. Si el cliente tiene deudas, se le notifica telefónicamente que no se realizará la operación hasta que no cancele el saldo. Si no tiene deudas emite una nota de pedido en dos copias: envía el original a Almacenes y el duplicado a Despacho.

En Almacenes se prepara el pedido y se lo envía a Despacho, junto con las cuatro copias del remito que es emitido en ese momento; archiva en forma transitoria la nota de pedido.

Cuando Despacho recibe la mercadería con el remito chequea los datos con los del duplicado de la nota de pedido que tenía en su poder; de estar todo correcto conforma el triplicado del remito y se lo devuelve a Almacenes, quién lo archiva en forma definitiva junto con la nota de pedido en original.

Luego Despacho ingresa en el archivo de salidas, la fecha y hora en que la mercadería es enviada al cliente junto con el remito original y duplicado; envía el cuádruplicado del remito a Contaduría quién lo archiva transitoriamente.

El cliente firma el remito original y lo devuelve a Contaduría.

Contaduría con el remito original y consultando los precios en el sistema, emite la factura en dos copias: el original lo envía por mail al cliente y el duplicado junto con el remito original lo envía a Contaduría. El cuádruplicado del remito luego de ser firmado por el jefe del sector es devuelto a despacho quién lo archiva definitivamente junto con el duplicado de la nota de pedido.

Contaduría realiza la contabilidad pertinente.



---

## 22. Comunicate

---

**Objetivos:** Graficar el cursograma correspondiente teniendo en cuenta el siguiente texto:

“Comunicate S.A.” es una empresa mayorista que se dedica a la venta de equipos informáticos y de comunicaciones.

Cuando un cliente desea realizar un pedido por primera vez, deberá acercarse a mesa de entradas donde se le entregará un formulario de alta. Una vez que lo completa se lo devuelve al encargado de dicho sector para que cargue los datos en el sistema informático. Entre los datos solicitados, se pide una dirección de correo electrónico a la que se enviarán mails con las nuevas ofertas y promociones el primero de cada mes.

Si el cliente ya está registrado, deberá esperar para ser atendido por uno de los vendedores. El vendedor le tomará el pedido y controlará la existencia de mercaderías con el archivo de stock. En caso de contar con todos los productos, enviará al cliente a la caja a pagar, y pasará el pedido al sector de despacho para que lo preparen.

En el caso de que no haya disponibilidad de alguno de los productos, se le informará al cliente, para que decida si aceptar o no parcialmente el pedido; pero también se informará de dicho faltante al sector de compras mediante un llamado telefónico interno.

Cuando el cliente se presenta en la caja y realiza el pago, el cajero emite una factura por triplicado. El original se lo entrega al cliente, el duplicado lo envía al sector de finanzas y el triplicado lo archiva.

El cliente se dirige al sector de despacho, y presenta la factura. El encargado de dicho sector compara que la información de la factura coincida con el pedido; si está todo correcto, actualiza el archivo de stock, sella la factura con la leyenda “entregado” y se la devuelve al cliente junto con los productos. También le entrega la garantía que emite y firma en ese momento.

Todos los viernes, en finanzas, en base a las facturas se realizan los asientos contables. Las facturas son archivadas definitivamente.



---

## 23. Motorizados

---

**Objetivos:** Graficar el cursograma correspondiente teniendo en cuenta el siguiente texto:

En la empresa "Motorizados S.A.", que se dedica a la comercialización de repuestos para motos y cuatriciclos, cuando se detecta un faltante de mercaderías en el sector de almacenes, se emite una solicitud de compra por duplicado, enviando el original al área de compras.

En compras, se confecciona el Pedido de Cotización en el que se detalla cada repuesto a comprar, y se envía a los posibles proveedores; cuando se reciben los presupuestos se los analiza y se decide a quien comprarle.

Una vez determinada la adjudicación, el encargado de compras confecciona la Orden de Compra por cuadruplicado entregando el original al proveedor. El duplicado se envía a Contaduría y el triplicado a Recepción, los dos se archivan en forma transitoria.

Cuando llega la mercadería acompañada por dos copias del remito, en recepción se verifica que dicha documentación coincida con la Orden de Compra y los productos recibidos. Si está todo correcto firma el duplicado del remito y se lo devuelve al proveedor. Luego se emite un informe de recepción en tres copias, el original se envía a contaduría, y el duplicado junto con la mercadería se envía a almacenes.

En almacenes, se controla que la mercadería esté en condiciones y coincida con la documentación; si surge alguna inconsistencia, le avisa telefónicamente al área de compras; de estar todo correcto actualiza el archivo de stock y guarda los repuestos en los estantes correspondientes.

El Proveedor envía la factura al sector de contaduría, donde se controla contra la orden de compra y el informe de recepción que tenía en su poder. Si está todo correcto, se archiva transitoriamente. Pero si hay alguna diferencia, destruye la factura y le envía un mail al proveedor para que emita una nueva.

A fin de mes, contaduría en base a las facturas realiza la contabilidad pertinente.



---

## 24. Info & Tecno

---

**Objetivos:** Graficar el cursograma correspondiente teniendo en cuenta el siguiente texto:

En la empresa "Info & Tecno S.A.", cuando un cliente adquiere un producto puede suceder que éste presente alguna falla.

Si se detecta cualquier defecto de fabricación en algún producto, el cliente deberá dirigirse a la empresa y presentar los productos en mesa de entrada junto con la garantía y dos fotocopias de la factura.

En mesa de entrada se verifica contra el sistema informático, que sea una factura válida, y también que la fecha de la documentación presentada no haya superado los 5 días hábiles, pues de ser así rechaza el reclamo. Si es correcto, archiva una fotocopia de la factura en el archivo de reclamos y traslada la mercadería y el resto de la documentación al sector de reclamos.

En reclamos se verifica que la mercadería devuelta coincida con la factura, y además controla que el material esté con el embalaje original, junto con los drivers, manuales y todos los accesorios en perfecto estado. También verifica que no haya daños ocasionados por dispositivos externos, descargas eléctricas o subidas de tensión. Si no pasa todos los controles, se sella la garantía como "inválida" y se le devuelve al cliente junto con los productos.

Si pasa satisfactoriamente los controles, se verifica con la fotocopia de la factura que haya stock disponible de los productos que fallaron, pues la política de la empresa es entregarle inmediatamente al cliente un producto nuevo. Si hay stock se envía la fotocopia de la factura a caja y se avisa telefónicamente a despacho para que vayan preparando el pedido. En caja se emite una nota de crédito por duplicado y una nueva factura por triplicado. Se entrega el original de la factura al cliente. Con la factura el cliente se dirige a despacho donde le entregan la mercadería y le sellan la factura con "entregado".

Al final del día, desde el sector de reclamos se envía la mercadería defectuosa junto con la garantía al proveedor correspondiente, y se avisa de esta situación por mail al sector de compras.



---

## 25. Aveno

---

**Objetivos:** Graficar el cursograma correspondiente teniendo en cuenta el siguiente texto:

En la empresa "Aveno S.R.L" semanalmente se realizan compras a los distintos proveedores. Luego de que el sector de compras lleva a cabo una adquisición de mercaderías, envía al sector de cuentas a pagar el remito y el duplicado de la orden de compra, para que los archive en forma transitoria.

Una vez que el proveedor envía la factura, cuentas a pagar verifica que coincida con los documentos que tiene en su poder en cuanto a productos solicitados, cantidad, precio y condiciones de pago. Si la información es incorrecta, destruye la factura y le avisa al proveedor telefónicamente para que le envíe una nueva corregida. Si es correcta, emite una orden de pago en tres copias y archiva en forma transitoria el triplicado. Luego envía a tesorería el remito, la factura, el duplicado de la orden de compra y el original y el duplicado de la orden de pago.

Tesorería controla los documentos recibidos, y de estar todo correcto emite un cheque, que envía al proveedor, y archiva el duplicado de la orden de pago.

Cuando el proveedor envía el recibo, tesorería sella la factura con la leyenda "pagado" y le saca una fotocopia que archiva en forma definitiva. Luego envía la factura a contaduría junto con el original de la orden de pago, el recibo, el remito y el duplicado de la orden de compra para que se realice la contabilidad pertinente.

Finalmente, tesorería extrae del archivo el duplicado de la orden de pago y lo envía a cuentas a pagar como muestra de conformidad, quien lo archiva definitivamente y destruye el triplicado de la orden de pago.



---

## 26. Cinef

---

**Objetivos:** Graficar el cursograma correspondiente teniendo en cuenta el siguiente texto:

En la empresa "Cinef S.A.", todos los lunes, el sector de contabilidad extrae del legajo de los clientes, los remitos y las facturas pendientes de cobro. Analiza si la deuda vence dentro de esa semana. De no ser así, guarda los documentos nuevamente en el legajo. Con los documentos que vencen en esa semana, confecciona un listado de cobranzas por duplicado que entrega al cobrador junto con las facturas y remitos correspondientes. El cobrador le firma y devuelve el duplicado del listado certificando haberlo recibido. En ese instante se envía un mail a cada cliente informándole su situación.

Durante la semana el cobrador visita a los clientes para cobrarles. De cada uno de ellos recibe un cheque por el valor de la deuda, con el que actualiza la lista de cobranzas. Emite un recibo por triplicado y le entrega el original al cliente.

Los viernes el cobrador se dirige a tesorería donde presenta: los cheques recibidos, la lista actualizada, las copias de los recibos, las facturas y los remitos. En dicho sector, se controla que la documentación sea coincidente. De estar todo correcto archiva los cheques y el duplicado de los recibos; firma y sella el listado, le saca una fotocopia que queda en su poder, y se lo devuelve al cobrador junto con el resto de los documentos.

El cobrador archiva la lista, y se dirige al sector de contabilidad donde presenta los remitos, las facturas y los triplicados de los recibos. En dicho sector se realiza la registración contable y luego se archivan los documentos en forma definitiva.



---

## 27. Presupuesto

---

**Objetivos:** Graficar el cursograma correspondiente teniendo en cuenta el siguiente texto:

El sector Presupuesto desea realizar el presupuesto anual de la empresa; para tal fin, en base a los lineamientos que le envía por escrito la Gerencia General, redacta las pautas que deberá seguir cada sector para la elaboración del mismo, fijando en dicho documento las formalidades para la presentación de los datos y los plazos de entrega. El documento donde figuran las pautas, es generado en original y tres copias; el original se archiva y las copias se envían a los sectores de: Comercialización, Producción y Compras.

Comercialización, teniendo en cuenta las pautas, confecciona el presupuesto de ventas (con los gastos de comercialización), en tres ejemplares, detallando unidades y precios para cada subperíodo y las condiciones de venta. Envía el original a Presupuesto y el duplicado a Producción; el triplicado se archiva.

Producción sobre la base del Presupuesto de Ventas, y siguiendo las pautas, elabora el presupuesto de producción e inventarios, desagregado en materias primas, mano de obra y gastos de fabricación. Se confeccionan tres ejemplares: el original para Presupuesto, el duplicado para Compras y el triplicado se archiva.

Compras en base al Presupuesto de Producción recibido elabora el presupuesto de Compras (respetando las pautas). Envía el original a Presupuesto y archiva la copia.

Cuando el sector de Presupuesto recibe toda la información, la analiza y la compara con el archivo histórico de presupuestos; si encuentra algún dato erróneo o incompleto, le avisa a los sectores responsables vía mail, para que subsanen el error. Si está todo correcto, confecciona por duplicado los Presupuestos Financiero y Económico y el Balance General Proyectado. Archiva los duplicados y envía los originales a la Gerencia General.

La Gerencia General analiza y compara los Presupuestos recibidos. En caso de encontrar alguna inconsistencia, llama telefónicamente al sector correspondiente para solicitarle información complementaria. Si no encuentra ninguna inconsistencia, confecciona un informe sobre el presupuesto. Luego, envía los presupuestos y el Informe al Directorio, donde serán revisados. En caso de estar todo correcto, el Directorio aprueba los presupuestos y les coloca el sello de aprobado.



---

## 28. Mini Tour

---

**Objetivos:** Graficar el cursograma correspondiente teniendo en cuenta el siguiente texto:

La empresa "MiniTour" es una agencia de viajes que se dedica a vender paquetes turísticos para viajar a distintos puntos de nuestro país.

Cuando un cliente llega a la agencia de viajes, es atendido por un operario, quien le pregunta a qué destino quiere viajar y cuánto dinero tiene pensado gastar. En función de la respuesta del cliente, el operario le entrega un folleto con la propuesta que mejor se ajusta a su pedido, junto con la cotización de la misma. Si el cliente se muestra interesado, el operario emite un comprobante por duplicado de dicha propuesta, con mayor nivel de detalle, entrega el original a su cliente y archiva el duplicado.

Cuando un cliente decide contratar un paquete, entrega al operario la propuesta que éste le realizó en una instancia previa. También debe abonar el 30% de la totalidad del viaje. El operario ingresa al sistema informático y asienta la reserva. En ese momento imprime el comprobante de la reserva y lo envía por fax al área administrativa. El operario controla que la cantidad abonada sea correcta, teniendo en cuenta la propuesta. Si es correcta, emite un recibo por duplicado, le entrega el original al cliente y archiva el duplicado. Le informa al cliente el plazo para terminar de pagar el viaje. Luego, cuando el cliente se retira, el operario envía a tesorería el dinero recibido y los duplicados de los recibos.

Antes de la fecha límite, el cliente se acerca a pagar el resto del paquete turístico, el operario controla el dinero con el recibo y la propuesta que tenía archivados. De ser correcto, emite un recibo por duplicado por el resto, le da el original y archiva el duplicado. Luego, cuando el cliente se retira, el operario envía a tesorería el dinero recibido y los duplicados de los recibos.

Al final del día tesorería controla los pagos y los recibos que le envía el operario. De estar todo correcto, envía un cheque a su proveedor de turismo para confirmar las reservas.

Cuando el proveedor envía los vouchers, el operario avisa telefónicamente al cliente para que pase a retirarlos. Cuando el cliente llega a la agencia el operario le entrega los vouchers y lo envía al sector de administración. Allí el empleado administrativo emite una factura por el total del viaje, le entrega el original y guarda el duplicado.

Al finalizar el día se realizan los asientos contables en administración en base a los duplicados de las facturas.



---

## 29. Faltante de Mercaderías

---

**Objetivos:** Graficar el cursograma correspondiente teniendo en cuenta el siguiente texto:

En la empresa "SIX S.H.", cuando se detecta un faltante de mercaderías, Despacho emite una solicitud de compra por duplicado, envía el original a Compras y el duplicado lo archiva.

Compras basándose en la solicitud de compra, emite una orden de compra por triplicado, envía el original al proveedor, el duplicado a Recepción y el triplicado lo archiva junto con la solicitud de compra.

En Recepción se archiva transitoriamente el duplicado de la orden de compra a la espera de la llegada de las mercaderías.

Recepción recibe las mercaderías acompañadas por el original y copia del remito. El dicho sector se controla las mercaderías con el remito y la orden de compra: Si el control es satisfactorio, se firma el duplicado del remito y se lo devuelve al proveedor, luego se coloca un sello de "aceptado" al original del mismo y se lo envía a compras junto con el duplicado de la orden de compra.

Si el control no es satisfactorio se devuelven los remitos junto con la mercadería y se avisa telefónicamente al sector de Despacho para notificarle de lo sucedido.

Compras firma el duplicado de la orden de compra y lo envía por fax junto con el remito a Despacho, además archiva definitivamente el triplicado de la orden de compra con el original de la solicitud de compra.

En Despacho se controla las mercaderías recibidas con los soportes correspondientes; de estar todo correcto archiva definitivamente el duplicado de la solicitud de compra, firma el remito y lo envía junto con el duplicado de la orden de compra a contaduría.

Finalmente, Contaduría con la documentación recibida realiza la correspondiente registración contable.



---

### 30. Reclutamiento de Personal

---

**Objetivos:** Graficar el cursograma correspondiente teniendo en cuenta el siguiente texto:

Cuando el área de producción necesita un nuevo empleado, emite una solicitud de personal por duplicado. Envía el original al sector de reclutamiento y archiva el duplicado.

En reclutamiento se controla que esa solicitud cuente con la autorización del jefe de producción y que realmente exista ese puesto en la organización. Si no pasa el control, devuelve la solicitud al área de producción para que la arregle. Si pasa el control, consulta con el sistema informático, que es donde están cargados los curriculums de los postulantes y emite: un listado con los candidatos que se ajustan al perfil buscado y también emite un formulario de evaluación. Envía ambos documentos al sector de selección de personal.

En selección de personal se controla que el listado y el formulario de evaluación sean correctos. De ser así se comunica telefónicamente con cada candidato preseleccionado para acordar una entrevista.

Luego de realizar la entrevista con un candidato, en selección de personal, se genera un informe con el resultado de la misma y las observaciones pertinentes. Al finalizar todas las entrevistas, y determinar la selección, llama al candidato elegido para comunicarle la resolución.

Cuando el elegido se acerca a la organización se le entrega el contrato en dos copias. Luego de que lo firma devuelve una copia para que se archive en el sector de selección de personal.

Finalmente desde el área de selección se envía un mail a los candidatos que no han sido seleccionados agradeciéndoles por su participación en el proceso. También se envía la copia del contrato con los datos del nuevo miembro al área de producción.



---

## 31. Licencia de Conducir

---

**Objetivos:** Graficar el cursograma correspondiente teniendo en cuenta el siguiente texto:

Carlos Reinaldo decidió iniciar el trámite para obtener la licencia de conducir. A tal efecto se dirigió a la Dirección General de Licencias. En mesa de entradas lo atendieron y le dieron una Declaración Jurada para que complete y vuelva a traer junto con el DNI.

Una vez que Carlos completó la información, se dirigió nuevamente a mesa de entradas donde le recibieron el DNI y la Declaración Jurada. Al DNI le sacaron dos fotocopias y se lo devolvieron junto con un documento por duplicado (emitido en ese momento) en el que figuraba el importe a abonar para la realización del trámite. Una de las copias del DNI se archivó en mesa de entradas y, la otra copia junto con la Declaración Jurada se enviaron a la oficina de finalización de trámites.

Carlos se dirigió a caja y presentó las dos copias del documento en el que se indicaba el importe a abonar junto con el dinero. El cajero verificó que la suma abonada fuera correcta, le selló los comprobantes quedándose con el duplicado y devolviéndole el original. El duplicado se envió a la oficina de finalización de trámites. También le indicaron que los pasos siguientes consistían en realizar un examen médico, una prueba escrita y una prueba práctica. Le entregaron un documento donde figuraban todos los pendientes.

Carlos se dirigió al consultorio médico, donde se le realizaron varios controles. El médico luego le firmó con "Aprobado" la casilla del "Examen médico" del documento de pendientes.

Posteriormente Carlos fue a la oficina de evaluaciones. Allí le entregaron un examen y le dieron 30 minutos para resolverlo. Una vez completado Carlos lo entregó y aguardó su corrección. Finalmente el inspector de tránsito que lo evaluó le firmó el documento de pendientes con "Aprobado" en la casilla de "Examen teórico".

Recién ahora Carlos pudo ir a realizar la prueba práctica de manejo al área de "drive test", la cual pasó satisfactoriamente. Le sellaron el casillero que le faltaba en el documento de pendientes con la leyenda "Aprobado".

Con toda la documentación completa y sellada Carlos se dirigió a la oficina de finalización de trámites, donde luego de presentarla, le tomaron una foto, las huellas digitales y algunos datos personales con los que se actualizó el sistema informático. Luego de verificar que el usuario había abonado el trámite le entregaron un comprobante de licencia en trámite para que pase a retirar el carnet de conducir la semana siguiente.

Al finalizar el día la oficina de entrega de trámites, en base a los documentos de pago realiza los asientos contables.

A la semana siguiente, Carlos fue con el comprobante de licencia en trámite a mesa de entradas donde luego de firmar el cuaderno de constancias de recibo, le entregaron su licencia de conducir.



---

## 32. Lewis S.A

---

**Objetivos:** Graficar el cursograma correspondiente teniendo en cuenta el siguiente texto:

Se trata de un sistema para la gestión de las compras que realiza la empresa Lewis S.A. para confeccionar los artículos que luego comercializa en sus locales de Argentina. Todos los años, antes de comenzar una nueva temporada el departamento de diseño se reúne para preparar la colección de la misma. Como resultado de estas reuniones se emite una orden de producción, cuyo original se archiva en el departamento de diseño. Antes de archivarla se hace una fotocopia, la cual luego de ser firmada por el gerente del área de diseño, se envía al departamento de producción.

Producción controla con el archivo de stock de materiales que pueda satisfacer las necesidades estipuladas según la orden de producción, de no ser posible se emitirá una solicitud de compra, con original y dos copias. Si la compra incluye algún otro material importado, deberá ser firmada previamente por el gerente de producción.

Una vez confeccionada (y firmada si es necesario) el original de la solicitud de compra se archiva y las dos copias se envían a compras, avisando por e-mail que ya se realizó el envío.

En compras, se buscará del archivo de proveedores aquellos que sean capaces de satisfacer las necesidades del área de producción, teniendo en cuenta las especificaciones de la orden de compra. Una vez que se seleccionan los proveedores posibles, se le envía a cada uno el duplicado de una solicitud de presupuesto que es emitida en el momento, en la que se especifica un plazo máximo de tolerancia de 14 días para que los proveedores interesados envíen sus presupuestos.

Cumplido el plazo de tolerancia, el departamento de compras controla los presupuestos con las solicitudes de presupuesto correspondientes y si todo es correcto elige al mejor de los proveedores (basado en ciertas políticas de la empresa respecto a costos y calidades) y le envía una orden de compra que emite en el momento, de la cual almacena una copia para control posterior, al proveedor se le notifica telefónicamente que su presupuesto resulto elegido.



---

### 33. AAFIPP

---

**Objetivos:** Graficar el cursograma correspondiente teniendo en cuenta el siguiente texto:

El viernes 24 de enero el jefe de Gabinete, Jorge Capitananich, y el ministro de Economía, Axel Kicillof, anunciaron sorpresivamente un relajamiento del cepo cambiario a partir de que la suba del dólar había llevado a su valor a un equilibrio adecuado para las "políticas económicas" del Gobierno.

El lunes 27 de enero, el titular de la AAFIPP, Ricardo Echegaray, informó la metodología para acceder al dólar AAFIPP con fines de ahorro.

A continuación, le mostramos lo seis pasos claves a seguir para poder hacerse de la divisa:

Paso I: la persona interesada debe tener una clave fiscal que le permita gestionar la autorización a comprar dólares en la AAFIPP. Si no tiene la clave, puede solicitarla en la dependencia correspondiente de acuerdo a su domicilio fiscal deberá dirigirse personalmente y presentar DNI. Una vez allí el empleado de Altas Clave Fiscal valida la documentación y dará de alta los datos del interesado en el sistema a su vez le entrega un comprobante de alta con su clave fiscal.

Paso II: La persona interesada se dirige a la ventanilla de Trámites Operaciones Cambiarias donde se le solicitará su CUIT / CUIL y su clave fiscal. Una vez validados dichos datos el trámite comienza formalmente.

Paso III: Le entregan un formulario de compra de divisas el cual debe completar con sus datos, detallando tipo de trabajador (relación de dependencia, autónomo o monotributista) y cuántos pesos quiere aplicar a la compra de dólares para tenencia o ahorro. Debe ingresar el monto máximo posible que considera que puede comprar mensualmente de acuerdo a su capacidad contributiva y que no exceda el 20% de sus ingresos mensuales.

Paso IV: El empleado de La AAFIPP valida la cantidad de pesos que puede aplicar a la compra de dólares en función de la metodología informada contra el sistema. El mínimo ingreso mensual que debe percibir para acceder a la compra de dólares es de \$ 7.200 (equivalente a dos salarios mínimos vital y móvil). Si usted es trabajador en relación de dependencia, puede comprar hasta el 20% de su remuneración neta mensual, si está en Autónomos puede comprar hasta el 20% de su remuneración neta mensual informada en la última presentación y si está inscripto en Monotributo podrá compra hasta el 20% del monto máximo de su facturación, según la categoría, mensualizado.

Paso V: Si el formulario es aprobado el empleado firmará y sellará el mismo con conformidad, el cual tiene una vigencia de 72 horas hábiles, para presentarlo en su banco. En caso de que la persona sea autónomo o monotributista, deberá completar el formulario X45 el cual deberá firmar y se le entregara un copia con sello de la AAFIPP.

Paso VI: Dentro de las 72 horas de entregado el formulario, la persona deberá dirigirse a su banco para proceder con la compra de divisas la misma no puede ser en efectivo, sino que tendrá que ser bancarizada, es decir, los pesos deben estar en una cuenta bancaria personal. Deberá presentar el formulario en la caja y una vez validado el mismo con el sistema de la AAFIPP podrá adquirir dólares por el equivalente al valor del dólar oficial más el 20% de anticipo del impuesto a las ganancias.



---

## 34. Blocbaster

---

**Objetivos:** Graficar el cursograma correspondiente teniendo en cuenta el siguiente texto:

El videoclub Blocbaster es uno de los más conocidos de Argentina, y de los pocos que sobreviven a esta época de streaming online y contenidos bajo demanda. Cuando una persona llega con intención de alquilar alguna película, se le explica que antes que nada debe cumplir la condición de socio.

Por lo tanto se le entrega un formulario preimpreso para que complete con sus datos personales, además se le pide que entregue una copia de su documento de identidad, y se le entrega un comprobante del trámite que deberá presentar cuando vaya a retirar su nueva credencial de socio.

Cuando el cliente entrega estos documentos en recepción, se hace una copia de los mismos que se archiva en recepción y se envían los originales al departamento de atención al cliente donde se verifica en el archivo de clientes que no se encuentre ya registrado en el mismo. En caso de que el cliente no estuviera asentado en el sistema entonces se procede a ingresar sus datos y producto del proceso se genera una credencial de socio y un contrato de conformidad que el cliente deberá firmar para poder recibir la credencial.

Se envían la credencial y el contrato a recepción, desde donde se avisa telefónicamente al cliente que puede pasar a retirar su credencial.

Cuando el cliente llega para retirar su credencial, presenta el comprobante del trámite y este se compara con las dos copias del formulario que se encuentran en recepción y si todo esta correcto se le hace firmar el contrato de conformidad y luego se le entrega la credencial de socio.

Cada vez que un socio retire una película, recepción genera una notificación de alquiler que envía al departamento de atención al cliente.



---

### 35. Genetic Food S.A

---

**Objetivos:** Graficar el cursograma correspondiente teniendo en cuenta el siguiente texto:

Mensualmente, la compañía "Genetic-Food S.A." realiza compras a los distintos proveedores. Luego de que el sector de compras lleva a cabo una adquisición de mercaderías, envía al sector de cuentas a pagar el remito y el duplicado de la orden de compra, para que los archive en forma transitoria.

Una vez que el proveedor envía la factura, cuentas a pagar verifica que coincida con los documentos que tiene en su poder en cuanto a productos solicitados, cantidad, precio y condiciones de pago. Si la información es incorrecta, destruye la factura y le avisa al proveedor telefónicamente para que le envíe una nueva corregida. Si es correcta, emite una orden de pago en tres copias y archiva en forma transitoria el triplicado. Luego envía a tesorería el remito, la factura, el duplicado de la orden de compra y el original y el duplicado de la orden de pago.

Tesorería controla los documentos recibidos, y de estar todo correcto emite un cheque, que envía al proveedor, y archiva el duplicado de la orden de pago.

Cuando el proveedor envía el recibo, tesorería sella la factura con la leyenda "pagado" y le saca una fotocopia que archiva en forma definitiva. Luego envía la factura a contaduría junto con el original de la orden de pago, el recibo, el remito y el duplicado de la orden de compra para que se realice la contabilidad pertinente.



---

## 36. Monroe

---

**Objetivos:** Graficar el cursograma correspondiente teniendo en cuenta el siguiente texto:

En la librería mayorista "Monroe S.A.", cuando llega el pedido de un cliente, el vendedor confecciona una nota de pedido por duplicado. Archiva la copia como constancia y entrega el original al sector de expedición. Éste lo recibe y controla en el sistema informático la existencia en stock de la mercadería solicitada. Si no es posible cubrir el pedido en su totalidad, avisa telefónicamente al área de ventas para que le consulte al cliente si desea tomar parcialmente el pedido. Si todo está correcto, y el stock es suficiente, expedición prepara la mercadería, firma el original de la nota de pedido, le saca una fotocopia que archiva transitoriamente, y envía la nota de pedido al sector de facturación, para que realice la factura. La mercadería queda en expedición esperando autorización. Facturación emite la factura en cuatro copias: envía el original y dos copias a caja, y archiva definitivamente el cuadruplicado.

Una vez que el cliente abona con cheque en caja, el cajero controla que el monto coincida con el de la factura. De ser correcto, envía un mail interno a expedición para que le acerquen el pedido. En expedición firman la fotocopia de la nota de pedido con la leyenda "entregado" y envían el pedido a caja. El cajero sella el original de la factura con "Mercadería pagada y entregada", y se le entrega al cliente con la mercadería. Luego archiva el triplicado de la factura y envía el duplicado a contaduría, donde todos los viernes, se realizan los asientos contables.



---

## 37. TArgenta

---

**Objetivos:** Graficar el cursograma correspondiente teniendo en cuenta el siguiente texto:

A continuación, le mostramos los seis pasos claves a seguir para poder hacerse de la tarjeta:

**Paso I:** la persona interesada debe tener una clave fiscal que le permita gestionar la autorización para adquirir TArgenta, del AANSESS. Si no tiene la clave, puede solicitarla en la dependencia correspondiente de acuerdo a su domicilio fiscal. Deberá dirigirse personalmente a las oficinas del AANSESS y presentar DNI. Una vez allí, el empleado de Altas Clave Fiscal valida la documentación y da de alta los datos del interesado en el sistema informático. A su vez, le entrega un comprobante de alta con su clave fiscal y su CUIT/CUIL correspondiente.

**Paso II:** La persona interesada se dirige, a la sucursal de AANSESS más cercana, a la ventanilla de Trámites y Operaciones, donde se le solicitará su comprobante impreso de CUIT/CUIL y su clave fiscal. Allí, se validan los datos contra el sistema informático. Una vez validados dichos datos, el trámite comienza formalmente.

**Paso III:** Si todo está validado, se archiva el comprobante de CUIT/CUIL, y se imprime un formulario de pedido de tarjeta, el cual se entrega al interesado. El interesado, deberá completarlo con sus datos, detallando tipo de trabajador (relación de dependencia, autónomo o monotributista), el monto límite de la tarjeta y el tipo de la misma (Gold, Black o Platino). Debe ingresar el monto máximo posible que considera que puede llegar a gastar mensualmente, de acuerdo a su capacidad contributiva.

**Paso IV:** Cuando el interesado se presenta con el formulario de pedido de tarjeta completo, el empleado de Trámites y Operaciones valida el monto que puede aplicar como límite en la tarjeta, en función de los datos informados por el sistema informático. El mínimo ingreso mensual que debe percibir para acceder a una tarjeta Gold es de \$ 7.200. Si el interesado es trabajador en relación de dependencia o autónomo, puede acceder a un servicio Black, con una remuneración neta mínima de \$ 19.500. Y si está inscripto en Monotributo podrá adquirir una tarjeta Platino, siempre que el monto máximo de su facturación esté sobre los \$ 25.000.

**Paso V:** Si el formulario es aprobado, el empleado firmará y sellará el mismo con conformidad, el cual tiene una vigencia de 72 horas hábiles para presentarlo en su banco. En caso que la persona sea autónomo o monotributista, deberá completar el formulario X45 por duplicado, el cual deberá firmar. La persona interesada deberá devolver la copia firmada al mismo sector, para ser archivada. En todos los casos, el formulario de pedido de tarjeta, se devuelve al interesado.

**Paso VI:** Dentro de las 72 horas de entregado el formulario de pedido de tarjeta, la persona deberá presentarlo en la caja y, una vez validado el mismo con el sistema de AANSESS, el empleado realiza la entrega de la TArgenta, debitando un monto de anticipo por gastos administrativos. El banco retiene y archiva permanentemente el formulario para posteriores auditorías.



---

### 38. R2-D2 SRL

---

**Objetivos:** Graficar el cursograma correspondiente teniendo en cuenta el siguiente texto:

La empresa R2-D2 S.R.L. se dedica a la construcción de aspiradoras automáticas. Sus clientes son los hogares que quieren automatizar el proceso de limpieza de pisos a través de los distintos modelos que lanzó la compañía. A continuación, el procedimiento de pago de los clientes y el cobro por parte de la empresa.

Cuando llega un cliente a la empresa, dispuesto a saldar su deuda, se dirige al área de cobranzas y le entrega un cheque al cobrador. Este último, verifica que los datos del cheque sean correctos y que el monto coincida con el que figura en el archivo de Pedidos pendientes de cobro. Si está todo correcto confecciona un recibo por duplicado; entrega el original al cliente y archiva el duplicado junto con el cheque recibido.

Al finalizar la semana, con los recibos duplicados y los cheques recibidos, en cobranzas se genera un listado de cobranzas efectuadas por duplicado. Se le saca una fotocopia al original de dicho listado, la cual se archiva junto con los duplicados de los recibos. Luego se envía a tesorería los cheques junto con el original y duplicado del listado de cobranzas efectuadas. Tesorería firma conforme el duplicado del listado de cobranzas efectuadas y se lo devuelve al cobrador. Archiva transitoriamente el original del listado de cobranzas efectuadas junto con los cheques.

El lunes, el cobrador toma el duplicado del listado firmado y enviado por tesorería, extrae los recibos y la fotocopia del listado que tenía archivadas, y controla la coincidencia de los documentos. De resultar satisfactorio el control, destruye la fotocopia y archiva definitivamente el duplicado del listado de cobranzas efectuadas junto con los recibos.

Luego tesorería efectúa el control de los cheques recibidos contra el original del listado de cobranzas efectuadas. Si encuentra alguna diferencia, se comunica telefónicamente con el cobrador. Si no encuentra diferencias, emite la boleta de depósito bancario por duplicado y hace las actualizaciones en el registro de cheques. Archiva definitivamente el listado de cobranzas efectuadas original.



---

## 39. CANALES SA

---

**Objetivos:** Graficar el cursograma correspondiente teniendo en cuenta el siguiente texto:

Cuando llega un cliente a la empresa Canales S.A., dispuesto a saldar su deuda, se dirige al área de cobranzas y le entrega un cheque al cobrador. Este último, verifica que los datos del cheque sean correctos y que el monto coincida con el que figura en el archivo de Pedidos pendientes de cobro. Si está todo correcto confecciona un recibo por duplicado; entrega el original al cliente y archiva el duplicado junto con el cheque recibido.

Al finalizar la semana, con los recibos duplicados y los cheques recibidos, en cobranzas se genera un listado de cobranzas efectuadas por duplicado. Se le saca una fotocopia al original de dicho listado, la cual se archiva junto con los duplicados de los recibos. Luego se envía a tesorería los cheques junto con el original y duplicado del listado de cobranzas efectuadas. Tesorería firma conforme el duplicado del listado de cobranzas efectuadas y se lo devuelve al cobrador. Archiva transitoriamente el original del listado de cobranzas efectuadas junto con los cheques.

El lunes, el cobrador toma el duplicado del listado firmado y enviado por tesorería, extrae los recibos y la fotocopia del listado que tenía archivadas, y controla la coincidencia de los documentos. De resultar satisfactorio el control, destruye la fotocopia y archiva definitivamente el duplicado del listado de cobranzas efectuadas junto con los recibos.

Luego tesorería efectúa el control de los cheques recibidos contra el original del listado de cobranzas efectuadas. Si encuentra alguna diferencia, se comunica telefónicamente con el cobrador. Si no encuentra diferencias, emite la boleta de depósito bancario por duplicado y hace las actualizaciones en el registro de cheques. Archiva definitivamente el listado de cobranzas efectuadas original.



---

## 40. Oupen English

---

**Objetivos:** Graficar el cursograma correspondiente teniendo en cuenta el siguiente texto:

La escuela de aprendizaje de inglés Oupen English, ofrece clases de inglés las 24 horas, los 365 días del año. Los clientes toman las clases y pagan luego de determinado tiempo, específico para cada uno. A su vez, cada uno puede realizar pedidos como libros y merchandising de la organización.

Cuando llega un cliente a la empresa, dispuesto a saldar su deuda, se dirige al área de cobranzas y le entrega un cheque al cobrador. Este último, verifica que los datos del cheque sean correctos y que el monto coincida con el que figura en el archivo de Pedidos pendientes de cobro. Si está todo correcto confecciona un recibo por duplicado; entrega el original al cliente y archiva el duplicado junto con el cheque recibido.

Al finalizar la semana, con los recibos duplicados y los cheques recibidos, en cobranzas se genera un listado de cobranzas efectuadas por duplicado. Se le saca una fotocopia al original de dicho listado, la cual se archiva junto con los duplicados de los recibos. Luego se envía a tesorería los cheques junto con el original y duplicado del listado de cobranzas efectuadas. Tesorería firma conforme el duplicado del listado de cobranzas efectuadas y se lo devuelve al cobrador. Archiva transitoriamente el original del listado de cobranzas efectuadas junto con los cheques.

El lunes, el cobrador toma el duplicado del listado firmado y enviado por tesorería, extrae los recibos y la fotocopia del listado que tenía archivadas, y controla la coincidencia de los documentos. De resultar satisfactorio el control, destruye la fotocopia y archiva definitivamente el duplicado del listado de cobranzas efectuadas junto con los recibos.

Luego tesorería efectúa el control de los cheques recibidos contra el original del listado de cobranzas efectuadas. Si encuentra alguna diferencia, se comunica telefónicamente con el cobrador. Si no encuentra diferencias, emite la boleta de depósito bancario por duplicado y hace las actualizaciones en el registro de cheques. Archiva definitivamente el listado de cobranzas efectuadas original.



---

## 41. Oficina de Notificaciones

---

**Objetivos:** Graficar el cursograma correspondiente teniendo en cuenta el siguiente texto:

Diariamente la oficina recibe en la mesa de entradas cédulas de los juzgados junto con un remito por duplicado, que es emitido en los mismos. Como la hora de recepción de las cédulas no es fija, antes de que las cédulas salgan de los juzgados llaman a la mesa de entradas notificando que en aproximadamente media hora llegarán las cédulas.

Sobre las cédulas se realizan varios controles, el primero se hace al momento de recepción donde se corrobora que las mismas se hayan emitido correctamente (verificando el número, los nombres de las partes, que tenga el sello correcto en el reverso, etc). Además se controla que las cédulas que se reciben se correspondan a las que se especifican en los remitos. Si el control es positivo, se firman los remitos (se archiva la copia y se devuelve el original) y las cédulas pasan a la oficina de notificadores donde se realiza un segundo control. En aquellos casos en los que el control no es positivo, se rechazan todas las cédulas y se emite un formulario de rechazo por duplicado donde se detalla el motivo de rechazo de las mismas, el duplicado del formulario se entrega junto con las cédulas y los dos remitos, en tanto el original se archiva. En la oficina de notificadores se realiza un nuevo control contra el Sistema informático, verificando que las zonas que figuran en las cédulas sean las correctas. En caso de que no coincidan, es posible volver a zonificar basándose en información que almacena el sistema informático en sus bases de datos. Ya teniendo todas las cédulas correctamente zonificadas, se las clasifica por zona y se emite un remito por duplicado por cada una de las zonas.

Todos los días a las 12:00 hs el oficial notificador asignado a cada zona se presenta a retirar las cédulas que le corresponden, controla que se correspondan a las que aparecen en el remito y de ser así firma el original en conformidad y se lleva el duplicado. A las 20:00 los oficiales notificadores vuelven a la oficina, habiendo diligenciado todas las cédulas y las devuelven en la mesa de entradas. Es entonces cuando la mesa controla que las cédulas devueltas correspondan a las listadas en los dos remitos (original y la copia que entrega el oficial notificador). En caso de conformidad firman los remitos y reciben las cédulas.

Al día siguiente los juzgados pasan a retirar las cédulas que fueron diligenciadas, controlan con el remito de devolución (que fue emitido el día anterior a las 21:00) y en caso de que todo esté correcto, se llevan las cédulas.



---

## 42. Happy Tree Pets SRL

---

**Objetivos:** Graficar el cursograma correspondiente teniendo en cuenta el siguiente texto:

Happy Tree Pets SRL es una empresa dedicada a la fabricación de alimentos para mascotas. Sus plantas cuentan con un sofisticado complejo de maquinarias.

Cada vez que un equipo sufre un desperfecto, en el sector de Seguridad e Higiene se genera un Pedido de Reparación. Allí mismo se archivan todos los pedidos del día. Al fin del día, un empleado del sector se encarga de enviar los pedidos por fax al área de Gestión de Activos para que se encargue de contratar a los técnicos correspondientes; los pedidos quedan archivados. En dicho sector, se firman los faxes y, posteriormente, se les saca una fotocopia que es enviada al sector de Reparaciones, sector donde finalmente contactan al técnico externo más capacitado.

Cuando un técnico se presenta en Seguridad e Higiene para reparar una máquina, el empleado del sector le solicita su DNI y los datos del caso que viene a solucionar para contrastarlos con la información de los pedidos archivados allí. Si todo es correcto le permite el ingreso al sector entregándole un Comprobante de Seguridad y devolviéndole sus documentos. Se le informa que antes de reparar la máquina, debe pasar por Recepción.

En Recepción le piden el comprobante de seguridad y validan contra el sistema informático si tiene el curso de seguridad vigente para poder manipular artefactos industriales. Si el sistema muestra que el curso nunca fue hecho o está vencido, le indican que debe ir a Prevención para ver un video informativo. Caso contrario, le devuelven el comprobante de seguridad y permiten que manipule la maquinaria.

Un vez que el técnico termina la asistencia, entrega en Seguridad e Higiene una Orden de Servicio por duplicado para dejar registro de la operación. En la orden de servicio, el técnico, ya ha completado el detalle del diagnóstico, la reparación, etc. El documento es controlado por el encargado contra el Pedido de Reparación. Si pasa la validación, firma las órdenes. Luego le entrega la copia al técnico y archiva el original junto con el Pedido de Reparación correspondiente.



---

### 43. Bon Voyage SRL

---

**Objetivos:** Graficar el cursograma correspondiente teniendo en cuenta el siguiente texto:

Bon Voyage S.R.L es una empresa francesa la cual decidió vender sus productos en la Argentina. Su sede principal se encuentra en Buenos Aires y está pensando en expandirse a las provincias y países limítrofes.

Cuando un cliente llega a la empresa por algún reclamo o alguna consulta del producto comprado, debe entregar la factura original junto con su DNI a mesa de entrada. En mesa de entrada se verifican si los datos en el sistema informático y en caso de ser incorrectos, se destruye la factura y se le devuelve el DNI al cliente. En caso contrario, se le saca una fotocopia a ambos documentos y Bonifacio, uno de los gestores, lo envía a ventas.

Cuando llegan los documentos a ventas, se verifican si los datos son correctos nuevamente. En caso de serlo, se emite un listado de ventas el cual se envía a tesorería y se sellan las fotocopias involucradas, además se archiva definitivamente la fotocopia del DNI del cliente. En cambio, si son incorrectos, se controlan los datos otra vez pero ahora consultando al sistema informático. Si dichos datos son correctos, se realiza lo mismo que se realizó en el control previo, se archiva definitivamente la fotocopia de DNI y se sellan las fotocopias y se emite un listado de ventas el cual va a ser enviado a tesorería. En caso de que vuelvan a ser incorrectos, se destruyen ambas fotocopias.

Al final del día, tesorería con el listado de ventas, emite un fax el cual es enviado a ventas en donde se controla con la fotocopia de la factura, en caso de que el control se insatisfactorio, se envía un mail y se comunican telefónicamente con tesorería indicando dichos errores. En el otro caso, se firman y se archivan en archivos diferentes. Con el listado de ventas, tesorería emite una minuta contable la cual es enviada a contaduría.

A final del mes, contaduría se encarga de realizar los asientos contables con la minuta contable y se comunica con el gerente general para indicarle la situación de la empresa.



---

## 44. DogChau SRL

---

**Objetivos:** Graficar el cursograma correspondiente teniendo en cuenta el siguiente texto:

DogChau SRL es una empresa la cual se dedica a la fabricación de alimentos para perros. Hoy en día es una empresa conocida mundialmente por su famoso slogan "Debe ser por DogChau".

Al detectarse faltante de mercadería para la fabricación, se efectúa en depósito una solicitud de compra por triplicado. El original y el duplicado son enviados al sector de compras y luego, el original es entregado al proveedor. El triplicado es enviado a finanzas en donde se archiva.

Cuando proveedor llega a la empresa para entregar la mercadería, le entrega a compras una solicitud de compra y un recibo que fue previamente efectuado por él. La mercadería recibida es enviada a depósito y se le saca fotocopia a la solicitud de compra. El original de la solicitud de compra junto con el recibo se envían a finanzas.

Cuando en finanzas se reciben todos los documentos efectuados, se verifican junto con el triplicado de la solicitud de compra. En caso de haber alguna diferencia, finanzas se comunica con el proveedor telefónicamente. En cambio, si está todo correcto, se genera un listado de mercadería el cual es firmado y luego enviado a depósito.

Una vez recibido el listado de mercadería, en depósito actualizan su sistema informático y se envía a ventas. Allí se vuelve a controlar si hubo algún desperfecto. En caso de que esté todo correcto, se emite una minuta contable la cual es fotocopiada y se envía el original a finanzas. En caso contrario, se vuelve a enviar el listado de mercadería a finanzas.

Cuando se efectúan las ventas, hay que saber si van a ser por mayor o por menor. Si la venta es por menor, el cliente se dirige a la caja y muestra la factura de la compra efectuada. En caja se verifica la compra y de estar todo correcto, se comunica con depósito para que traigan la mercadería requerida y emite un recibo de compra y se lo entrega al cliente. En caso de que la compra sea por mayor, el cliente debe hacer una reservación de los productos que va a comprar y si se le comunica que hay stock, se debe acercarse a la caja con su dni y la factura de la compra efectuada. En caja se controla que todo esté correcto. En caso de que no lo esté, se devuelve el dni al cliente. Si está todo correcto, se emite un recibo de compra el cual es enviado junto con el dni al cliente.

A fin del mes, en finanzas se realizan los asientos contables con la minuta de caja y luego se archiva.



---

## 45. The shire

---

**Objetivos:** Graficar el cursograma correspondiente teniendo en cuenta el siguiente texto.

Cuando una persona desea pertenecer a la reconocida comarca hobbit, se encuentra lejos de ser algo simple. En primer lugar, la persona debe acercarse con su documento de identidad a mesa de entrada, donde es recibido por Berylla Baggins, quien controla en el sistema informático que no tenga ningún antecedente previo de haber vivido en la comarca. Si todo está correcto, Berylla fotocopias el DNI del interesado gracias a una fotocopidora cedida por los enanos que Vivian en las montañas, la archiva y emite una solicitud de inscripción, la cual es cedida a la persona para que complete junto con su DNI original.

Una vez completada la solicitud, el interesado lo entrega en la mesa de entrada, donde se controla que todos los campos requeridos hayan sido llenados. De ser así, Berylla firma la solicitud de inscripción en conformidad, la archiva junto con la fotocopia del dni del interesado y le entrega un documento de inscripción, el cual deberá presentar en el sector de caja para cubrir los gastos económicos del mismo.

El interesado se acerca al sector de caja a pagar las monedas de oro necesarias que requiere el trámite de pertenencia, donde presenta su DNI junto al documento de inscripción y el dinero necesario. En este sector, se controla los datos del DNI y del documento presentado por el usuario contra la solicitud de inscripción y la fotocopia archivadas previamente. De estar todo correcto, el empleado del sector genera un documento de aceptación, el cual envía mediante un fax mágico regalado hace unos años por un viejo mago amigo de la comarca a la sección de Impresiones y además genera un recibo, el cual es entregado al usuario como constancia de lo que abonó y se le indica que se le llamará telefónicamente una vez que su documento de pertenencia sea emitido.

Una vez por mes, el sector de Impresiones, con todos los fax recibidos del sector de caja, realizan la impresión del documento de pertenencia a la comarca, los cuales son enviados al sector de mesa de entrada para que la persona pueda retirarlo.

Una vez que el sector de mesa de entrada recibe los documentos, los archiva, y avisa telefónicamente a cada usuario para que se acerquen a retirar su documento de pertenencia. Una vez llegado el interesado, debe presentar su DNI y Berylla por última vez, verifica que los datos del DNI coincidan con los del documento de pertenencia. De estar todo correcto, se le entrega el documento previamente mencionado.



---

## 46. Las Chicas Superpoderosas

---

**Objetivos:** Graficar el cursograma correspondiente teniendo en cuenta el siguiente texto.

En la ciudad de Saltadilla existen peligros de todo tipo. Pero, por suerte, en ella habitan las valientes "Chicas Superpoderosas", que combaten cualquier mal que pueda asaltar la ciudad.

Cuando un ciudadano llama al Alcalde pidiendo auxilio, éste toma todos los datos y confecciona un Pedido de Auxilio. Inmediatamente, el Alcalde envía el documento a Secretaría, donde la señorita Velo, secretaria personal del Alcalde, lo envía por fax al Profesor Utonio, representante legal de las Chicas Superpoderosas. Luego, archiva el pedido en "Pedidos Inconclusos".

Una vez que aquél recibe el fax, lo controla contra el archivo de Horarios de las Superpoderosas para verificar que no se interponga con alguna actividad ya programada, porque las heroínas tienen una agenda muy apretada, además de sus obligaciones escolares. Si llega a haber superposición de horarios, el Profesor destruye el Pedido de Auxilio, ya que no podrán atender el pedido, y llama a Secretaría para reportar la situación. Caso contrario, pasa el documento a las Chicas Superpoderosas. Ellas lo leen, lo archivan en Casos a resolver y salen a salvar el día.

Cada vez que logran socorrer al ciudadano necesitado, toman el Pedido de auxilio correspondiente en el archivo de Casos a Resolver y con él generan una Notificación de Victoria que envían por correo a la Secretaría. Allí se controla la Notificación con el documento de Pedido de auxilio original y, de estar todo correcto, archiva ambos definitivamente en el Historial de Auxilios.



---

## 47. Fígaro

---

**Objetivos:** Graficar el cursograma correspondiente teniendo en cuenta el siguiente texto.

Fígaro es la peluquería que domina el mercado en Buenos Aires. Se destaca por tener muchos estilistas especialistas en distintas áreas para poder así satisfacer las demandas de sus clientes. El proceso de atención de un cliente en Fígaro es el siguiente:

Cuando llega un nuevo cliente a Fígaro se presenta en Recepción donde informa al recepcionista del servicio que desea recibir. Recepción crea el Pedido con el servicio pedido por el cliente y le indica que se siente a esperar a su estilista. Recepción, además, genera un Llamado a Estilista en el cual indica qué tipo de estilista es requerido y lo envía a el sector Estilistas.

En Estilistas se comprueba que haya algún estilista disponible en el sistema informático. Si lo hay, se confecciona una Orden de Atención por triplicado en la que se detallan los datos del cliente, del estilista, el servicio y el precio. El duplicado se envía a recepción y el triplicado a Administración.

Una vez que Recepción recibe la Orden de Atención la compara con el Pedido y, si coinciden, archiva definitivamente el Pedido en el Archivo de Pedidos y sella la Orden de Atención. Luego le entrega la Orden de Atención y le indica cómo continuar con el proceso. Si no coinciden destruye ambos documentos y notifica telefónicamente a Estilistas.

Con la Orden de Atención firmada el cliente se presenta en Estilistas donde, mientras es atendido, un responsable firma el duplicado y el original de la Orden de Atención. Además, le saca fotocopia al original y se lo envía a Caja.

Una vez que el estilista termina su trabajo, confecciona una Orden de cobro para que el cliente presente en Caja. Caja verifica que el documento que presenta el cliente coincida con la fotocopia que tiene en su poder. De estar todo correcto le cobra, genera la Factura por triplicado y le entrega el duplicado al cliente



---

## 48. Point Univ Dance Center

---

**Objetivos:** Graficar el cursograma correspondiente teniendo en cuenta el siguiente texto.

El siguiente es el procedimiento para ganar una beca de estudio en Point Univ Dance Center:

Las bailarinas aspirantes deben enviar un video y una foto de cuerpo entero por mail a [becaspoint@gmail.com](mailto:becaspoint@gmail.com). Hasta el 25 de Julio hay tiempo para enviar las postulaciones. Una vez que lo envían por mail, reciben un comprobante a su casilla de correo que deben imprimirlo.

A aquellas aspirantes preseleccionadas se las llama por teléfono y se las cita para el 30 de Julio. Ese día deben presentarse en el "Estudio de Danzas Flavio San Juan" con el comprobante impreso, DNI (con fotocopia) y foto en papel. En la entrada, la secretaria recibe la documentación (archiva todo menos el DNI original que lo devuelve) y les entrega un número que deben colocárselo en el frente. Una vez terminada la audición, las bailarinas deben presentarse en la Oficina de Resultados, donde entregan su número. La empleada de la oficina consulta el archivo de "resultados aspirantes" e imprime el acta de resultados (por duplicado) donde figura la respuesta de la audición. El original se lo queda la bailarina y el duplicado debe firmarlo la aspirante (como toma de conocimiento del resultado). Una vez entregado el documento firmado, la empleada de la Oficina de Resultados, archiva el documento de conformidad.

El día 5 de agosto, Flavio San Juan (director del Estudio), controla su listado de notas contra el archivo de "resultados aspirantes" y constata que todas las bailarinas hayan sido notificadas. De estar correcto el control, genera una carta de aviso a Point Univ Dance Center con el nombre de todas las becas otorgadas (el cual envía por fax). De esta manera ya están todos notificados y pueden las bailarinas gestionar la beca directamente.



---

## 49. Club de Compinches

---

**Objetivos:** Graficar el cursograma correspondiente teniendo en cuenta el siguiente texto.

En el popular barrio de Palermo se encuentra la sede del histórico Club de Compinches, que ofrece actividades deportivas para adultos y niños. Este club se destaca por sus grandiosos equipos y todos los años recibe muchas solicitudes de inscripción. Los solicitantes deben pasar por un largo proceso antes de ser afiliados.

Primero, los solicitantes deben ingresar a la página web del Club de Compinches y llenar un Formulario de Inscripción. Una vez enviados los datos al Sistema, se le manda por mail al solicitante sus respuestas. Luego, el solicitante se presenta con el Formulario impreso y el Apto Médico (que previamente debía realizarse) en Dirección y los entrega junto con su DNI. Con estos datos, el encargado controla que todo se corresponda y genera dos nuevos documentos: una Orden de Pago, para abonar la primera cuota de socio en Tesorería, y una Constancia de Socio para presentar en el departamento de Inscripciones luego de abonar la cuota. Finalmente, devuelve el DNI a su dueño junto con estos dos nuevos documentos.

En Tesorería, el solicitante presenta la Orden de Pago y abona el dinero. El encargado genera la Factura por duplicado y entrega la original al socio, archivando el duplicado junto con la Orden de Pago.

Una vez abonada la primera cuota de socio, el solicitante se presenta en Inscripciones con su DNI, la Factura y la Constancia de Socio. Allí, se controla que el socio esté efectivamente en el sistema y no presente deudas. Seguidamente, se firma la Constancia de Socio y se actualiza el Sistema con el nuevo afiliado. Una vez hecho esto, el encargado de Inscripciones archiva una fotocopia de la Constancia de Socio y devuelve el original al afiliado junto con la factura y su DNI.

Al llegar a esta instancia, el socio ya queda definitivamente afiliado e inscripto a los deportes que solicitaba, por lo que ya está habilitado a concurrir a las prácticas desde ese momento.



---

## 50. Alquiler de cancha – SyO FC

---

**Objetivos:** Graficar el cursograma correspondiente teniendo en cuenta el siguiente texto

SyO FC es una empresa que se encarga de alquilar sus canchas a las personas que deseen jugar un partido de fútbol en las mejores condiciones del mundo. Para ello, se realizan los siguientes procedimientos:

Cuando llega un interesado, desde recepción se le da un formulario en el cual tiene que llenar la cantidad de jugadores que van a ser, nombre y apellido de cada uno y tamaño de los taponos que van a utilizar en sus botines. Una vez completo, se lo devuelve a recepción junto con su DNI para que controlen si los datos son correctos. En caso de que no lo sean, se destruye el formulario y se devuelve el DNI al interesado. Caso contrario, actualizan el sistema informático, sellan el formulario con un OK y devuelven ambos documentos al interesado.

Una vez realizado eso, presenta el formulario en caja, en donde consultan el sistema informático y emiten un duplicado de dicho formulario devolviendo el original al interesado y el duplicado se envía a administración.

En administración controlan que haya disponibilidad de canchas, en caso de que no haya, le devuelven el formulario a recepción para que avise telefónicamente al interesado y le realice el correspondiente reembolso. Caso contrario, emiten una planilla de jugadores, que la envían a recepción para que la retire el interesado y archivan el formulario.

Cuando el interesado va a buscar la planilla de jugadores, en recepción, a partir de dicha planilla, se emiten los recibos por duplicado y se le entrega al interesado la planilla de jugadores junto con el original del recibo. El duplicado se envía a contaduría, donde se archiva.

A fin del día, en contaduría, con el duplicado del recibo, se realizan los asientos contables



---

## 51. COPITEC

---

**Objetivos:** Graficar el cursograma correspondiente teniendo en cuenta el siguiente texto

El COPITEC sólo matricula profesionales (Ingenieros, Licenciados, Analistas y Técnicos) cuyos títulos se ajusten a las especialidades del mismo. El trámite es personal. A continuación, el procedimiento de matriculación de los profesionales de grado. Ingenieros, Licenciados y Analistas: deberán previamente Descargar Formulario de Inscripción (Ingenieros, Licenciados y Analistas) y completarlo

Requisitos:

1. Diploma original certificado por el Ministerio de Educación y el Ministerio del Interior ambas direcciones de Capital Federal.
2. Una fotocopia anverso y reverso del diploma original.
3. Dos (2) fotos de frente (4x4) actuales.
4. Fotocopia del D.N.I. primera y segunda hoja. (o anverso y reverso del nuevo DNI)
5. DNI Original.

6. Fotocopia del plan de estudios e incumbencias del título (debe solicitarla en la institución que expide el título)

El proceso de Matriculación exige la presentación personal del Profesional en la Mesa de Entradas de la sede del COPITEC de Capital Federal de lunes a viernes de 10 a 16 hs. Durante esos días y horarios el Profesional deberá presentar la documentación requerida de acuerdo al título, como se indica en los párrafos anteriores. Una vez que el encargado de la Mesa de Entradas valida toda la documentación entregada, adhiere al Formulario de Alta, una de las fotos 4x4 (la otra se usa para la credencial) y le entrega un Comprobante de Trámite, el cual imprime desde el Sistema Informático. A su vez archiva el Formulario junto con el resto de la documentación entregada de manera transitoria, el DNI original lo devuelve. Cabe aclarar que el título original debe permanecer en el COPITEC, durante un período aproximado de 10 (diez) días para la validación por parte del Presidente del Consejo. A su vez se le pide al profesional que realice el pago en el Sector "Caja".

El profesional se hace presente en la Caja con el Comprobante de Trámite para abonar los importes correspondientes (Derecho de Matriculación y Matrícula vigente. La matrícula es sin cargo para el primer año de graduación). El Cajero valida el Sistema Informático en base al Comprobante entregado el monto a cobrar y le cobra. Finalmente le firma y sella el Comprobante con la leyenda "Pagado" incluyendo la fecha del día. Le entrega un ejemplar de la Revista del mes en curso y, le avisa que en 10 días aproximadamente estará recibiendo un email para que se presente a retirar su Credencial y el original del Título entregado.

Al fin del día Mesa de Entrada envía el título original, el Formulario, la otra foto 4x4 y una de las fotocopias del título al Presidente del Consejo.

Antes de los diez días de recibido cada trámite, el Presidente del Consejo valida la documentación, firma y sella la fotocopia del título, actualiza el Sistema Informático (cambiando el trámite a "Completado") y emite la Credencial a la cual le adhiere la foto 4x4, luego firma la credencial. Todos los viernes, entrega a la Mesa de Entrada la documentación, para que Mesa de Entrada proceda con el aviso vía email a los profesionales en cuestión y plastifica las Credenciales. Transcurrido este plazo, una vez que el Profesional recibe el email del COPITEC, con la notificación, se acerca a la Mesa de Entradas con el DNI y, una vez validado el estado del trámite en el Sist Informático, el Profesional retira el título original, junto con la credencial de matriculación. En ese momento, el nuevo matriculado procederá a realizar la firma del libro de Matrícula, dando por terminado el trámite.



---

## 52. EmpaquetAR

---

**Objetivos:** Graficar el cursograma correspondiente teniendo en cuenta el siguiente texto

EmpaquetAR es una empresa que tiene una larga trayectoria en recibir órdenes para comprar ciertos productos, conseguirlos y ofrecer al cliente el retiro por sus oficinas de dicho producto.

Cuando una persona desea usar el servicio de EmpaquetAR, se acerca a sus oficinas, donde es atendido en recepción por Pedro, el recepcionista. El mismo le entrega al interesado un formulario en el cual especificara que producto desea adquirir, y completara sus datos personales. Una vez completado, el cliente le entrega el formulario a Pedro junto con su DNI, donde Él le sacará una copia a ambos, le devolverá la copia de del formulario junto con el DNI original y archivará temporalmente el formulario original y la copia de DNI en el archivo de pedidos.

Al día siguiente, en el sector de investigaciones, se verifica cada uno de los formularios, se actualiza el sistema informático, y se comienza el proceso de investigación para conseguir el mejor lugar donde comprar dicho producto. Se contacta telefónicamente a varios lugares y una vez obtenida la mejor opción, se completa un formulario con la información del vendedor y se adjunta con el formulario del producto a adquirir, enviándolo al sector compras.

Compras, realizará la compra del producto confeccionando un cheque en base a ambos formularios, el cual enviara al vendedor correspondiente, junto con un fax del formulario del producto a adquirir. Enviará ambos formularios al sector de caja una vez finalizado.

Una vez recibido el producto, se contacta telefónicamente al usuario, donde esta vez se acercará al sector caja presentando su DNI y su copia del formulario con el producto a pedir. Se corroborará que todo esté en orden contra el sistema informático, se tomará el pago correspondiente y se le entregará una factura. Con dicha factura, podrá pasar por el sector de empaques a buscar, finalmente, su producto.



---

### 53. INFO-C SRL

---

**Objetivos:** Graficar el cursograma correspondiente teniendo en cuenta el siguiente texto

La empresa INFO-C SRL se encuentra inmersa en el rubro de la consultoría informática brinda principalmente soporte técnico a sus clientes.

Cuando llega un cliente a su sucursal requiriendo atención personal llega con un turno generado anteriormente por la web, la Mesa de Entrada se encarga de validar que exista en el Sistema Informático; en caso afirmativo, se genera una Orden de Atención por triplicado. Luego devuelve al cliente la Orden de Atención (OA) y destruye el papel del turno.

El encargado de la Mesa de Entrada debe emitir un fax a partir del duplicado de la OA, para luego enviárselo al sector de Técnicos el cual se encarga de asistir al cliente con el inconveniente que haya presentado para su atención. El comprobante del fax es archivado definitivamente en el sector.

El último viernes de cada mes, el sector de Contaduría registra los asientos contables a partir de los triplicados de las OA fueron recibidos con anterioridad.



---

## 54. Mundo Informático S.R.L

---

**Objetivos:** Graficar el cursograma correspondiente teniendo en cuenta el siguiente texto

A fin de mes, la empresa "Mundo informático" S.R.L. realiza el pago a proveedores. Para esto, el sector de Pagos se basa en la orden de pago original que tenía archivada transitoriamente y realiza una fotocopia de la misma. Luego envía el original a Gerencia Administrativa y archiva la fotocopia.

En Gerencia Administrativa, la orden de pago original es controlada contra el sistema informático para verificar que la información sea correcta. Si está todo en condiciones, firma el documento, lo archiva definitivamente y envía un mail a Tesorería autorizando el pago.

En Tesorería, a partir de la información que le llega por mail, emite un cheque y lo envía al proveedor.



---

## 55. Daytona SRL

---

**Objetivos:** Graficar el cursograma correspondiente teniendo en cuenta el siguiente texto

Cuando un cliente llega a la agencia de autos Daytona SRL para alquilar un auto, en el sector de administración le piden el DNI para tomar sus datos y una tarjeta de crédito para garantía, los cuales se cargan en el Sistema Informático de la empresa. Una vez cargados los datos, se emite un carnet de identificación, el cual es entregado al cliente junto con su DNI su tarjeta y las llaves del auto alquilado.

Cuando el cliente se acerca a la sucursal para devolver el vehículo, debe presentar en administración el carnet que le fue brindado anteriormente. En el sector, se verifica que el auto se encuentre en condiciones y, en caso de no haber ningún inconveniente, se emite y se le entrega al cliente una factura que deberá presentar en el sector Caja para abonar el uso del auto.

Cuando el cliente se acerca al sector Caja y presenta la factura, se emite un recibo por duplicado. El original se le entrega al cliente junto con la factura y el duplicado se envía al sector Contabilidad, donde, al final del día, se realizan los asientos contables, archivando en forma definitiva el duplicado del recibo.

---

## 56. Infinity War

---

**Objetivos:** Graficar el cursograma correspondiente teniendo en cuenta el siguiente texto

Thanos llegó a la Tierra para conseguir las gemas del infinito, por lo que Nick Fury se dedicó a armar un equipo con los héroes más poderosos de la Tierra. Para ello, le envió por mail una solicitud a cada invitado. Cuando uno de los héroes se presenta en el cuartel general de S.H.I.E.L.D. para unirse, se revisa si se encuentra en el sistema informático. Si no se halla en el sistema, se actualiza la base de datos de héroes para incluirlo, y se le entrega un carnet que es luego entregado (junto con el documento) al nuevo miembro.

Para presentarse a una misión, el héroe presenta su carnet, que se coteja contra la base de datos de héroes. Si no se encuentra en el sistema, lo apresan en el momento sin juicio justo; pero si se comprueba el carnet, entonces se imprime una nota de misión por duplicado. El original es entregado junto con el carnet al héroe, y el duplicado se envía a Recursos Humanos.

Finalmente, todo héroe quiere retirarse para vivir en paz con su familia. Ante dicho evento, se presenta en S.H.I.E.L.D. y entrega su carnet. En ese momento se actualiza la base de datos de héroes, poniendo en el status de dicho héroe "retirado". El carnet es destruido y en ese momento se imprime una nota de retiro, que es enviada a Recursos Humanos.



---

## 57. Esportifai

---

**Objetivos:** Graficar el cursograma correspondiente teniendo en cuenta el siguiente texto

En las oficinas centrales de Esportifai S.A. decidieron que sería una buena idea documentar ciertos procesos, por lo que contrataron a un analista en sistemas de información para tal tarea. De dicho relevamiento se obtuvo la siguiente información:

El recepcionista le entrega un contrato al artista que se acerca interesado a compartir su música en la plataforma. Luego de que el/la músico/a lea con detenimiento y firme dicho documento, lo entrega en el área de Contrataciones, donde controlan que los datos sean correctos y no haya errores en la escritura de los datos. En caso de estar todo bien, se sella el contrato con la leyenda "Aprobado", actualiza el archivo de posibles contrataciones y lo envía a Recursos Humanos, donde se archiva transitoriamente, junto con un documento que contiene la discografía del artista en cuestión. De existir, aunque sea un error, se le coloca la leyenda "Pendiente de Revisión" y lo envía al área de Seguridad.

Una vez por semana, Seguridad, con los contratos pendientes de revisión se encarga de controlar si el error que generó que el documento llegue a esa área fue por una distracción del recepcionista (caso en el cual se sella "Re-Aprobado" y se envía a Contrataciones de nuevo) o porque el artista solo quería engañar a la empresa. De ser por esta última razón, se destruye el contrato y se hace una llamada a la policía local para informarles de tal estafa.

Recursos Humanos con los contratos aprobados que tiene en su poder, los sella y genera en el momento una factura por duplicado. La original la abrocha con el contrato y lo archiva definitivamente. Con el duplicado, actualiza los asientos contables.

---

## 58. Mini Maus

---

**Objetivos:** Graficar el cursograma correspondiente teniendo en cuenta el siguiente texto

Cuando se registra una falta de stock, la recepcionista genera una nota de pedido que le entregará al proveedor a fin de la semana.

Una vez que llega la mercadería, ésta se entrega en el área de Contaduría junto con el remito para que se controle si está todo correcto. En caso de que haya algún error, se genera un reclamo firmado por la recepcionista y se entrega junto con el remito al proveedor. Si está todo correcto, entonces se hace una fotocopia del remito y se envía la copia al sector de Contaduría, donde lo archivan transitoriamente.

Además, semanalmente, la recepcionista entrega a Contaduría un documento donde figuran todas las ventas hechas en la semana junto con las facturas correspondientes.

Con todos los documentos en su poder, Contaduría debe chequear que no haya errores en los papeles que recibió. Si está todo bien, actualiza el sistema informático y archiva transitoriamente todo lo que tiene.

A fin de mes, Contaduría desarchiva lo que fue archivando durante el mes y realiza los asientos contables correspondientes para luego archivar definitivamente todo.



---

## 59. Costas SRL

---

**Objetivos:** Graficar el cursograma correspondiente teniendo en cuenta el siguiente texto

La empresa Costas SRL vende electrodomésticos en sus dos sucursales de Capital Federal. Cuando un cliente desea realizar una compra se acerca a alguna de las dos sucursales donde los vendedores del salón de ventas lo atienden y le reciben el pedido. El vendedor genera una orden de compra por cuadruplicado, el original se le entrega al cliente para que pase por caja a pagar el pedido, el duplicado se envía a Caja, el triplicado se envía a Depósito para que preparen el pedido y el cuadruplicado se archiva en ventas como constancia de la venta realizada.

Una vez que el cliente va a realizar el pago en la caja presentando el original de la orden de compra, caja controla la coincidencia con el duplicado que tenía, si está todo bien cobra, y genera la factura por triplicado, el original se le entrega al cliente, el duplicado se archiva y el triplicado va a Depósito.

Depósito al recibir el triplicado de la factura busca la mercadería que tiene preparada para ese cliente, genera un parte de entrega por duplicado, el original lo envía al salón de ventas junto con la mercadería para que se la entreguen.

El vendedor llama al cliente por Apellido le muestra que la mercadería está en condiciones y le solicita que firme en ese momento el original del parte de entrega.

El cliente retira la mercadería y archiva la factura para poder hacer uso de la garantía del producto si fuese necesario.

---

## 60. Lopez y Asociados

---

**Objetivos:** Graficar el cursograma correspondiente teniendo en cuenta el siguiente texto

Los empleados del estudio jurídico Lopez y Asociados S.A. piden insumos a Almacenes para desarrollar sus tareas diarias, estos insumos generalmente son de papelería y librería, pero también pueden requerir insumos como café, azúcar, leche para invitar a los clientes que llegan al estudio.

Cuando almacenes detecta la necesidad de comprar insumos genera una solicitud de compras por duplicado. El original se envía a compras mientras que el duplicado queda en este sector.

Compras recibe la solicitud y se fija en el archivo de proveedores a que proveedor se le compra ese insumo, genera una orden de compra por cuadruplicado. El original de la orden de compra se envía al proveedor, el duplicado a contaduría, el triplicado a Almacenes donde se archiva para el control de la mercadería cuando se reciba y el cuadruplicado queda en Compras.

Contaduría realiza los asientos contables y archiva el documento en forma definitiva.

Cuando el proveedor envía la mercadería con dos ejemplares del remito a Almacenes se controla lo recibido contra lo pedido (las copias del remito con la orden de compra), si está todo bien se firma el duplicado del remito y se le devuelve al proveedor.

Cuando el proveedor confecciona la factura por duplicado, envía el original al sector compras del Estudio Jurídico quien la archiva para su posterior pago.



---

## 61. Box Factory

---

**Objetivos:** Graficar el cursograma correspondiente teniendo en cuenta el siguiente texto

La empresa Box Factory produce cajas de cartón corrugado para el embalaje de productos de consumo masivo y de gran distribución. Sus clientes son empresas distribuidoras que fraccionan productos obtenidos a granel o fabricantes de electrodomésticos o de productos comestibles. El secreto de su éxito se base en planificar la producción de forma apropiada.

Luego de recibir una orden de compra el gerente comercial, genera una nueva solicitud de producción con los datos de las cajas a producir y la almacena en el archivo de Solicitudes de Producción.

Todos los días por la mañana, el jefe de planificación de la producción analiza las solicitudes de producción nuevas por cada una de ellas consulta el archivo stock disponible. De haber disponibilidad, consulta el archivo plan de producción y elabora por duplicado la orden de producción correspondiente, el original lo envía al jefe del almacén, el duplicado se lo envía al jefe de planta, y también sella con la leyenda "Aprobada" la solicitud de producción y actualiza el plan de producción (con la información de la nueva orden de producción). En caso de no tener stock disponible confecciona y envía una solicitud de material al jefe de almacén, se debe sellar con la leyenda "Rechazada" la solicitud de producción y archivarla en el archivo de rechazos. El jefe de planificación de la producción elabora un Aviso de Rechazo y se lo envía al gerente comercial.

---

## 62. Daynoco SRL

---

**Objetivos:** Graficar el cursograma correspondiente teniendo en cuenta el siguiente texto

Cuando un cliente llega a la agencia de autos Daynoco SRL para alquilar un auto se dirige al mostrador donde el agente comercial le solicita que tipo de vehículo desea rentar, el Registro de Conducir, una tarjeta de crédito para garantía y pago y toma sus datos. Una vez acordado el vehículo se cargan datos del cliente en el sistema de renta de vehículos de la empresa y se cobra un anticipo por la renta y seguro y se emite un carnet de identificación, el cual es entregado al cliente junto con su tarjeta y un recibo de prepago, y se le indica que asista la playa de entrega de vehículos.

El cliente controla que el registro y tarjeta sean los suyos y verifica que sus datos en el carnet de identificación y el recibo coincidan, archiva el recibo y luego concurre a la playa de estacionamiento de la empresa a retirar el vehículo.

Cuando el cliente llega a la playa le entrega al playero el Carnet de Identificación. El playero controla en el sistema informático la validez del carnet de identificación y el tipo de servicio solicitado. Si esta todo ok emite el certificado de entrega del vehículo en original y copia y luego se los entrega al cliente para que los revise y firme la copia. Si hay diferencias en el control, el playero sella el carnet con "Inválido", lo guarda en el casillero de Carnets irregulares y le indica al cliente que vuelva al mostrador a resolver la situación.



---

### 63. Pollitos SA

---

**Objetivos:** Graficar el cursograma correspondiente teniendo en cuenta el siguiente texto

En la empresa Pollitos S.A., cuando se detecta un faltante de mercadería, el encargado de Almacenes emite una solicitud de compra por duplicado. Envía el original por fax al sector de Compras y archiva el duplicado. En Compras, con el fax de la solicitud de compra, se emite una orden de compra por triplicado: se envía el original al Proveedor, el triplicado a Recepción, y se archiva el duplicado. Cuando el Proveedor entrega la mercadería, Recepción la recibe junto con el remito y dos copias de la factura, y controla que lo recibido coincida con lo solicitado en la orden de compra. Si hubo algún error, Recepción llama por teléfono al sector de atención al cliente del Proveedor, informándole lo ocurrido. Si todo es correcto, se archiva el remito y se envía la factura original a Tesorería, para que se encargue del pago, y el duplicado al sector de Contaduría, donde a fin de mes se realizan los asientos contables.

---

### 64. Moto Zoom

---

**Objetivos:** Graficar el cursograma correspondiente teniendo en cuenta el siguiente texto

Cuando un cliente se acerca al mostrador en busca de una moto, se le entrega un formulario para que lo complete con sus datos e intereses. Una vez que el cliente completa el formulario, lo devuelve junto con su DNI. En base al formulario se controla si es para uso personal o para un negocio. En caso de que sea para uso personal se emite una orden de pedido por duplicado, el duplicado se archiva transitoriamente y el original se lo envía a Depósito. En caso de que sea para un negocio (alquiler de motos, por ejemplo) le saca fotocopia al DNI y se emite un formulario jurídico el cual se envía a Asuntos Legales junto a la fotocopia del DNI. En Depósito se verifica que el modelo solicitado esté en condiciones de entrega, en caso de no presentar ningún desperfecto se sella la orden de pedido y se emite el formulario de patentamiento. Una vez que el cliente se acerca a pagar al Depósito, se le entrega la moto junto al formulario de patentamiento para que luego el cliente realice los tramites personales faltantes. Al final del día en Asuntos Legales se actualiza el archivo "Pedidos Especiales" con los documentos recibidos para luego contactar telefónicamente a los clientes.



# Cursogramas con Errores



Universidad Tecnológica Nacional - FRBA  
Ingeniería en Sistemas de Información  
Materia: Sistemas y Procesos de Negocio

**CURSOGRAMAS**



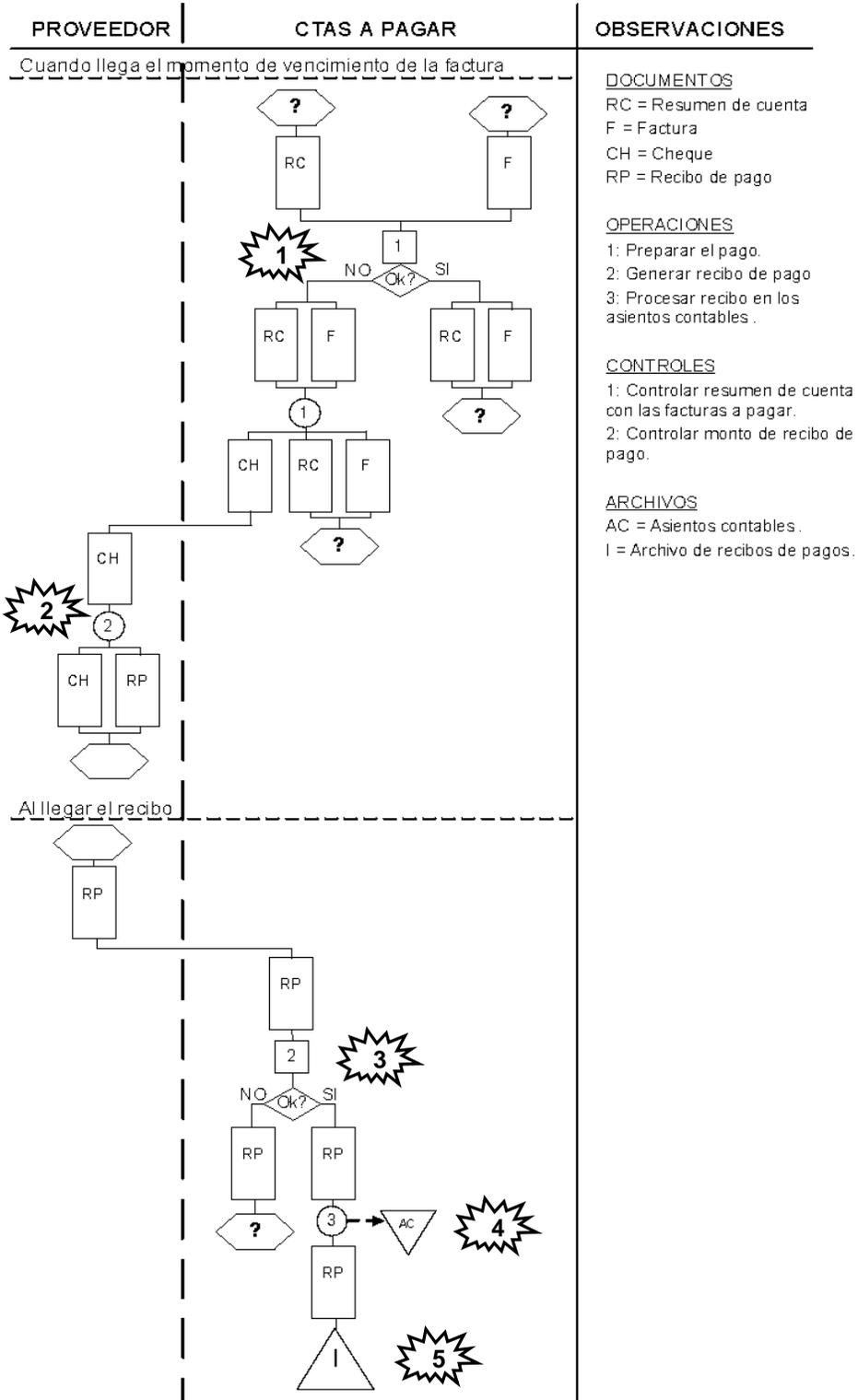
---

## 1. Pago

---

**Objetivos:** Teniendo en cuenta el siguiente enunciado y su respectivo gráfico, reconozca si los 5 puntos señalados han sido graficados correctamente o si presentan errores (En caso de detectar algún error, indicar la forma correcta)

Cuando llega el momento de vencimiento de la factura, cuentas a pagar procede a preparar el pago (Controlando el resumen de cuenta con las facturas a pagar). Se envía el pago al proveedor, a través de cheques de pago diferido. El proveedor genera, luego, un recibo de pago. Al llegar el recibo, se controla el monto por el cual fue enviado, se procesa en los asientos contables y se guarda definitivamente en un archivo de recibos de pagos.





---

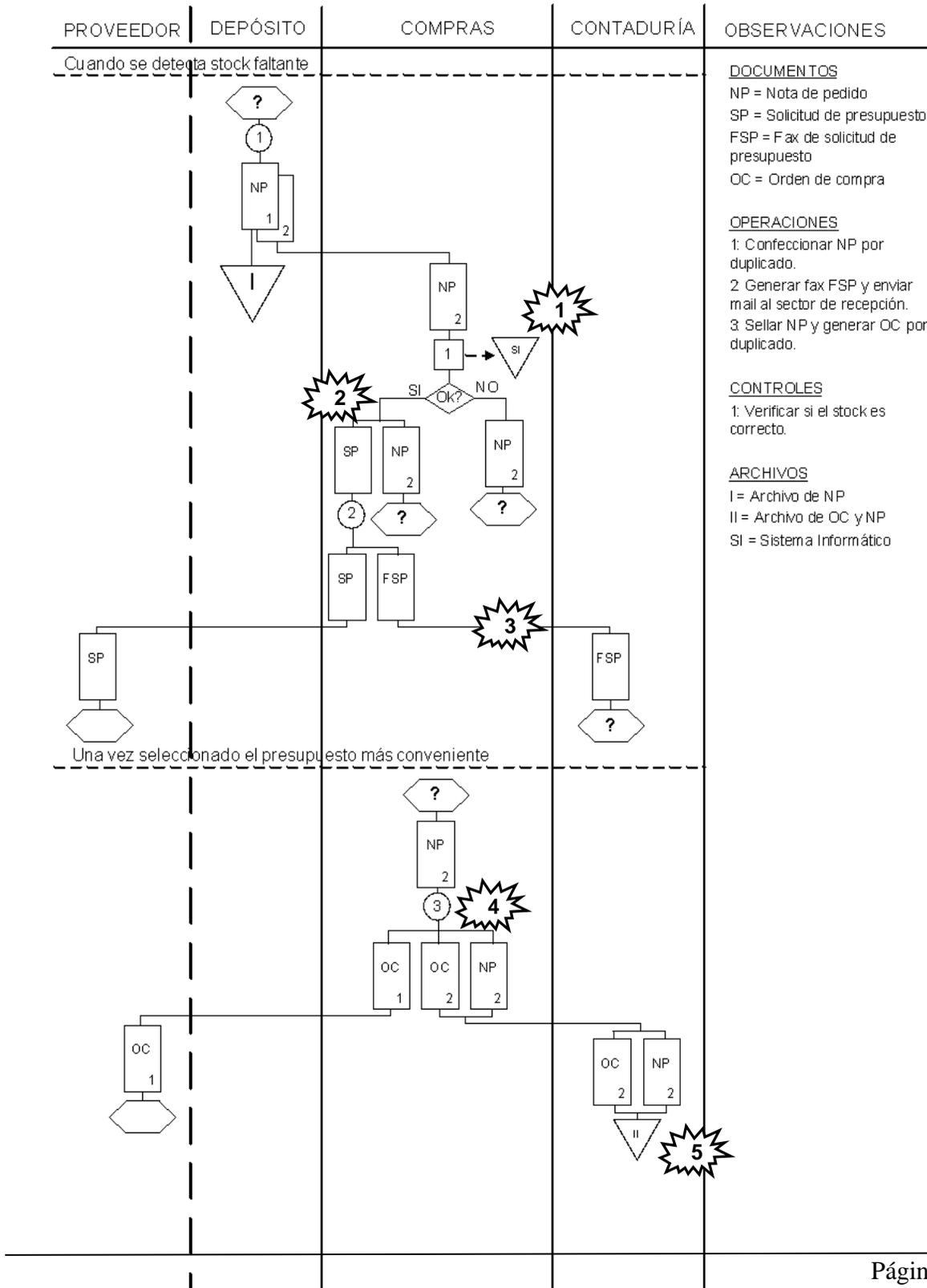
## 2. Stock Faltante

---

**Objetivos:** Teniendo en cuenta el siguiente enunciado y su respectivo gráfico, reconozca si los 5 puntos señalados han sido graficados correctamente o si presentan errores (En caso de detectar algún error, indicar la forma correcta)

Cuando el sector de depósito detecta stock faltante de alguno de sus productos, confecciona una nota de pedido por duplicado, archiva el original y envía el duplicado al sector de compras. Cuando el encargado de compras recibe una nota de pedido, verifica con el sistema informático que el material listado en dicha nota realmente se encuentre por debajo del stock mínimo de reposición. De ser correcto, le entrega la nota de pedido a su secretaria para que confeccione una solicitud de presupuesto (Una para cada proveedor). Antes de enviar las solicitudes a destino, hace llegar una copia del documento (Por fax) al sector de contaduría y otra copia (Por mail) al sector de recepción.

Una vez que compras recibe los presupuestos, el encargado de este sector selecciona la propuesta más conveniente. Tiene en cuenta diversos factores, y luego de seleccionar al proveedor definitivo, sella la nota de pedido que tenía en su poder y la abrocha a una de las dos copias de la orden de compra que es emitida en ese momento. Envía ambos documentos a contaduría. La otra copia de la orden de compra es enviada al proveedor seleccionado.





---

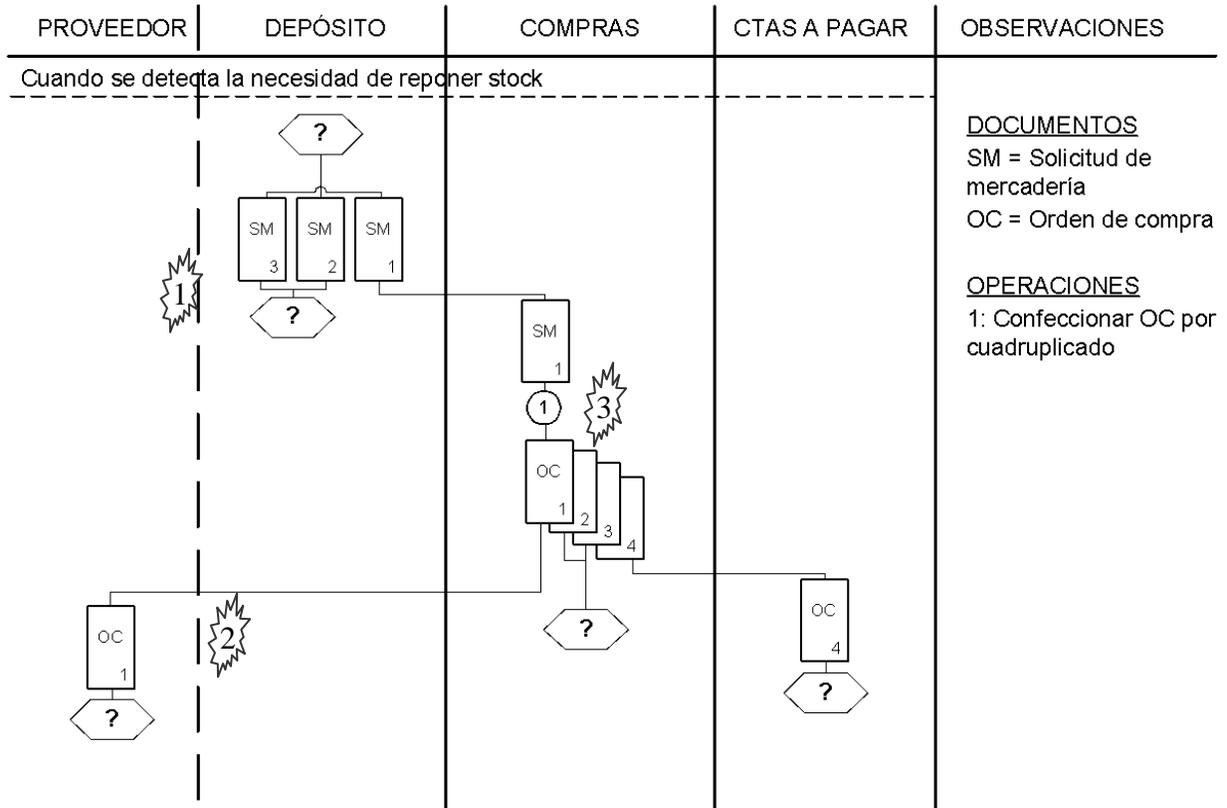
### 3. Rivadavia

---

**Objetivos:** Teniendo en cuenta el siguiente enunciado y su respectivo gráfico, reconozca si los 5 puntos señalados han sido graficados correctamente o si presentan errores (En caso de detectar algún error, indicar la forma correcta)

La empresa "Rivadavia S.A." se dedica a la producción de artículos para oficina. Cuando a los estantes del depósito le faltan mercaderías, un empleado de dicho sector confecciona una solicitud de mercadería por triplicado, se queda con el duplicado y el original lo envía a compras.

Cuando el sector recibe la solicitud de mercadería, prepara la orden de compra por cuadruplicado, en la cual se detalla: tipo de artículo a comprar, cantidad y medio de transporte requerido para el traslado de la mercadería. Le entrega el original al proveedor, deja en depósito el duplicado y el cuadruplicado lo envía a cuentas a pagar.





---

#### 4. Locutorio

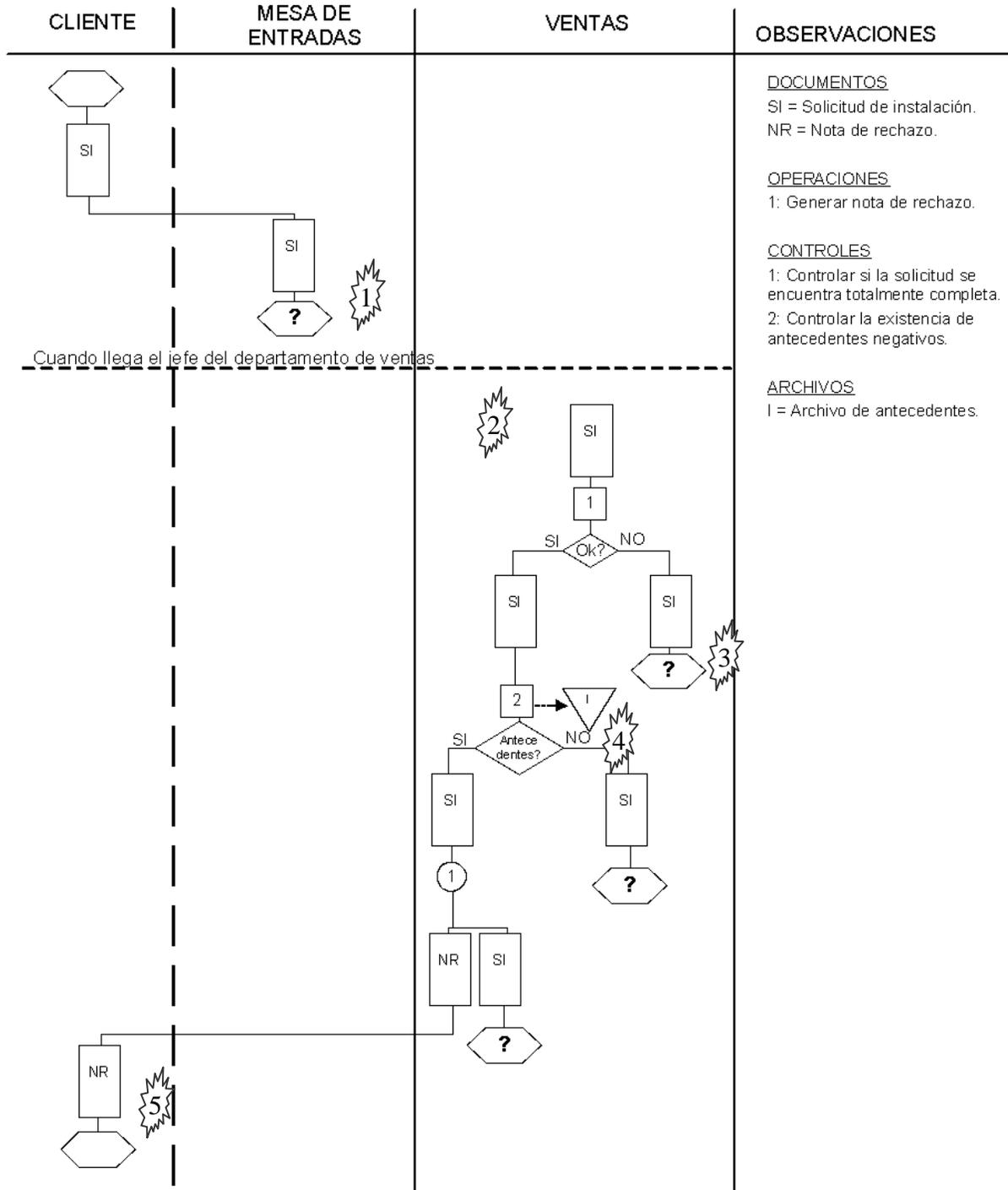
---

**Objetivos:** Teniendo en cuenta el siguiente enunciado y su respectivo gráfico, reconozca si los 5 puntos señalados han sido graficados correctamente o si presentan errores (En caso de detectar algún error, indicar la forma correcta)

Juan desea instalar un locutorio. Para ello, envía una Solicitud de Instalación de Centro Telefónico a la empresa "Comunicate S.A."; dicha solicitud es recibida en Mesa de Entrada.

Al recibir las solicitudes, el encargado de la Mesa de Entrada las va acumulando en una carpeta y cuando llega el Jefe del Departamento de Ventas se las entrega a éste.

El Jefe del Departamento de Ventas controla que la solicitud se encuentre totalmente completa, de no ser así rompe la solicitud correspondiente. De estar con toda la información correspondiente, verifica con el Archivo de Antecedentes, que el interesado no posea antecedentes negativos. De poseer antecedentes negativos, le indica a su secretaria que envíe al suscriptor una nota de rechazo de la solicitud.





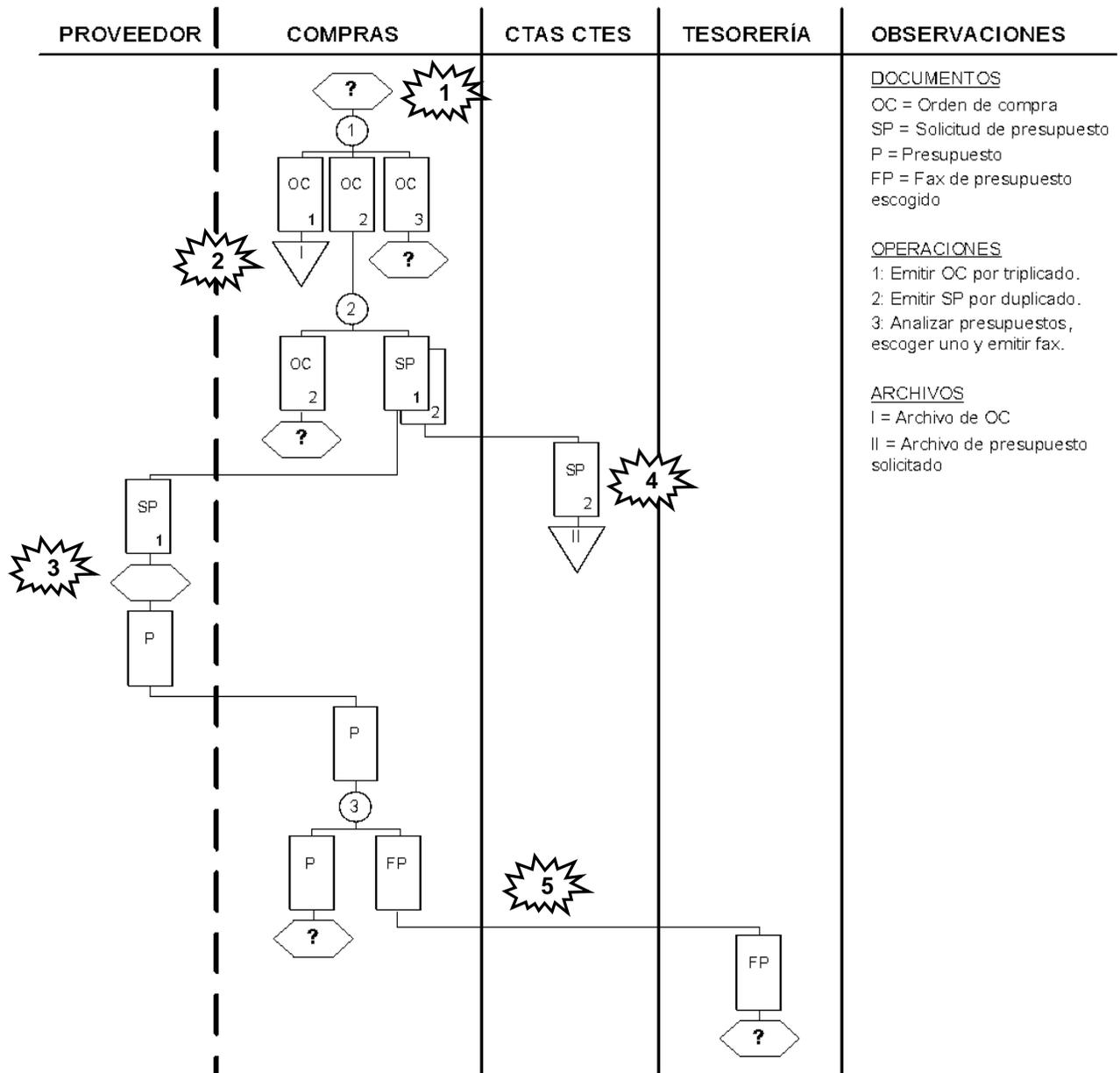
---

## 5. Austral

---

**Objetivos:** Teniendo en cuenta el siguiente enunciado y su respectivo gráfico, reconozca si los 5 puntos señalados han sido graficados correctamente o si presentan errores (En caso de detectar algún error, indicar la forma correcta)

En compras se prepara una orden de compras por triplicado, luego de que depósito detecte la necesidad de reposición de stock. Una vez preparada la orden de compras, en base al duplicado, en compras se genera una solicitud de presupuesto en dos copias por cada proveedor seleccionado. El original es enviado a los distintos proveedores mientras que los duplicados son enviados a cuentas corrientes, donde se archivan. Cuando llegan los presupuestos de los proveedores a compras, el gerente de dicho sector los analiza, escoge uno, y le avisa a tesorería, faxeándole la cotización elegida.





---

## 6. Repositorio

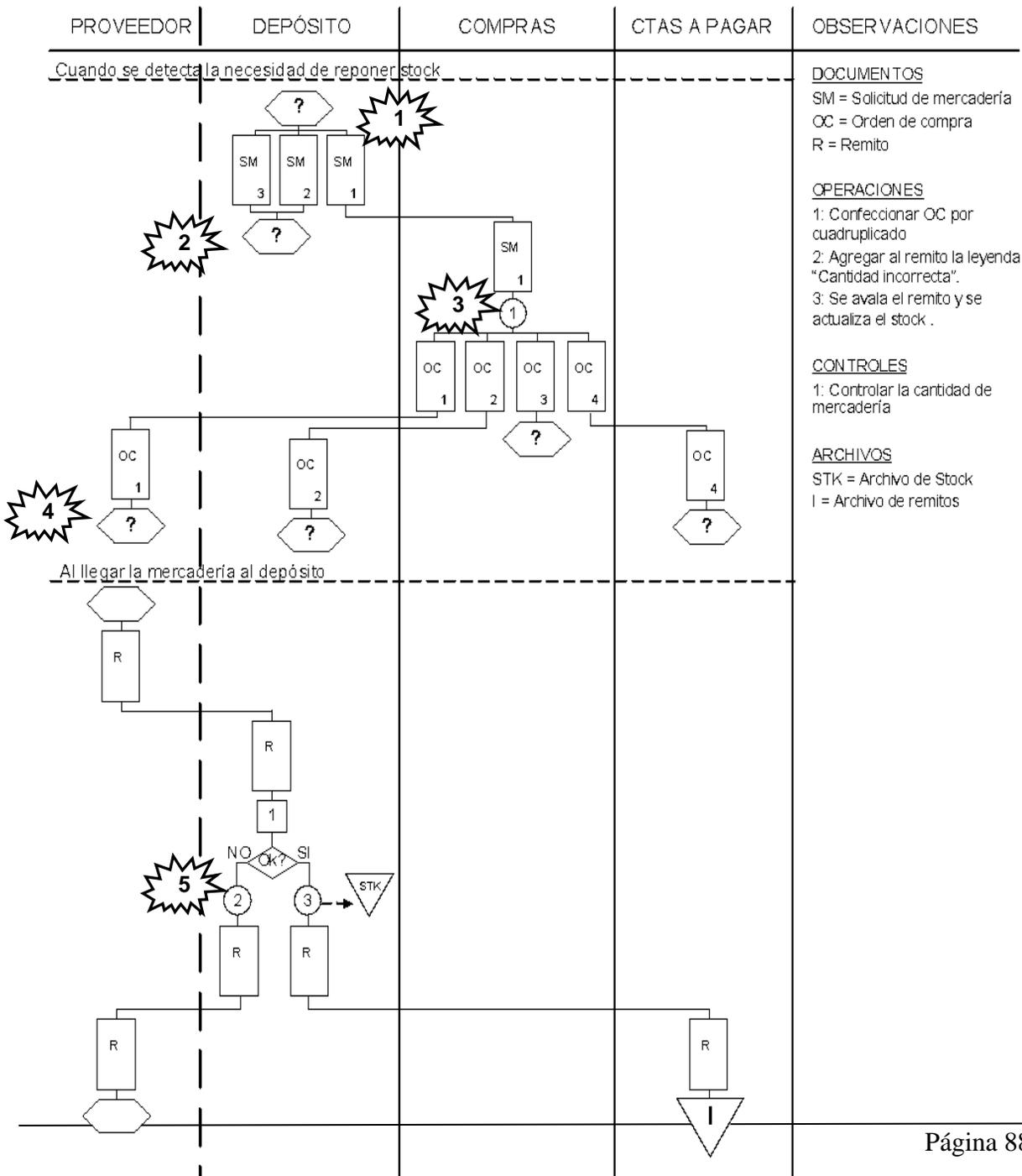
---

**Objetivos:** Teniendo en cuenta el siguiente enunciado y su respectivo gráfico, reconozca si los 5 puntos señalados han sido graficados correctamente o si presentan errores (En caso de detectar algún error, indicar la forma correcta)

Cuando a los estantes del depósito le faltan mercaderías, un empleado de dicho sector confecciona una solicitud de mercadería por triplicado, se queda con el duplicado y el original lo envía a compras.

Cuando el sector recibe la solicitud de mercadería, prepara la orden de compra por cuadruplicado. Le entrega el original al proveedor, deja en depósito el duplicado y el cuadruplicado lo envía a cuentas a pagar.

Al llegar la mercadería al depósito, se controla la cantidad. De ser correcta, se avala el remito, se actualiza el stock y se lo envía a cuentas a pagar (En donde se archiva por número de remito). De ser incorrecta, al remito se le agrega la leyenda "Cantidad incorrecta" y se lo devuelve al proveedor junto con la mercadería recibida.





---

## 7. Kwik-E-Mart

---

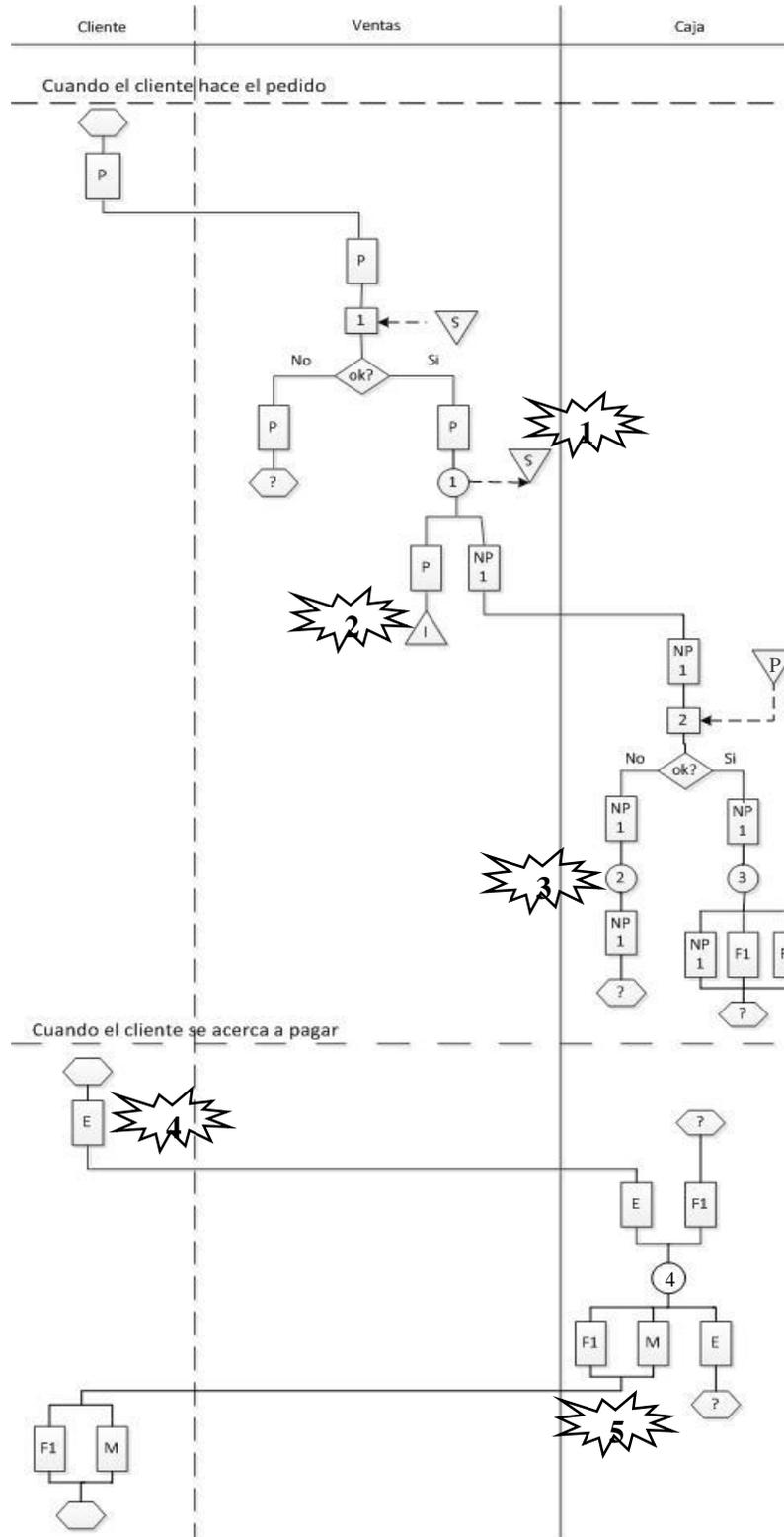
**Objetivos:** Teniendo en cuenta el siguiente enunciado y su respectivo gráfico, reconozca si los 5 puntos señalados han sido graficados correctamente o si presentan errores (En caso de detectar algún error, indicar la forma correcta)

En Kwik-E-Mart S.H., cuando un cliente se presenta y hace un pedido, el vendedor verifica la existencia de los productos con el archivo de Stock. Si los artículos se encuentran en existencia, actualiza el archivo de Stock y emite una nota de pedido, que se envía al sector de Caja.

En caja se compara el archivo de pedidos con el documento recién llegado (la nota de pedido).

Si la información no coincide, el cajero llama al sector de ventas avisando sobre dicha situación. En la llamada, detalla el número de pedido, tipo de producto y cantidad. Por otro lado, si la información es coincidente, se emite la Factura por duplicado.

Cuando el cliente se acerca a Caja y paga en efectivo, el cajero sella el original de la factura y se lo entrega al cliente, junto con la mercadería que ordenó.



Observaciones

Documentos

- P: Pedido
- NP: Nota de Pedido
- F: Factura
- E: Efectivo
- M: Mercadería

Controles

- 1: Verificar existencia de productos contra el Stock.
- 2: Comparar archivo de Pedidos con Nota de Pedidos.

Operaciones

- 1: Emitir Nota de Pedido y actualizar Stock.
- 2: Llamar a ventas para informar situación.
- 3: Emitir Factura por duplicado.
- 4: Sellar Factura original y entregar Mercadería

Archivos

- S: Stock
- I: Archivo de Venta
- Pe: Archivo de



---

## 8. Sortilegios Wesley

---

Teniendo en cuenta el siguiente enunciado y su respectivo gráfico, reconozca si los 5 puntos señalados (de 1 a 5) han sido graficados correctamente o si presentan errores. En caso de detectar algún error, justificar e indicar la forma correcta.

Para el punto marcado como 'A', indique (con un círculo) cuál de las siguientes opciones corresponde, sin justificar (sólo una opción):

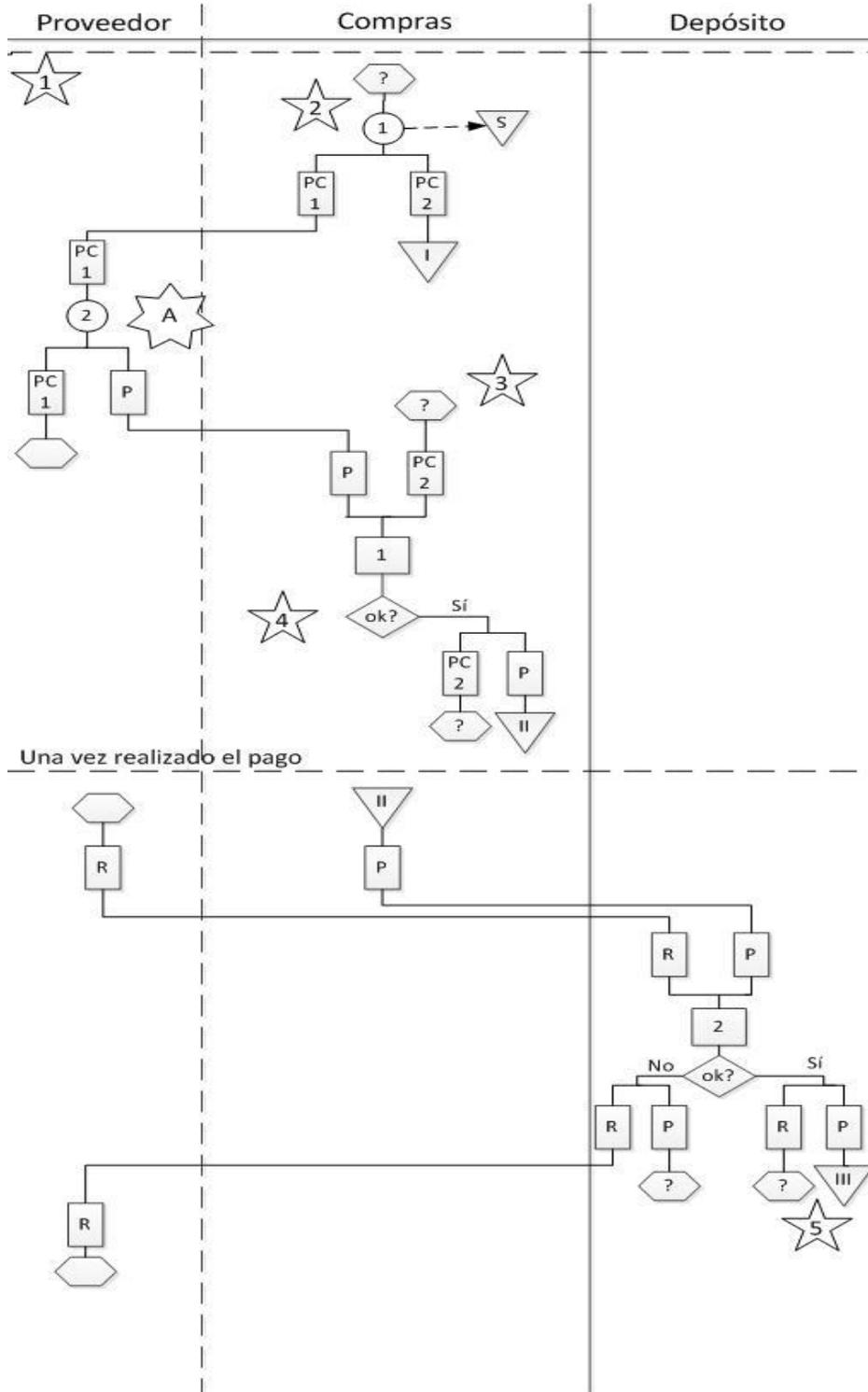
- a- No es un error, ya que la consigna indica que el proveedor genera el presupuesto en base el pedido de compras.
- b- Es un error, porque en los cursogramas no se grafican operaciones en un sector externo al procedimiento descrito.
- c- Es un error, ya que en los cursogramas no se grafican operaciones en un sector externo a la organización, pero sí en cualquier sector interno a la misma.

La tienda de "Sortilegios Weasley S.H." fabrica todo tipo de gageas de sabores. Su principal materia prima es la "sabia de sauce llorón", con la que se hacen los coloridos dulces. Cuando se detecta un faltante de dicha materia prima, el sector de Compras genera un Pedido de Compras por duplicado y actualiza el Sistema Informático, con los datos del pedido realizado. El original del Pedido de Compras es enviado al proveedor correspondiente, y el duplicado es archivado transitoriamente.

El proveedor, en base al pedido recibido, genera un Presupuesto que envía al sector de Compras. Este último, controla que la información sea válida, con el duplicado del Pedido de Compras que tenía archivado. Si la información coincide, se archiva el Presupuesto para su posterior análisis.

Una vez realizado el pago al proveedor, por el monto especificado en el presupuesto recibido, el proveedor envía la mercadería junto con el Remito al sector Depósito. A su vez, Compras envía el Presupuesto a Depósito también. En Depósito, se controla que el tipo, cantidad y calidad de la mercadería y la información del Remito coincidan con lo plasmado en el Presupuesto.

Si la información no coincide, se devuelve la mercadería junto con el Remito al proveedor. De estar todo correcto, se archiva definitivamente el Presupuesto.



### Observaciones

#### Documentos

PC: Pedido de Compras  
P: Presupuesto  
R: Remito

#### Controles

1: Validar Presupuesto contra duplicado de Pedido de Compras.

2: Controlar la mercadería y el Remito contra el Presupuesto.

#### Operaciones

1: Generar Pedido de Compras por duplicado.

2: Generar Presupuesto.

#### Archivos

S: Sistema Informático  
I: Archivo de duplicados de Pedido  
II: Archivo de Presupuesto de Compras  
III: Archivo de Depósito.



---

## 9. EmprenDer

---

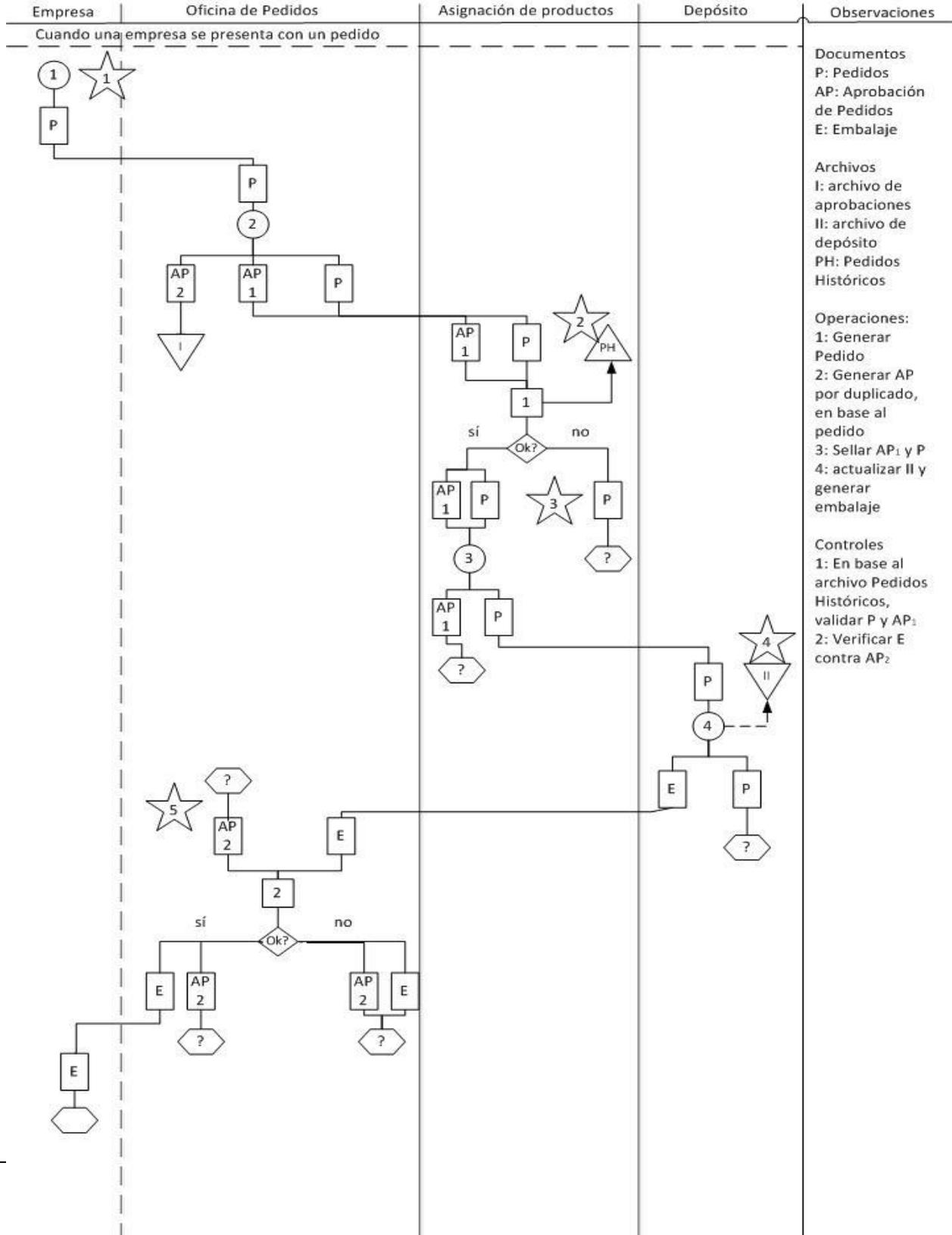
**Objetivos:** Teniendo en cuenta el siguiente enunciado y su respectivo gráfico, reconozca si los 5 puntos señalados han sido graficados correctamente o si presentan errores (En caso de detectar algún error, indicar la forma correcta)

EmprenDer produce placas de aluminio y cobre para hacer pruebas en laboratorios ópticos.

Cuando una empresa, o laboratorio, genera el pedido y se acerca a EmprenDer, es atendido por la Oficina de Pedidos. Allí se genera un documento de Aprobación de Pedidos por duplicado en base a lo que presentó el cliente. El duplicado es archivado en el archivo de aprobaciones, mientras que el original junto con el Pedido son enviados al departamento de Asignación de productos.

En dicho departamento, se validan los documentos recién llegados en base a la información del archivo definitivo de Pedidos Históricos. Si el control no es aprobado por el encargado de asignaciones, se elimina el original de Aprobación de Pedidos. En cambio, si el control es correcto se sellan el original de Aprobación de Pedidos y el Pedido. Luego, el Pedido es enviado a Depósito, para que comience el proceso de embalaje.

En Depósito se actualiza el archivo de depósito con la información del Pedido. También se genera una orden de embalaje (o simplemente Embalaje). Este documento es enviado a la Oficina de Pedidos para que sea validada contra el duplicado de Aprobación de Pedidos que tenía la oficina. Si todo es correcto, se envía el documento de Embalaje a la empresa-cliente.





---

## 10. LeGo SRL

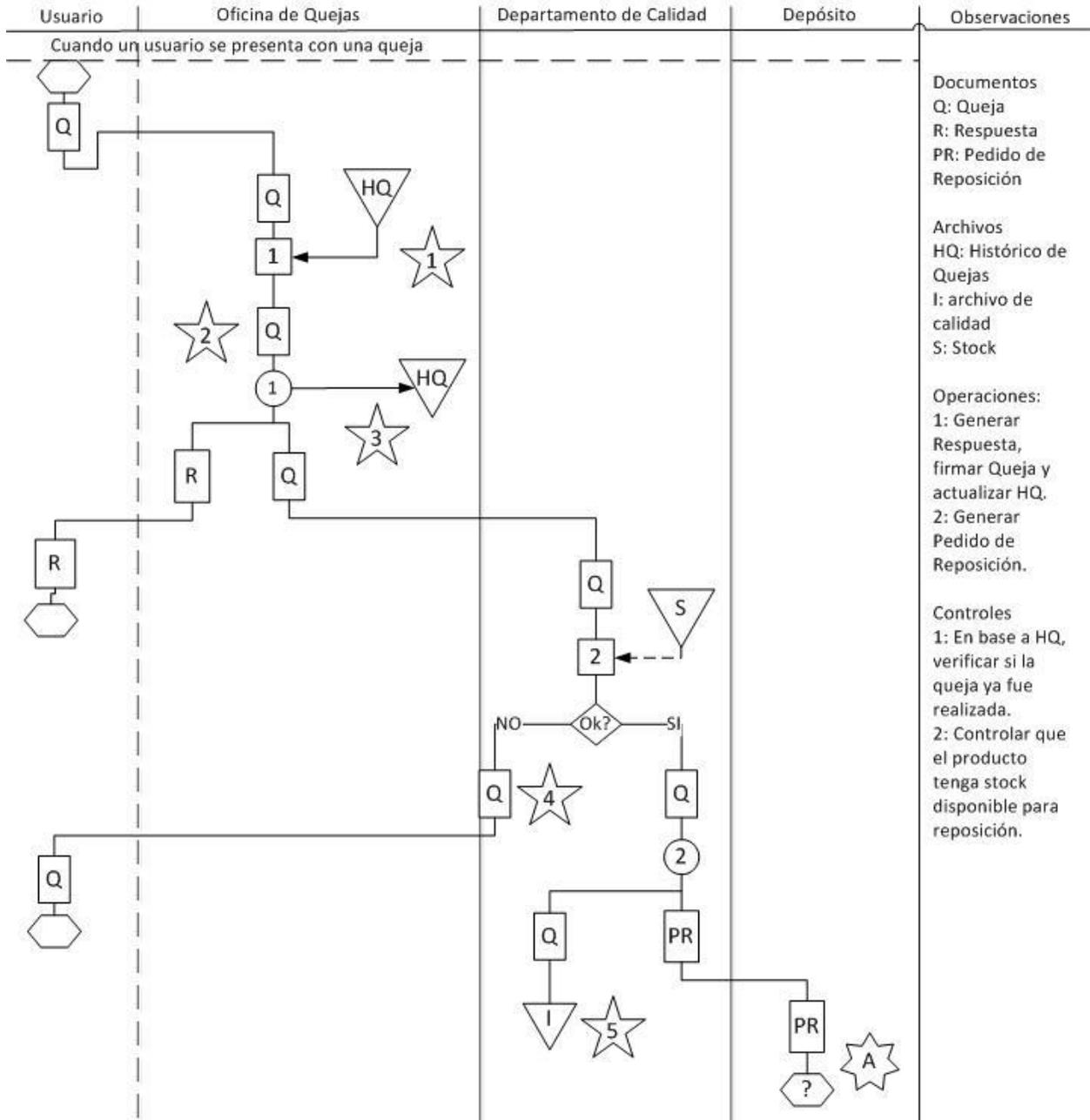
---

Teniendo en cuenta el siguiente enunciado y su respectivo gráfico, reconozca si los 5 puntos señalados (de 1 a 5) han sido graficados correctamente o si presentan errores. En caso de detectar algún error, justificar e indicar la forma correcta.

Para el punto marcado como 'A', indique (con un círculo) cuál de las siguientes opciones corresponde, sin justificar (sólo una opción):

- a- Es correcto, ya que siempre se debe finalizar con un proceso no relevado.
- b- Es incorrecto, porque el texto aclara que se debe archivar.
- c- Es correcto, porque no se puede finalizar un cursograma con un archivo.

LeGo SRL produce juguetes para niños. También ofrece servicios de reparación de juguetes para comercios minoristas que los comercializan. Cuando un usuario del servicio recibe un producto fallado, presenta una queja formal en la Oficina de Quejas de la empresa. Allí se verifica si la queja ya fue realizada, en base al archivo Histórico de Quejas. Si se trata de una queja nueva, se genera una Respuesta que es enviada al usuario. La Queja se firma y con ella se actualiza el archivo Histórico de Quejas. Luego, la queja es enviada al Departamento de Calidad, donde se controla que el producto especificado tenga stock disponible para su reposición. Si no hay stock, se avisa telefónicamente a Depósito que apenas tengan un producto de esas características, sea enviado al usuario; y el documento Quejase es devuelto a la persona que lo emitió. En cambio, si existe stock, se archiva la Queja y se genera un Pedido de Reposición que es enviado a Depósito, quien lo archiva hasta que tenga el producto.





---

## 11. Pendrive Factory

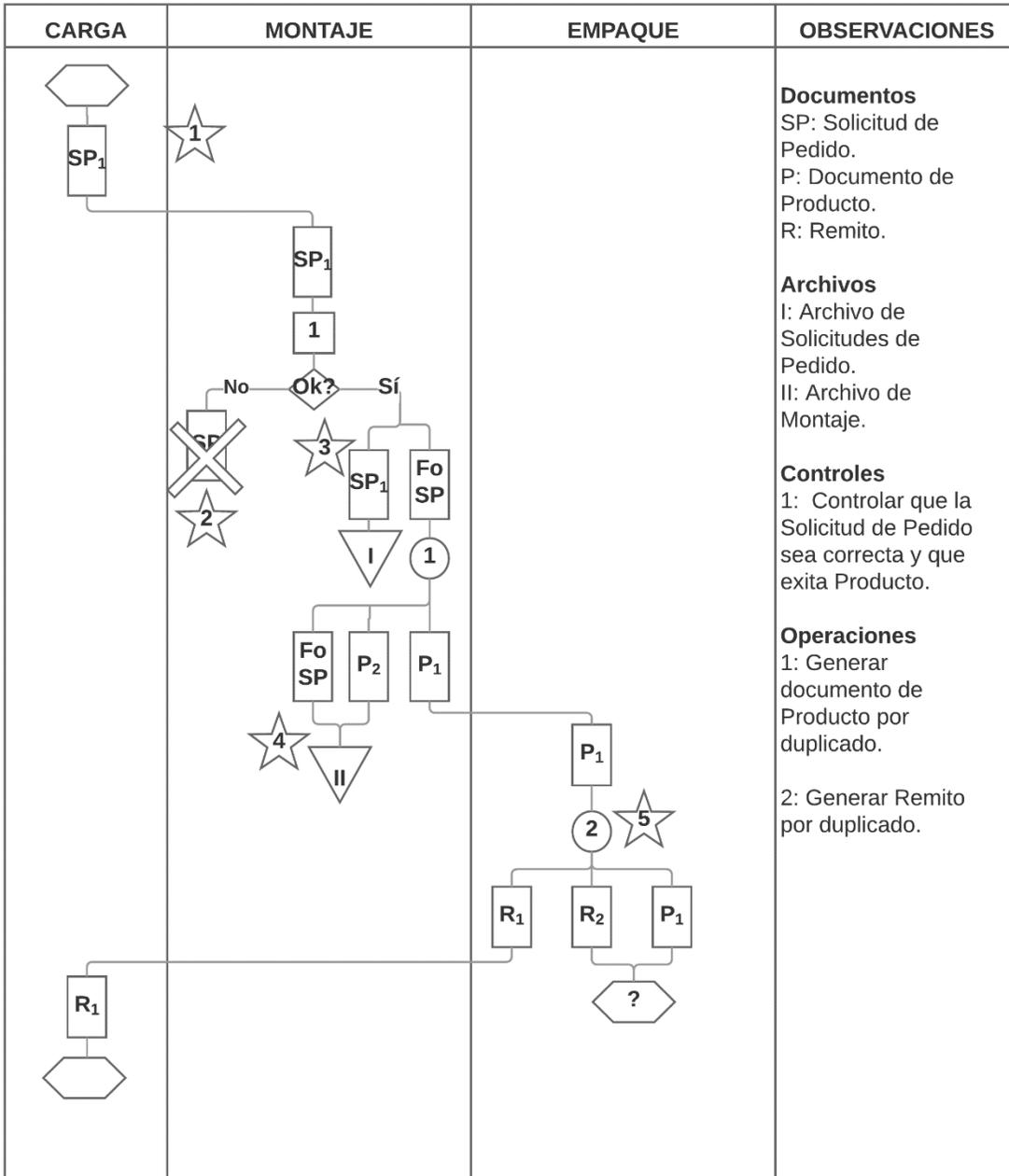
---

Teniendo en cuenta el siguiente enunciado y su respectivo gráfico, reconozca si los 5 puntos señalados han sido graficados correctamente o si presentan errores (En caso de detectar algún error, indicar la forma correcta).

Pendrive Factory produce pendrives con carcasas originales a pedido. En la fábrica, el proceso de finalización de montaje y empaque puede ser disparado por varios sectores, que no pertenecen al proceso en sí.

Por ejemplo, cuando el sector de Carga envía una Solicitud de Pedido a Montaje, este se encarga de controlar si la solicitud es correcta, verificando los requisitos técnicos de la carcasa pedida. Si no es posible montarla sobre el dispositivo de almacenamiento, se elimina la solicitud. En cambio, si se puede fabricar, se saca una fotocopia de la solicitud y el original es archivado. Además, se genera un documento de Producto por duplicado. La fotocopia de la solicitud y el duplicado del documento de Producto son archivados definitivamente en el archivo de Montaje.

El original del documento de Producto es enviado a Empaque. Allí, en base a este documento, se genera un Remito por duplicado. El original es enviado junto con el producto al sector de Carga





---

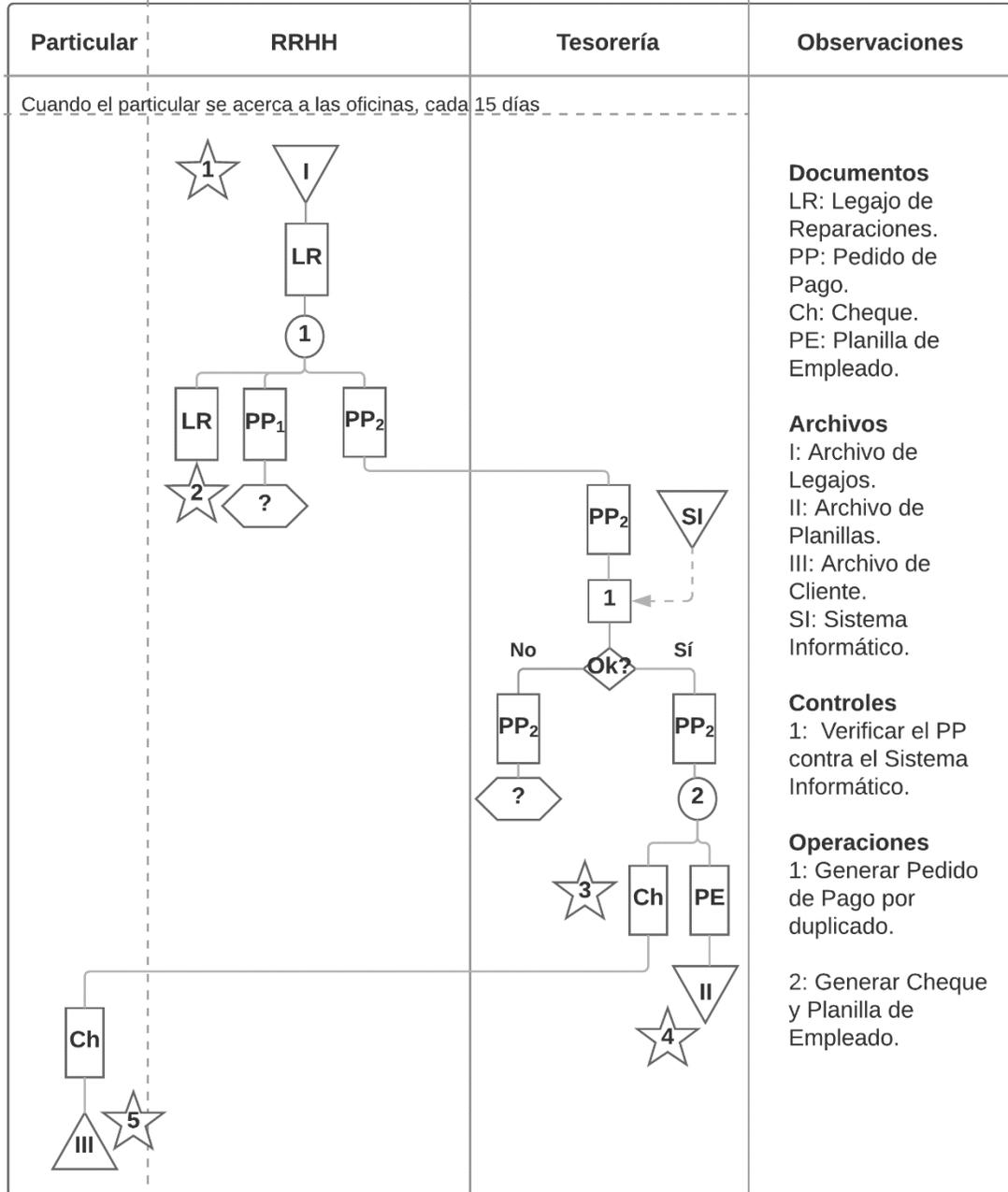
## 12. ArreglaTuti

---

ArreglaTuti funciona como intermediario entre particulares que ofrecen servicios de reparación de electrodomésticos y personas que lo requieren. El cliente abona el servicio a través del sitio y ArreglaTuti le paga a los particulares de la siguiente manera:

Cada 15 días, cuando el particular se acerca a las oficinas de la empresa, el sector de Recursos Humanos saca el Legajo de Reparaciones de la persona del Archivo de Legajos. En este documento consta la lista de reparaciones de la última quincena en detalle. En base al legajo, se genera un Pedido de Pago por duplicado. El duplicado es enviado al sector de Tesorería.

Allí, se controla contra el Sistema Informático que los datos sean correctos. Si todo es válido, se genera una Planilla de Empleado y se emite el Cheque de pago. La planilla es archivada y el cheque es entregado al particular.



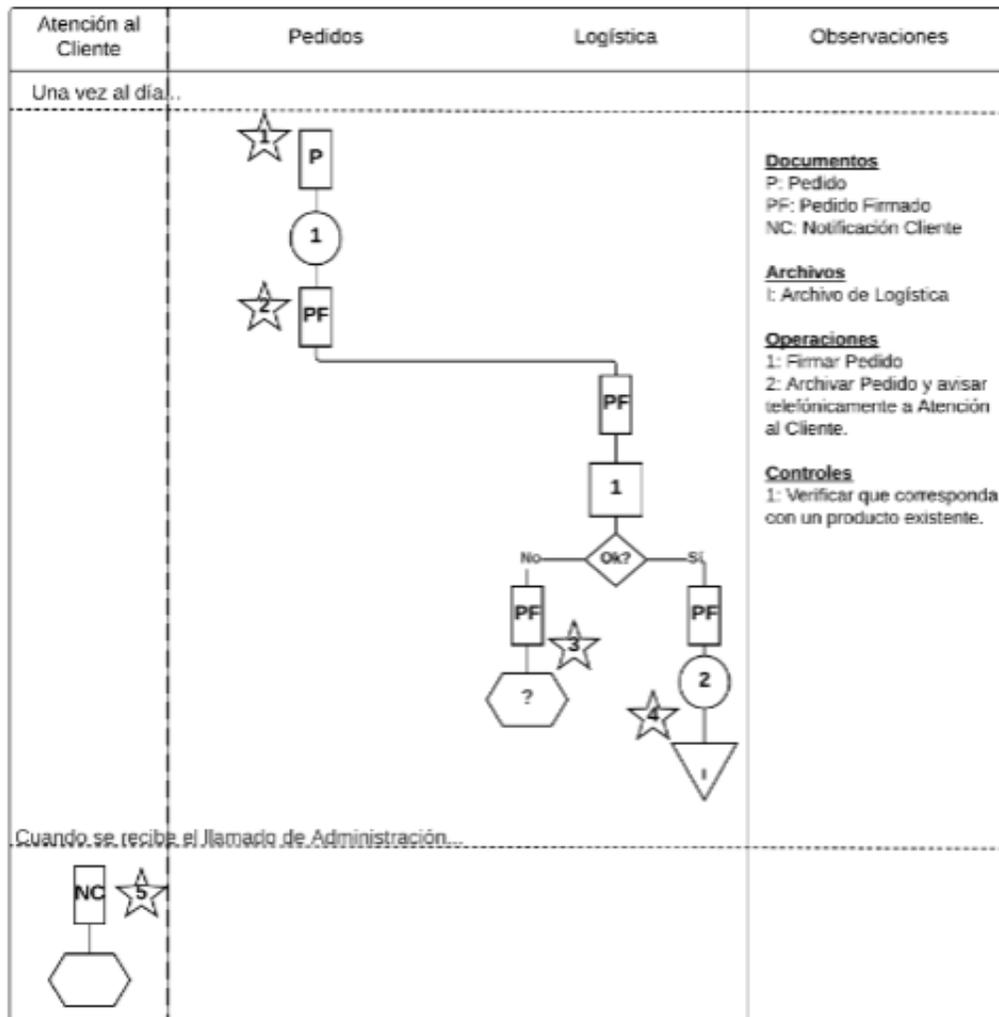


### 13. Ventas Pico

Durante la semana de mayor cantidad de ventas del año, la empresa Ventas Pico recibe el gran volumen de pedidos a través de su oficina de Atención al Cliente. Para poder entregarlos a tiempo dispone del siguiente procedimiento.

Una vez al día, la oficina de Pedidos toma de su archivo cada Pedido. Lo firma y lo envía a Logística. Allí se verifica que el pedido firmado corresponda con un producto existente. De ser así, archiva el pedido y avisa telefónicamente a Atención al Cliente que el producto ya puede ser retirado.

Cuando Atención al Cliente (oficina externa al procedimiento) recibe el llamado de Logística, genera una Notificación de Cliente.





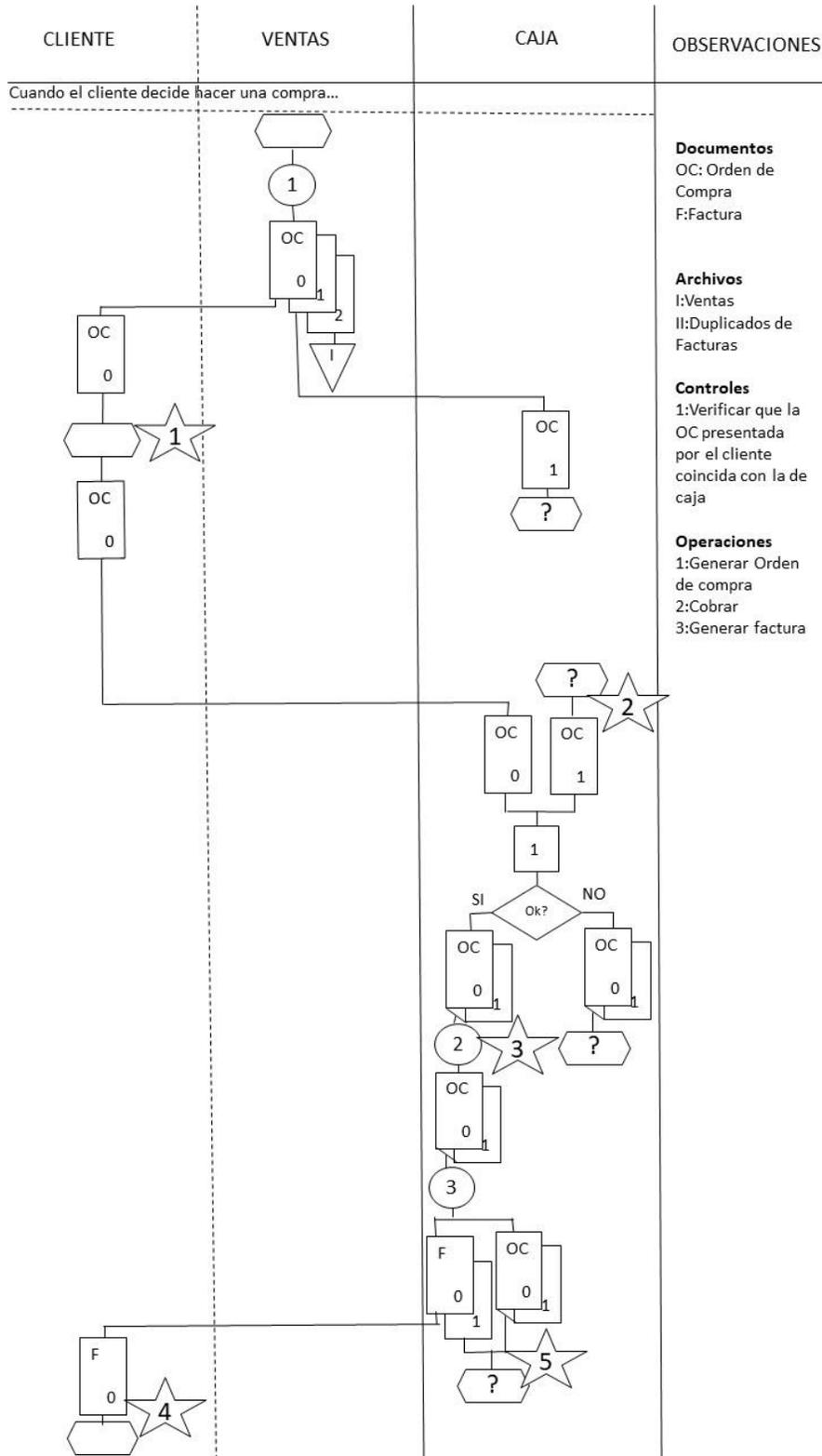
---

## 14. Ferreira e Hijos S.R.L

---

La empresa Ferreira e Hijos S.R.L vende electrodomésticos en sus dos sucursales de Capital Federal. Cuando un cliente desea realizar una compra se acerca a alguna de las dos sucursales donde los vendedores del salón de ventas lo atienden y le consultan que desea comprar. El vendedor genera una orden de compra por triplicado, el original se le entrega al cliente para que pase por caja a pagar el pedido, el duplicado se envía a Caja, y el triplicado se archiva en ventas como constancia de la venta realizada.

Una vez que el cliente va a realizar el pago en la caja presentando el original de la orden de compra, caja controla la coincidencia con el duplicado que tenía, si está todo bien cobra, y genera la factura por duplicado, el original se le entrega al cliente y el duplicado se archiva.





# Organigramas



---

## 1. Bazar

---

**Objetivos:** Documentar por medio de un organigrama la información que se detalla a continuación. Detectar errores y realizar sugerencias si considera necesario. Agregar 2 asesorías.

El Bazar S.R.L. se dedica a la fabricación de todo tipo de artículos para el hogar, entre ellos artículos de baño, cocina y decoración. María José Cruces, es la Gerente General y se encarga de tomar todas las decisiones importantes de la empresa. Trabaja 8 hs. diarias y su sueldo es de \$ 5.000. De ella se desprenden las siguientes Gerencias: Comercial, Administración, Producción y Sistemas.

La Gerencia de Producción se encuentra departamentalizada por funciones.

La Gerencia Comercial se encuentra departamentalizada por área geográfica y compra materia prima proveniente de países asiáticos. Los productos terminados son exportados nuevamente a algunos países de Asia, también a España, Italia y Austria. En los últimos 2 años las ventas han subido un 40%.

La Gerencia de Sistemas se encuentra departamentalizada por procesos (ingresos, procesamiento y archivo de la información). Existe una oficina técnica para los equipos que se utilizan en dicha gerencia.

Carlos Estévez es el Gerente Administrativo y tiene a su cargo dos departamentos: uno de costos (en donde trabajan 3 empleados) y otro de finanzas (en donde trabajan 6 empleados). Este último se encuentra dividido en dos secciones: contabilidad de costos e impuestos. La primera sección (costos) tiene dos oficinas: materia prima y mano de obra; la otra sección posee una sola oficina para gastos secundarios.

María José tiene dos asesores, una secretaria llamada Inés Andrada y un comité organizado de escritos. Además dependen de ella: una oficina de seguridad y una secretaría de asuntos legales.

Carlos Estévez cuenta con la asesoría de Juan Martín Ferrari, contador.



---

## 2. Rainbow

---

**Objetivos:** Documentar por medio de un organigrama la información que se detalla a continuación. Detectar errores y realizar sugerencias si considera necesario. Agregar 2 asesorías.

La empresa RAINBOW S.R.L, tiene como fin la fabricación, comercialización y venta de piezas de repuesto para todo tipo de maquinarias: bulones, tuercas, juntas y rulemanes. Realiza sus ventas en diversos sectores: Capital Federal y Gran Buenos Aires. Trabaja con comerciantes mayoristas y minoristas.

La organización fue formada por 3 socios que decidieron juntarse luego de darse cuenta que, el mercado de los repuestos, se encontraba sin explotar. Cada uno aportó \$120.000. Se decidió que, Juan Carlos (el más experimentado) fuera el gerente. Él tiene tres hijos que se encuentran a cargo de las Gerencias de: Mantenimiento y Compras.

La Gerencia de Mantenimiento dispone de dos secciones: equipos de producción en general y equipamiento informático. La sección de equipos posee tres oficinas: electricidad, mecánica e hidráulica. Existen departamentos dentro de esta gerencia: control de calidad (el cual le fue asignado a Roberto uno de los socios, ya que es Ing. Mecánico y trabajó durante años en la parte de control de calidad de INTEC S.A), compra de insumos, el cual posee dos oficinas: por mayor y por menor.

La Gerencia de Compras se encuentra departamentalizada por zona geográfica. La Gerencia General tiene un asesor impositivo. Existe un Departamento de Capacitación que depende directamente de Juan Carlos. Willy el tercer socio (el más joven), está a cargo de la Gerencia de Producción que se encuentra departamentalizada por productos, y trabaja las 24 hs del día los productos que se suelen vender telefónicamente, por medio de vendedores puerta a puerta o, en el showroom que posee la empresa ubicado en Juncal 4335.

La Gerencia de Ventas se encuentra departamentalizada por funciones y ambos departamentos poseen sección de: post-venta y contabilidad. Existe una oficina de stock encargada de verificar y avisar (en caso de que sea necesario) a compras de los faltantes en las materias primas para la producción.



---

### 3. Illumination

---

**Objetivos:** Documentar por medio de un organigrama la información que se detalla a continuación. Detectar errores y realizar sugerencias si considera necesario. Agregar 2 asesorías.

Illumination S.A. se dedica a la fabricación de todo tipo de artículos de iluminación, entre ellos artefactos de techo, veladores y linternas. Matías Ferrando es el gerente general y es quien se encarga de tomar todas las decisiones importantes de la empresa. Trabaja 10 hs. diarias y su sueldo es de \$ 4.800. De él se desprenden las siguiente gerencias: comercial, administración, producción y sistemas.

La gerencia comercial está departamentalizada por área geográfica (Capital, Interior, Exterior). Esta gerencia compra materia prima de países asiáticos para luego de su producción ser exportados. En los últimos 3 años las ventas han subido un 55%.

La gerencia de sistemas esta departamentalizada por procesos (ingresos, procesamiento, archivo de la información). Existe una oficina técnica para los equipos que se utilizan en dicho sector.

La gerencia de producción está departamentalizada por función.

Pablo Gerarduzzi es el gerente administrativo y tiene a su cargo dos departamentos: uno de costos (en donde trabajan 7 empleados) y otro de finanzas (en donde trabajan 4 empleados). Este último esta dividido en dos secciones: contabilidad de costos e impuestos. La primera de estas dos secciones tiene dos oficinas: una para materia prima y mano de obra, y la otra para gastos secundarios.

Matías Ferrando tiene una secretaria llamada Mónica Karovsky. Además Matías tiene a su cargo una oficina de seguridad y una secretaría de asuntos legales.

Gerarduzzi cuenta con la asesoría de Juan Martín Ferrari, contador.



---

#### 4. Liga de la Justicia

---

**Objetivos:** Documentar por medio de un organigrama la información que se detalla a continuación. Detectar errores y realizar sugerencias si considera necesario. Agregar 2 asesorías.

La empresa "La liga de la justicia S.A." brinda servicios de seguridad privada para otras empresas en América del Sur y América Central.

Batman, Gerente General, tiene bajo su mando las Secciones de seguridad terrestre, aérea y acuática. El encargado de la seguridad terrestre es Flash Gordon. Dicha Sección se encuentra departamentalizada por zona geográfica y tiene, a su vez, un Departamento de reclamos los cuales son derivados al Gerente General.

La Gerencia General se encuentra asesorada por Alfred en materia de higiene en el trabajo. La seguridad aérea se encuentra a cargo de Superman.

Del mantenimiento de todos los equipos de seguridad aérea se encargan los Gemelos Fantásticos en el Departamento de Mantenimiento. A su vez Robin es el encargado de la Oficina de Reclutamiento de esta sección.

El Departamento de Mantenimiento tiene dos áreas: una de Depósito y otra de Compras.

La Sección de Seguridad acuática se encuentra conducida por Aquaman, dicha sección se encuentra dividida en las Oficinas de Seguridad Marítima y Fluvial. La Oficina de Seguridad Marítima cuenta con los Departamentos: Atlántico y Pacífico. La Oficina de Seguridad Fluvial cuenta con la asesoría de la Prefectura Naval Argentina.

El Gerente General cuenta con una Oficina Legal y Técnica la cual le brinda información acerca de las leyes de cada país donde opera la empresa. Dicha oficina cuenta con un Departamento de Jurisprudencia.



---

## 5. Mc Conald's

---

**Objetivos:** Documentar por medio de un organigrama la información que se detalla a continuación. Detectar errores y realizar sugerencias si considera necesario. Agregar 2 asesorías.

La empresa Mc Conalds S.A. se dedica a la producción y ventas de hamburguesas en Argentina, Brasil y Colombia.

El gerente general es asesorado en materia legal por un abogado amigo suyo. De él dependen cuatro gerentes más.

La gerencia de producción se encuentra departamentalizada por área geográfica y además posee una sección de control de calidad.

La gerencia de compras posee a su cargo tres secciones: una para compras al por mayor, otra para compras al por menor y la última de compras en Brasil. De la sección de compras al por mayor depende un departamento de relaciones exteriores el cual cuenta a su vez con dos oficinas (departamentalizado por área geográfica).

La gerencia de sistemas se encuentra departamentalizada por función y además posee un departamento de soporte técnico interno y una oficina de reparación de hardware. José, el gerente de esta área, se encuentra asesorado por un técnico en IT.

La gerencia de RRHH posee dos departamentos (personal y reclutamiento), una sección de capacitaciones y una oficina de selección de personal.

De la gerencia general también depende una oficina de franquicias.



---

## 6. Cuero

---

**Objetivos:** Documentar por medio de un organigrama la información que se detalla a continuación. Detectar errores y realizar sugerencias si considera necesario. Agregar 2 asesorías.

"Cuero Lindo S.H." se dedica a la fabricación y venta de carteras, bolsos y billeteras en Capital Federal, Gran Buenos Aires y Uruguay.

De la gerencia general dependen las gerencias: producción, administración, ventas y sistemas.

La gerencia de producción está departamentalizada por productos; además, posee una sección de control de calidad y una oficina de reparación de máquinas.

La gerencia administrativa se encuentra dividida en dos secciones (finanzas y contabilidad). La primera, posee dos departamentos, y la segunda dos oficinas, una para contabilidad de costos y otra para presupuestos.

La gerencia de ventas, está departamentalizada por área geográfica y la gerencia de sistemas posee dos secciones: programación y gestión de datos y, además, una oficina para archivos.



---

## 7. San Juan

---

**Objetivos:** Documentar por medio de un organigrama la información que se detalla a continuación. Detectar errores y realizar sugerencias si considera necesario. Agregar 2 asesorías.

“San Juan S.A.” fabrica y vende distintos tipos de relojes.

El gerente general tiene a su cargo las gerencias de: producción, finanzas, ventas, compras y recursos humanos.

La gerencia de producción está departamentalizada por productos (relojes de pared, despertadores y pulsera). También posee una oficina de almacenes.-

El área de ventas está departamentalizada por área geográfica.

De la gerencia general depende una sección de seguridad que está compuesta por dos oficinas: una para seguridad de equipos y otra para seguridad de personal.

La gerencia financiera está dividida en: un departamento de finanzas y otro de contaduría; el primero tiene una oficina de tesorería y el segundo una sección de contabilidad, de la cual dependen dos oficinas: una de costos y otra de impuestos.

La gerencia de recursos humanos está compuesta por una sección de liquidación de haberes y una sección de capacitación.



---

## 8. Abrigos

---

**Objetivos:** Documentar por medio de un organigrama la información que se detalla a continuación. Detectar errores y realizar sugerencias si considera necesario. Agregar 2 asesorías.

La empresa "Abrigos S.A." se ocupa de la fabricación y venta de sacos y camperas que se distribuyen dentro y fuera de la Capital Federal.

La gerencia general está compuesta por las gerencias de: producción, administración, comercialización, mantenimiento de planta y personal (dividido por funciones).

La gerencia de producción se encuentra departamentalizada por productos.

La gerencia de administración está departamentalizada en: finanzas y contabilidad; contabilidad tiene dos oficinas (una de liquidación de sueldos y jornales y otra de control de entradas y salidas) y finanzas tiene dos secciones de acuerdo a sus funciones.

La gerencia de comercialización está dividida en promoción y ventas (con secciones por producto).

La gerencia de mantenimiento de planta está dividida en dos departamentos.



---

## 9. Home & Bath

---

**Objetivos:** Documentar por medio de un organigrama la información que se detalla a continuación. Detectar errores y realizar sugerencias si considera necesario. Agregar 2 asesorías.

Claudio Fernández es el gerente general de Home&Bath S.A., una empresa que se dedica a la producción y venta de artículos con diseño vanguardista para baños. La empresa fabrica tres tipos de productos: grifería, inodoros y bañeras. Opera en Capital y en Gran Buenos Aires.

De Claudio depende una gerencia de producción, la cual se encuentra departamentalizada por producto. Además dicha gerencia cuenta con un departamento para control de calidad. Existe otra gerencia, la de pagos, que se encuentra departamentalizada por área geográfica. Del departamento de Capital dependen dos oficinas (pago a proveedores y cuentas corrientes). También depende del gerente general una oficina de legales, la cual está asesorada por Martín González, un abogado amigo de Claudio.

Por último la empresa cuenta con una gerencia de ventas, que se encuentra departamentalizada en ventas mayoristas y minoristas. El departamento de ventas minoristas cuenta con una oficina para distribución y logística. El de ventas mayoristas cuenta también con una oficina para distribución y logística y con otra para cobranzas.

Todos los últimos jueves de cada mes se realiza la reunión de directorio, en donde Claudio debe presentar los informes correspondientes ante el comité directivo.



---

## 10. WebStars

---

**Objetivos:** Documentar por medio de un organigrama la información que se detalla a continuación. Detectar errores y realizar sugerencias si considera necesario. Agregar 2 asesorías.

La empresa WebStars S.H. opera desde Argentina y brinda sus servicios tanto en Argentina como en México y España. Se dedica al diseño y desarrollo web para grandes empresas. Terceriza trabajo con algunos programadores freelance cuando se encuentra con más trabajo del que puede cubrir con su staff.

Enrique, el gerente general, se encuentra asesorado en materia legal por un estudio de derecho llamado ArLegal. De él dependen 4 subgerencias: sistemas, ventas, cobranzas y pagos.

La gerencia de sistemas se encuentra dividida en desarrollo, diseño, testing y seguridad informática. Del sector de desarrollo se desprenden dos oficinas, una para desarrollos en .NET y otra para desarrollos en Dreamweaver y Flash.

La gerencia de ventas está departamentalizada por área geográfica y además cuenta con una sección para compras mayoristas. De la sección de España dependen dos departamentos: uno de grandes clientes y otro de clientes regulares.

La gerencia de cobranzas se encuentra departamentalizada por funciones.

La última gerencia, la de pagos, se encuentra dividida en una sección de pagos inmediatos y otra de pagos diferidos. A su vez, la sección de pagos diferidos tiene dos departamentos, uno para pagos nacionales y otro para pagos extranjeros. El departamento de pagos extranjeros cuenta con una oficina de contabilidad.



---

## 11. Cebada

---

**Objetivos:** Documentar por medio de un organigrama la información que se detalla a continuación. Detectar errores y realizar sugerencias si considera necesario. Agregar 2 asesorías.

La empresa Cebada S.A. se dedica a la producción y distribución de yerba mate en Argentina, Brasil, Chile y Colombia. Fabrican yerba mate con palo y sin palo.

La empresa es dirigida por Juan Martínez, el gerente general, de 35 años quien lleva ya 10 años en la empresa.

De él dependen 4 gerencias: producción, distribución, compras y marketing.

La gerencia de distribución es liderada por Mariana López y está departamentalizada por área geográfica. El departamento de Brasil cuenta con una oficina de asistencia idiomática.

La gerencia de producción se encuentra departamentalizada por productos, y cada uno de ellos posee una sección de control de calidad.

La gerencia de compras se encuentra departamentalizada por funciones. Juan Martinez cuenta con una asesoría en materia legal.

La última gerencia (la de marketing) posee un departamento de promociones y beneficios y una sección de publicidad. De esta última sección se desprenden dos oficinas: una de publicidad online y otra de medios masivos offline, los cuales incluyen radio, TV y diarios/revistas.

Existe también una oficina de seguridad que depende de Juan.



---

## 12. Factur-AR

---

**Objetivos:** Documentar por medio de un organigrama la información que se detalla a continuación. Detectar errores y realizar sugerencias si considera necesario. Agregar 2 asesorías.

La empresa Factur-AR S.R.L. es líder en venta y distribución de software para facturación electrónica. Trabaja de lunes a viernes de 9 a 18hs y tiene sus oficinas en el microcentro.

El gerente general maneja cuatro gerencias: sistemas, ventas, contabilidad y marketing.

La gerencia de sistemas está compuesta por un departamento de desarrollo y otro de QA (quality assurance). Del primero, depende una oficina de proyectos web.

La gerencia de ventas se encuentra departamentalizada por funciones.

La gerencia de contabilidad posee una sección de tesorería y otra de facturación. De la segunda, se desprenden dos departamentos, uno de ellos es el de impuestos. De este último depende la oficina de tasas.

La gerencia de marketing se encuentra actualmente departamentalizada por volumen de ventas y, de la sección minorista depende una oficina de logística.

El gerente general reporta al presidente de la empresa todos los meses y además es asesorado por un abogado, en materia contable.

Las ventas en el último año crecieron un 40% y se estiman muy buenas proyecciones.



---

### 13. Jiliphs

---

**Objetivos:** Documentar por medio de un organigrama la información que se detalla a continuación. Detectar errores y realizar sugerencias si considera necesario. Agregar 2 asesorías.

La empresa Jiliphs S.R.L. fabrica, entre otros productos, las mejores pavas eléctricas, las cuales son especialmente compradas por las personas que toman mate, debido a su corte a la temperatura ideal para el mismo (aprox. 80°).

Para ello la estructura de la empresa se divide en 4 gerencias principales: innovación, productos, marketing y compras.

La gerencia de innovación posee un departamento de nuevas tecnologías y otro de nuevas tendencias. Del depto. de nuevas tecnologías se desprende una oficina de sistemas.

La gerencia de marketing se encuentra departamentalizada por funciones.

María Paz es la gerente de productos, y de ella se desprende el depto. de pavas eléctricas y el depto. de nuevos productos. Del depto. de pavas eléctricas se desprende una sección de logística y de ella dos oficinas (una de distribución en capital federal y otra en GBA).

La gerencia de compras posee una sección de compra de materia prima y un departamento de compras al por mayor.

La gerente de productos es asesorada en materia contable y el gerente general es asesorado por un abogado.



---

## 14. El Informático

---

**Objetivos:** Documentar por medio de un organigrama la información que se detalla a continuación. Detectar errores y realizar sugerencias si considera necesario. Agregar 2 asesorías.

La empresa "El Informático S.R.L." inició sus actividades en el año 2009. Se dedica a la fabricación y venta de ratones para computadoras (Mouse).

Sus locales de venta se encuentran ubicados en Calamuchita, Río tercero y Córdoba capital.

Walter Banegas es el gerente general, y es quien coordina la actividad de las sucursales. De él se desprenden las gerencias de: ventas, compras, producción y finanzas.

La gerencia de finanzas cuenta con una sección de estudio de mercado, una oficina para liquidación de sueldos y un departamento para la contabilidad de las operaciones.

La gerencia de producción se encuentra departamentalizada por productos: mouse mecánico, mouse óptico, mouse láser, mouse trackball. También cuenta con una sección de productos terminados y un departamento para el control de calidad.

Juliana Somma, la secretaria de Nahuel Corrado (gerente de compras), trabaja de lunes a viernes y su sueldo es de \$2.800. Nahuel debe autorizar las operaciones de la oficina de compras de materias primas.

Walter cuenta con la asesoría de Aníbal Meneguetti, su abogado de confianza.

La gerencia de ventas, a cargo de Facundo Ayala, presenta una sección de distribución y despacho; esta última está departamentalizada por área geográfica, y cada uno de esos departamentos posee una oficina para el control de las ventas de la sucursal.



---

## 15. Numeral

---

**Objetivos:** Documentar por medio de un organigrama la información que se detalla a continuación. Detectar errores y realizar sugerencias si considera necesario. Agregar 2 asesorías.

La empresa "Numeral S.H." compra y vende calculadoras. Sus puntos de venta se encuentran en Santa Cruz y Tierra del Fuego.

De la gerencia general, a cargo de Ricardo Salas, dependen las gerencias de: compras, ventas, recursos humanos y sistemas.

Carlos Sánchez, gerente de recursos humanos, cuenta con la colaboración de su secretaria. Tiene bajo su cargo las oficinas de selección de personal y capacitación, y la sección de liquidación de sueldos.

Las compras se realizan en la sección de compras de mercaderías, pero todas las operaciones son autorizadas por Víctor Valdés, gerente de compras.

La gerencia de sistemas cuenta con una sección de soporte técnico, de la que dependen los departamentos de software y hardware.

El gerente de sistemas es asesorado por un asesor informático.

La gerencia de ventas se encuentra departamentalizada por área geográfica y además tiene dos secciones, para ventas por menor y ventas por mayor.

Ricardo es asesorado por un contador, en materia impositiva, y cuenta además, con una sección de publicidad.



---

## 16. La Balsa

---

**Objetivos:** Documentar por medio de un organigrama la información que se detalla a continuación. Detectar errores y realizar sugerencias si considera necesario. Agregar 2 asesorías.

La empresa "La Balsa S.A." se dedica a la fabricación y distribución de canoas, botes y lanchas. Dio comienzo a sus actividades en Mayo de 2006 en la ciudad de Paraná. En la actualidad también cuenta con locales en Posadas y San Rafael.

Adrián Ramírez es el gerente general. Tiene a su cargo las gerencias de producción, ventas y recursos humanos. Además es asesorado en materia impositiva por Mario Aranda, un contador amigo suyo.

La gerencia de ventas se encuentra departamentalizada por área geográfica, y cuenta con un departamento para la administración de las ventas. Del gerente de ventas también depende la sección de distribución y despacho.

La gerencia de producción cuenta con una sección de fabricación, la cual se encuentra departamentalizada por productos.

La gerencia de recursos humanos cuenta con una sección para la liquidación de los haberes y otra para planificación. También cuenta con una oficina para capacitación de personal.



---

## 17. Agendalo

---

**Objetivos:** Documentar por medio de un organigrama la información que se detalla a continuación. Detectar errores y realizar sugerencias si considera necesario. Agregar 2 asesorías.

La empresa "Agendalo S.H." se dedica a la fabricación de almanaques, agendas y anotadores. Desempeña sus actividades en Mar del Plata, Pilar y Necochea.

Isabel Viale, la gerente general, es asesorada por un abogado de su confianza.

De la gerencia general, dependen las gerencias de: sistemas, producción, desarrollo comercial y ventas.

La gerencia de ventas esta departamentalizada por funciones.

La gerencia de sistemas cuenta con los departamentos de redes y desarrollo web. Del departamento de redes se desprende la sección de mantenimiento del sistema.

La gerencia de producción se encuentra dividida en las secciones de administración fabril y control de la producción. La primera de dichas secciones se encuentra departamentalizada por productos.

De la gerencia de desarrollo comercial, que se encuentra departamentalizada por área geográfica, depende el departamento de investigación de mercado, el cual cuenta a su vez con la oficina de planeamiento comercial.



---

## 18. Wilson

---

**Objetivos:** Documentar por medio de un organigrama la información que se detalla a continuación. Detectar errores y realizar sugerencias si considera necesario. Agregar 2 asesorías.

La empresa "Wilson S.A." cuenta con una trayectoria de 30 años en el mercado, dedicándose de manera exclusiva a la fabricación y venta de raquetas de tenis, paletas de paddle y pelotitas para practicar ambos deportes.

Carlos Wilson, fundador y presidente, se reúne semanalmente con los gerentes de producción, compras, administración y sistemas para aunar criterios corporativos.

La gerencia de producción se encuentra departamentalizada por producto y cuenta además con un departamento de control de calidad y una sección de planeamiento y control.

En compras se encuentra Daniel Wilson (hijo mayor de Carlos) a cargo de la gerencia. De él depende la sección de compra de materias primas. Esta sección está departamentalizada por volumen.

El departamento de costos depende de la sección de contabilidad. Esta última junto con la sección de impuestos están bajo la supervisión de Jimena Gallego, gerente administrativa.

Dentro de la gerencia de sistemas se encuentran los departamentos: proyectos de software, programación y reparación de equipos informáticos.

Existe una oficina de mantenimiento que depende directamente de Carlos. Jimena cuenta con un asesor financiero y Carlos es asesorado por Silvio Aimar, abogado.



---

## 19. Globalizados

---

**Objetivos:** Documentar por medio de un organigrama la información que se detalla a continuación. Detectar errores y realizar sugerencias si considera necesario. Agregar 2 asesorías.

La empresa "Globalizados S.A." opera en Capital Federal y Gran Buenos Aires. Brinda los servicios de cable e internet banda ancha, y cuenta también con el servicio "Promo" que incluye cable más internet.

La gerencia general de la empresa tiene bajo su mando a las siguientes gerencias: ventas, servicio técnico y personal.

La gerencia de ventas se encuentra departamentalizada según los servicios que brinda. Cuenta además con una oficina de marketing. El gerente de ventas se encuentra asesorado en materia de planeamiento comercial.

La gerencia de servicio técnico tiene a su cargo los departamentos de atención a particulares, atención a empresas y atención gran Buenos Aires. Las oficinas de instalación de nuevos equipos y de reparación dependen del departamento de atención a particulares.

La gerencia de personal tiene a su cargo una sección de desarrollo de personal, la cual cuenta a su vez con un departamento de capacitación.

El gerente general es asesorado por un licenciado en seguridad informática.



---

## 20. Buena Visión

---

**Objetivos:** Documentar por medio de un organigrama la información que se detalla a continuación. Detectar errores y realizar sugerencias si considera necesario. Agregar 2 asesorías.

En la empresa "Buena Visión S.R.L" se ha producido durante el último año un importante crecimiento gracias a la extensa tarea de publicidad y promoción. Esto ha permitido ampliar el mercado objetivo, cubriendo más zonas de nuestro país y empezando a abarcar algunas ciudades de Uruguay.

Mario Furcio, gerente general, tiene bajo su responsabilidad a las gerencias de ventas, marketing y recursos humanos.

En la gerencia de ventas, se encuentran los departamentos de distribución en Argentina, distribución en Uruguay, distribución lentes para hombre y distribución lentes para mujer. De esta gerencia depende también la oficina de operaciones de venta.

El departamento de promoción junto con la sección de investigación de mercado conforman la gerencia de marketing. Dicha gerencia cuenta con el asesoramiento del licenciado Pedro Carelli en materia de comunicaciones.

De la gerencia de recursos humanos depende la oficina de liquidación de sueldos y jornales y dos departamentos: administración de personal y selección. Del departamento de administración de personal se desprende la sección de capacitación.

El gerente general cuenta con un asesor de imagen.



---

## 21. Sólo Números

---

**Objetivos:** Documentar por medio de un organigrama la información que se detalla a continuación. Detectar errores y realizar sugerencias si considera necesario. Agregar 2 asesorías.

En la empresa "Sólo Números S.A." se realizan estadísticas de interés general. Si bien se realizan estudios a nivel nacional, los centros de cómputo se encuentran en Tucumán, Misiones y Santa Cruz.

El gerente general Marcos Aurelio trabaja de lunes a viernes en la sede de Tucumán, y los fines de semana viaja a las otras sedes de manera alternada. Es el responsable de supervisar a las otras gerencias: Administrativa, Recursos Humanos y Técnica.

La gerencia administrativa cuenta con dos secciones: contabilidad y tesorería. De la primera dependen dos departamentos: costos y cuentas corrientes.

La gerencia técnica cuenta con un departamento de operaciones, del cual dependen las oficinas de recolección de información y procesamiento de la información.

La gerencia de recursos humanos, a cargo de Andrés Arellano, se encuentra departamentalizada por área geográfica. Andrés es asesorado por un abogado.

De la gerencia general depende una oficina de opiniones públicas.

El gerente general es asesorado en materia impositiva por un contador.



---

## 22. New Cicle

---

**Objetivos:** Documentar por medio de un organigrama la información que se detalla a continuación. Detectar errores y realizar sugerencias si considera necesario. Agregar 2 asesorías.

La empresa "New Cicle S.R.L." fabrica y comercializa bicicletas y triciclos, en Buenos Aires y La Pampa. Comenzó a operar en el año 2003, y ocupa hoy un importante lugar en el mercado interno.

El presidente de la compañía, Bruno Crespi, es el máximo responsable de las decisiones que se toman en la empresa. Es asesorado en materia impositiva por el abogado Carlos Sandoval.

En la empresa existen las siguientes gerencias: sistemas, producción, comercialización y administración.

La gerencia de sistemas cuenta con los departamentos de planificación y desarrollo, y con una oficina para mantenimiento de los equipos.

En la gerencia de producción está al mando Ricardo Moreno. Tiene a su cargo las secciones de materias primas y productos terminados. Esta última está departamentalizada por productos.

La gerencia de comercialización cuenta con las secciones de operaciones de ventas (que se divide en dos departamentos: planeamiento comercial y publicidad y promoción) e investigación de mercado. El departamento de planeamiento comercial cuenta con una oficina de estadísticas de ventas.

La gerencia de administración está formada por un departamento de contabilidad y una sección de costos.

El departamento de liquidación de haberes depende directamente de Bruno.



---

## 23. DJ

---

**Objetivos:** Documentar por medio de un organigrama la información que se detalla a continuación. Detectar errores y realizar sugerencias si considera necesario. Agregar 2 asesorías.

La empresa "DJ S.R.L." dio inicio a sus actividades en enero de 2012. Fabián Juárez tras haber trabajado como disc jockey (DJ) durante más de diez años fundó su propia empresa y hoy, como presidente de la misma, es quien toma las decisiones estratégicas.

Fabián es asesorado en materia jurídica por un abogado, fundamentalmente por el tema de los derechos de autor.

Existen cuatro gerencias que responden al presidente: administrativa, producción, comercial y financiera.

La gerencia administrativa cuenta con la sección de recursos humanos (De la cual depende la oficina de reclutamiento de personal) y el departamento de costos y contabilidad.

Los departamentos de selección de temas y armado de cds, dependen de Jimena Azzi, gerente de producción.

El departamento de distribución que depende de la gerencia comercial, se encuentra departamentalizado por área geográfica (tener presente que la empresa comercializa sus productos en Canadá, España, Argentina y Perú). El departamento de distribución cuenta además con la sección de marketing.

La gerencia financiera se encuentra asesorada por el licenciado Andrés Pérez. Reportan al gerente financiero desde las oficinas de: control de gestión y créditos.



---

## 24. Cuidado Ecológico

---

**Objetivos:** Documentar por medio de un organigrama la información que se detalla a continuación. Detectar errores y realizar sugerencias si considera necesario. Agregar 2 asesorías.

La ONG "Cuidado Ecológico" lleva más de veinticinco años luchando por el uso no abusivo de los recursos naturales.

A cargo de la dirección ejecutiva de esta asociación civil se encuentra Martín Silva, quien supervisa los departamentos de: administración, desarrollo de fondos y movilización pública.

Mariana Díaz se sumó a la organización en el año 2003 y hoy está a cargo de la administración. Supervisa las oficinas de planeamiento y coordinación. Es asesorada en materia jurídica por Ernesto Sánchez, escribano público.

Diego Barderi tiene la complicada tarea de manejar el desarrollo de los fondos de la asociación. Controla las secciones de atención a socios y base de datos. Es asesorado en marketing por un equipo especializado.

Las secciones de campañas y logística dependen del departamento de movilización pública. A su vez existe la oficina de prensa que responde a la sección de campañas y también a Martín Silva.



---

## 25. Temperatura

---

**Objetivos:** Documentar por medio de un organigrama la información que se detalla a continuación. Detectar errores y realizar sugerencias si considera necesario. Agregar 2 asesorías.

La empresa "Temperatura S.A." fabrica y vende estufas y aire acondicionados en Necochea y Mar del Plata. Ocho años de trayectoria y aceptación en el mercado respaldan los productos que se comercializan, los cuales son de primera calidad.

Hugo Ibáñez, gerente general, es quien coordina a las gerencias de: producción, calidad, distribución y administración. Es asesorado en imagen por su primo Jorge Ibáñez, diseñador.

La gerencia de producción, cuenta con las secciones de materias primas y productos terminados. Esta última sección está departamentalizada según los productos que se fabrican.

Dependiendo de la gerencia de calidad se encuentran dos oficinas: tests cualitativos y tests cuantitativos. Nahuel Ibarra, gerente de calidad, es asesorado por un ingeniero eléctrico.

La gerencia de distribución se encuentra departamentalizada por área geográfica.

En la gerencia administrativa se encuentran las secciones: contable-financiera, recursos humanos y servicios básicos. La sección de recursos humanos cuenta con un departamento de capacitación a nuevos empleados. La sección de servicios básicos cuenta con un departamento de proveeduría y otro departamento de bienes y servicios generales.

Existe una oficina de mantenimiento que reporta al departamento de bienes y servicios generales y también al gerente administrativo.



---

## 26. Wilton S.A.

---

**Objetivos:** Documentar por medio de un organigrama la información que se detalla a continuación. Detectar errores y realizar sugerencias si considera necesario. Agregar 2 asesorías.

Wilton S.A. una conocida empresa hotelera ha decidido contratar un grupo de analistas para relevar la estructura formal de su organización. El gerente general de la empresa es Milton Wilton, hijo del fundador de la empresa, está asesorado en materia legal por un abogado de confianza.

De la gerencia dependen directamente 3 departamentos y una sección de limpieza. Además, se está pensando en crear, en un futuro, una sección de decoración.

El departamento de marketing, cuenta con una sección de difusión que se dedica a planificar la mejor forma de hacer públicas las promociones que el hotel ofrece.

El departamento de entretenimiento tiene como objetivo planificar actividades para que las personas hospedadas disfruten su estadía. Cuenta con una oficina de actividades de interior y otra de actividades al aire libre. Esta última oficina tiene a cargo las secciones de organización de torneos de tenis y otra sección que se encarga de organizar los torneos de volley.

Por último hay un departamento de recursos humanos que se encarga de las contrataciones de personal y del cual depende la sección de liquidación de sueldos y la sección de selección de personal, además tiene una oficina de gestión de impuestos, cuyos empleados responden también a las órdenes de Milton.

En el último mes se agregó una nueva secretaría que depende de la gerencia general y se encarga de atender las compras de alimentos para el desayuno.



---

## 27. PcMax S.A.

---

**Objetivos:** Documentar por medio de un organigrama la información que se detalla a continuación. Detectar errores y realizar sugerencias si considera necesario. Agregar 2 asesorías.

La empresa "PcMax S.A." se dedica a la venta de computadoras, y de partes y accesorios para las mismas. Cuenta con un Gerente General, quien tiene una secretaria a su disposición.

Existen dos Gerencias: una de Servicios y una de Ventas. La Gerencia de Servicios cuenta con un departamento de "Equipos" que se encarga del armado de los mismos, de éste dependen cuatro secciones: una sección "Hogar" (que arma equipos para uso doméstico, representan la línea económica), una sección "Entretenimiento" (equipos orientados a juegos exigentes, música, DVD y grabación de CDs), una sección "Profesional" (equipos fijos y móviles de alto rendimiento y estables), y una sección "Personalizada" (satisface al cliente que elige todos los componentes del equipo en forma individual y desea que un profesional realice el armado).

Los Departamentos de "Instalación", de "Testeo", y de "Reparación" también dependen de la Gerencia de Servicios.

La Gerencia de Ventas se encuentra dividida en dos departamentos: uno de "Partes y Accesorios", y otro de "Equipos". Este último vende equipos estándar que van siendo reconfigurados con el avance de la tecnología, actualización de la cual se encarga una Oficina de Asistencia Técnica que responde ante la Gerencia de Servicios y ante la de Ventas.

El Departamento de Equipos cuenta con cuatro secciones: una Mayorista, una Minorista, una sección del Gran Buenos Aires y otra de Capital Federal.



---

## 28. Kids Books

---

**Objetivos:** Documentar por medio de un organigrama la información que se detalla a continuación. Detectar errores y realizar sugerencias si considera necesario. Agregar 2 asesorías.

La cadena de librerías "Kids Books S.R.L." dio inicio a sus actividades el 2 de enero de 2010 en la ciudad de Posadas, dedicándose a la venta de libros escolares, historietas y novelas. Empezó como un pequeño local destinado a fomentar la lectura de los más chicos, pero el marcado y constante aumento del volumen de ventas, llevó a su dueño a la apertura de nuevas sucursales en Reconquista, Resistencia y Formosa. Hoy esta Pyme cuenta con la siguiente estructura organizacional.

El dueño y gerente general, Gustavo Nicosia, encargado de las decisiones más importantes de la empresa, supervisa a las gerencias de compras, ventas y administración. También depende de él la oficina de IT y la sección de reclutamiento de personal.

La gerencia de compras, a cargo de Marcela Salvatore (esposa de Gustavo), cuenta con los departamentos de: compras a editoriales mayoristas y compras a editoriales minoristas. También tiene a su cargo la sección de análisis de mercado.

La gerencia de ventas está departamentalizada por área geográfica. El gerente de ventas está asesorado por el licenciado en marketing Raúl Iglesias.

La gerencia administrativa está compuesta por los departamentos de tesorería y contabilidad. De este último depende la sección de planeamiento y control de gestión, la cual cuenta con una oficina de costos.

Gustavo es asesorado en finanzas por el licenciado Héctor Tessi.



---

## 29. Pop Soda

---

**Objetivos:** Documentar por medio de un organigrama la información que se detalla a continuación. Detectar errores y realizar sugerencias si considera necesario. Agregar 2 asesorías.

La empresa "Pop Soda S.A." se dedica a la producción y venta de bebidas carbonatadas y de los envases para dichas bebidas, y tiene bases en Mendoza, Córdoba y Buenos Aires.

El gerente general, Eduardo Gómez tiene 4 hijos y hace un año designa a Francisco (el mayor) en el cargo de gerente de producción. Además recibe asesoría legal de su mejor amigo Daniel Agostini.

Al ingresar a la empresa Francisco decidió departamentalizar su gerencia por productos y además creó una sección que se encarga de la compra de materias primas. También impulsó la incorporación de su amigo Leandro Penna como gerente financiero.

La gerencia financiera posee dos secciones, la primera de estudio de mercado y la segunda se ocupa de liquidar los sueldos. De esta última depende el departamento de cómputo.

La secretaria de Eduardo, Noelia, fue contratada por recomendación de Facundo, el actual gerente de marketing. Esta última gerencia, se encuentra departamentalizada por área geográfica y cuenta con una oficina que se ocupa del mantenimiento del equipo informático. Los empleados de esta oficina también reciben órdenes de Francisco.

Recientemente se contrató un estudio contable, para que asesore a Francisco.



---

### 30. Google SRL

---

**Objetivos:** Documentar por medio de un organigrama la información que se detalla a continuación. Detectar errores y realizar sugerencias si considera necesario. Agregar 2 asesorías.

La compañía dirigida por Larry Page, ex alumno de la Universidad de Stanford, se divide en oficinas, departamentos y secciones. Opera sobre 4 grandes regiones: Américas, Europa, África-Oriente Medio, y Asia (menos China, ya que en ese país se encuentra banneada). Una de sus oficinas, la de Desarrollo, cuenta con 2 departamentos: Android y Chrome. Además, tiene una sección de "Mapas y Google Earth". Las secciones de Ad-Words y Ad-Sense dependen de la oficina de Comercio y Publicidad, que también cuenta con un departamento por cada mercado regional.

La oficina de Infraestructura Técnica tiene un departamento de Servidores Web y otro de Arquitecturas Móviles, el cual cuenta con su propia sección de Desarrollo de Sistemas Operativos (S.O.).

El departamento Legal y el de Selección de Personal dependen de la oficina de RR.HH., que cuenta con una sección de Políticas Empresariales.

Por último, se encuentra la oficina de Innovación, a cargo de Sergey Brin (co-fundador de la empresa). Él tiene a su cargo la sección de Google +.



---

## 31. Simpsons

---

**Objetivos:** Documentar por medio de un organigrama la información que se detalla a continuación. Detectar errores y realizar sugerencias si considera necesario. Agregar 2 asesorías.

La Planta Nuclear de Springfield recibirá una auditoría de parte de la E.P.A. (Agencia de Protección del Medio Ambiente). Para que no clausuren su planta, el señor Burns (gerente general de la misma) deberá "normalizar" ciertos documentos. Para ello nos pidió que lo ayudemos a corregir el organigrama de su organización, a partir del siguiente texto:

"La Planta Nuclear de Springfield S.A. cuenta con 4 departamentos, 3 sectores y 8 oficinas. Montgomery Burns tiene un asistente que lo asesora en la administración del personal, Cástulo Smithers.

La oficina de Tratamiento de Desechos Tóxicos (T.D.T.) delega su tarea en el sector 34-H. Lenny, encargado del departamento de Mantenimiento de Reactores, tiene a su cargo el sector 22-F. Sector que también recibe órdenes de la oficina de Generación Eléctrica, dependiente del departamento de Producción. Este último departamento además, cuenta con una oficina de Monitoreo de la Producción.

El departamento de Distribución Energética a su vez, tiene tantas áreas como ciudades hay en el condado. Son 3: Springfield, Shelbyville y Ogdenville. Además, cuenta con la oficina de Recursos Humanos.

Por último, se encuentra el olvidado sector 7-G, donde se sospecha que un empleado de nombre Homero Simpson rompe las barras de Plutonio todos los días. Homero tiene como jefe a Carl Carlson, encargado de la oficina de Energías No Renovables que, junto con la oficina de Energías Alternativas, se subordinan al departamento de Innovación y Desarrollo (IyD).



---

## 32. The Godfather S.A

---

**Objetivos:** Documentar por medio de un organigrama la información que se detalla a continuación. Detectar errores y realizar sugerencias si considera necesario. Agregar 2 asesorías.

Nos encargaron realizar el relevamiento de la empresa The Godfather S.A, la cual es bastante cerrada y por lo tanto la recolección de información fue bastante dificultosa para nosotros. En más de una ocasión, uno de los gerentes nos respondió "No me preguntes sobre mis negocios".

Lo que pudimos averiguar es que el gerente general Vito Corleone, tiene la empresa dividida en cuatro gerencias: seguridad, finanzas, compras y recursos humanos.

En cada una de las gerencias, Vito decidió colocar a uno de sus hijos como gerente: a Michael en seguridad, a Sonny en recursos humanos, a Fredo en compras y a Tom Hagen (que era como un hijo para él) en finanzas.

La gerencia de seguridad cuenta con dos departamentos, el departamento de vigilancia y el departamento de reclutamiento. El departamento de reclutamiento, también responde a Sonny.

Del departamento de vigilancia se desprenden además las oficinas de persuasión y la de cobranzas.

Apenas comenzó sus funciones, Michael contrato dos bellísimas jóvenes para que fueran sus secretarías.

En cuanto a la gerencia de recursos humanos, esta cuenta con dos departamentos, el de liquidación de sueldos y el ya nombrado departamento de reclutamiento. Cuenta también con una secretaria de asuntos legales.

La gerencia de compras tiene tres secciones, una de compras mayoristas, otra de compras minoristas y una sección de control de calidad. Una de las compras mas frecuentes en esta empresa es la compra de armas, por lo tanto de la sección de compras al por mayor se desprende el departamento de armas.

La empresa es originaria de Estados Unidos, y desempeña sus funciones en diferentes distritos de Nueva York: Bronx, Queens, Staten Island y Brooklyn.

La gerencia financiera se encuentra departamentalizada por área geográfica, en base a los diferentes distritos en los que la empresa trabaja.



---

### 33. Despejar.com

---

**Objetivos:** Documentar por medio de un organigrama la información que se detalla a continuación. Detectar errores y realizar sugerencias si considera necesario. Agregar 2 asesorías.

La empresa Despejar.com S.A. es famosa por ofrecer hoteles, vuelos y cruceros a precios mas económicos que otras agencias de viaje.

Siendo una empresa cuya actividad se centra en el comercio en línea, el área de sistemas de la misma es una de las mas importantes y por ello la gerencia de sistemas es la que más empleados tiene con 200, seguida por la de ventas que tiene 120 y por ultimo la de marketing con 50.

La gerencia de sistemas se divide en tres departamentos, desarrollo, mantenimiento y cloud computing. Del departamento de desarrollo dependen la oficina de aplicaciones web y la oficina de aplicaciones móviles.

De la oficina de aplicaciones web depende la sección de testing y la oficina de aplicaciones móviles esta departamentalizada según los diferentes sistemas operativos en los que las aplicaciones corren (iOS y Android).

La gerencia de ventas se encuentra departamentalizada por productos, y el gerente de ventas se encuentra asesorado en materia legal por el doctor Avogadro.

La gerencia de Marketing tiene los siguientes departamentos:

1. Promociones web
2. Promociones móviles (muchas veces ofrecen descuentos por utilizar las aplicaciones Android o iOS).
3. Promociones televisivas.

Todos los años el gerente de marketing contrata una nueva secretaria. En la actualidad se agregó un departamento para la provincia de Santa Fe, por sugerencia de la secretaria actual.



---

## 34. Alfabeto

---

**Objetivos:** Documentar por medio de un organigrama la información que se detalla a continuación. Detectar errores y realizar sugerencias si considera necesario. Agregar 2 asesorías.

En Agosto del 2015 Goggle cambió de nombre para volverse, si es todavía posible, aún mas corporativo.

El gigante de internet modificó su estructura operativa, convirtiéndose en parte de una nueva compañía llamada Alfabeto.

Producto de esta reestructuración, somos contratados para relevar la actual estructura de la empresa.

Luego de muchas entrevistas con el personal de la organización, se obtuvo la siguiente información:

Parry Lage (uno de los fundadores) ocupará el cargo de gerente general, y de su gerencia se desprenderán diferentes departamentos encargados de los diferentes servicios que la compañía ofrece.

Los servicios que ofrecen son:

- \* Goggle Capital
- \* Goggle
- \* Fiber
- \* Goggle X

El departamento de Goggle Capital, se encuentra departamentalizado por área geográfica, además cuenta con oficina contable.

Del departamento de Goggle (a cargo de Sunday Pichai) se desprenden las oficinas de Android, Search, Youtube, Apps y Maps. De la oficina de Android dependen de las secciones de Android Wear, Android Car y Android Phone.

El departamento de Fiber, que trabaja en desarrollos de redes con mayores velocidades, depende la oficina de materiales que evalúa la calidad de la fibra óptica que utilizan para armar las redes en las que hacen sus pruebas.

Por ultimo, tenemos el departamento de Goggle X, que se dedica a la investigación y desarrollo de nuevas tecnologías. Cuenta con las siguientes oficinas:

- \* Proyect Glass
- \* Proyect Loon
- \* Proyect Car

El jefe del departamento de Goggle X viaja mucho por trabajo, por lo tanto tiene una secretaria que lo ayuda a llevar su agenda al día.

### Notas:

1. Por cuestiones de simplificación del enunciado, considere que la empresa solo tiene actividad en Estados Unidos, Canadá y México.



---

### 35. Vigilantec S.A

---

**Objetivos:** Documentar por medio de un organigrama la información que se detalla a continuación. Detectar errores y realizar sugerencias si considera necesario. Agregar 2 asesorías.

La empresa Vigilantec S.A. es líder en ventas de software de vigilancia para comercios. La empresa se originó en Córdoba, donde vivían originalmente los fundadores Franco y Federico.

Actualmente la empresa tiene bases en Mendoza, Buenos Aires y Santa Fe.

Luego de una pelea entre los fundadores, la empresa fue adquirida por un grupo inversor y Federico abandonó la misma. Por otra parte Franco pasó a ocupar el cargo de gerente general y maneja cuatro gerencias: sistemas, ventas, finanzas y compras.

La gerencia de sistemas tiene las secciones de soporte técnico, testing y redes. La sección de soporte técnico se encuentra a su vez departamentalizada en aplicaciones web y aplicaciones de escritorio, y de la sección de testing se desprende la oficina de testing unitario.

Desde hace algunos meses, Franco recibe asesoría de Matias en materia contable y de Leandro en materia legal.

La gerencia de ventas se encuentra departamentalizada por área geográfica y cuenta con una oficina de post-venta.

El gerente de ventas contrató a su sobrina como secretaria para que lo ayude en sus tareas diarias.

El gerente de finanzas es un amigo de toda la vida de Franco, Javier. El área de finanzas esta dividido en 3 departamentos: tesorería, contabilidad de costos y liquidación de sueldos. El departamento de costos tiene dos secciones, costos fijos y costos variables (según los costos dependan o no del volumen de producción).

La gerencia de compras esta departamentalizada por volumen, y además cuenta con un departamento de control de calidad.



---

## 36. A&F

---

**Objetivos:** Documentar por medio de un organigrama la información que se detalla a continuación. Detectar errores y realizar sugerencias si considera necesario. Agregar 2 asesorías.

La empresa A&F S.A es una financiera conocida por su servicios de leasing, pero también otorga prestamos hipotecarios. Además hace pocos meses decidieron expandir los productos que ofrecen, comenzando a otorgar seguros para automotores.

Cuando el último gerente general anunció su retiro, se decidió nombrar a Lautaro Estevez, un empleado con larga carrera en la empresa y que se encontraba ocupando el cargo de gerente de ventas.

Además de la ya nombrada gerencia de ventas, la cual esta departamentalizada por productos, la empresa cuenta con las gerencias de marketing y sistemas.

La gerencia de marketing cuenta con dos secciones, sección de marketing en Buenos Aires, y la sección análoga en el interior del país, ya que las campañas tienen enfoques muy diferenciados.

De la sección de Buenos Aires dependen dos departamentos, publicidad Televisiva, y publicidad en radio.

El área de sistemas tiene 2 secciones, una sección de bases de datos relacionales y otra de desarrollo de aplicaciones web.

La sección de desarrollo de aplicaciones web cuenta además con una oficina de mantenimiento para los servidores sobre los que estas aplicaciones se ejecutan.

Por ultimo la gerencia de ventas cuenta también con una sección para las ventas en la región de Buenos Aires, la cual fue agregada recientemente debido al alto volumen de ventas realizadas en la zona.



---

### 37. Laboratorios Umbrella

---

**Objetivos:** Documentar por medio de un organigrama la información que se detalla a continuación. Detectar errores y realizar sugerencias si considera necesario. Agregar 2 asesorías.

Han pasado seis años desde que el gobierno estadounidense decretó la esterilización de Raccoon City, ciudad infectada por el virus T, y la suspensión indefinida de las actividades empresariales de la corporación "Umbrella Laboratories" S.A., como pena por haber sido la responsable del estrago viral. Luego de resurgir de la quiebra, el Ingeniero Biológico Albert Wesker, ex-investigador en la entidad, decide reinaugurar los laboratorios como su nuevo Director, asesorado legalmente por el líder de los Iluminados, Osmund Saddler, y encomendando a la IA "Reina Roja", nueva Gerente General, la selección de empleados subordinados. La Reina Roja designa los siguientes escalafones.

La Gerencia de B.O.W.'s (armas bio-orgánicas) liderada por Annette Birkin, quien tiene a su cargo los departamentos de Genética y Clonación. La Gerencia de Muestras, liderada por Ada Wong, con dos sectores departamentalizados por área geográfica: el Sector de Raccoon City y el Sector de España. A su vez, la srita. Wong cuenta con un sector adicional, el Sector de Control de Calidad de Muestras.

La Gerencia de Operaciones, a cargo del Agente HUNK, quien cuenta con dos departamentos diferenciados por función: Departamento Equipo Alfa y Departamento Equipo Bravo; además, una Oficina de Armamentos aprovisiona a ambos departamentos por igual.

La Gerencia de Tecnología, a cargo de la IA "Reina Blanca"(hermana de la Reina Roja), quien es designada responsable, además, de un Departamento de Información, a lo que se suma un Sector de Datos de Respaldo y una Oficina de Datos de Respaldo, ante posibles fallos eléctricos.

La Secretaría de Telecomunicaciones, a cargo de Ingrid Hunnigan, permanece siempre en contacto tanto con la Oficina de Armamentos como con la Oficina de Datos de Respaldo. Albert Wesker, por otra parte, designa un Secretario Personal, Jack Krauser, quien se encargará de eliminar a todo aquel que interfiera en las buenas prácticas de Umbrella.



---

### 38. Caccone Cartográficas

---

**Objetivos:** Documentar por medio de un organigrama la información que se detalla a continuación. Detectar errores y realizar sugerencias si considera necesario. Agregar 2 asesorías.

La empresa Caccone Cartográficas se dedica en Argentina a la imprenta, cuya tecnología es necesaria para la fabricación de billetes y documentos con medidas de seguridad como patentes de autos, pasaportes, diplomas universitarios, entre otros.

La gerencia general cuenta con una secretaría de asuntos extralegales y una asesoría legal, en caso de que algún empleado se vea tentado por la codicia de la imprenta. De la gerencia general dependen las gerencias de Impresiones, Finanzas y Diseño de Billetes.

La gerencia de Impresiones posee un departamento de nuevas tintas y otro de nuevos protocolos de seguridad. El departamento de nuevas tintas se encuentra departamentalizado por área geográfica de fabricación de tintas y además cuenta con una sección de mezclado de tintas.

La gerencia de Finanzas se encuentra departamentalizada por sectores de mercado, y cuenta con un sector contable del cual se desprende la oficina contable, con objetivo de analizar operaciones.

La gerencia de Diseño de Billetes está departamentalizada por funciones, y además cuenta con un departamento de impresiones de pruebas que responde también a la gerencia de Impresiones.



---

### 39. Naik SA

---

**Objetivos:** Documentar por medio de un organigrama la información que se detalla a continuación. Detectar errores y realizar sugerencias si considera necesario. Agregar 2 asesorías.

El 25 de enero de 1964, Phil Caballero y Bill Bowermeister se juntaron y decidieron crear la empresa "NAIK S.A" la cual se encarga de la fabricación de zapatillas en la Argentina. Tiene sedes en Buenos Aires y en Santa Fe.

De la gerencia general, se desprenden las gerencias: de producción, administrativa, compras y ventas, las cuales tienen a cargo a Leandro Romagnoli, Nestor Ortigoza, Juan Ignacio Mercier y Marcos Angeleri respectivamente.

La gerencia de producción posee las secciones de fabricación, de planeamiento y de control de calidad y una oficina de seguridad e higiene. A su vez, la sección de planeamiento posee los departamentos de reclamos de clientes y de mantenimiento de máquinas.

La gerencia de compras se encuentra departamentalizada por funciones y posee una oficina de adquisiciones manejada por Sebastián Torrico, uno de los responsables de que Naik sea una de las empresas más grandes del país.

La gerencia administrativa posee tres secciones: cobranzas, finanzas y pagos. Los departamentos de liquidación de sueldos y de contaduría dependen de la sección de cobranzas y la oficina de cuentas corrientes depende del departamento de liquidación de sueldos.

Por último, la gerencia de ventas, la cual está asesorada en marketing por Fernando Belluschi, está departamentalizada por área geográfica y posee a su vez, los departamentos de promociones e investigación de mercado. Las oficinas de publicidad y de atención al cliente se desprenden del departamento de promociones y además, el departamento de investigación de mercado también tiene a su cargo la oficina de atención al cliente.

La gerencia general que ahora está a cargo de Diego Aguirre, posee una oficina de asuntos legales y una asesoría legal, llevada a cabo por Nicolás Blandi.



---

## 40. El planeta del tesoro SA

---

**Objetivos:** Documentar por medio de un organigrama la información que se detalla a continuación. Detectar errores y realizar sugerencias si considera necesario. Agregar 2 asesorías. El criterio en la elección del nombre y la ubicación de las mismas también serán evaluados. Si considera necesario escriba hipótesis de trabajo justificando en cada caso.

El Planeta del Tesoro SA es una juguetería que opera en el gran Buenos Aires y en la Ciudad de Buenos Aires. En su último relevamiento analizaron su estructura interna:

La empresa cuenta con cuatro gerencias: Administrativa, de Compras, de Ventas y Marketing. A continuación detallaremos la información recopilada de cada una.

- Gerencia Administrativa: se departamentaliza en Contabilidad, Pago de Sueldos y Financiación. Además cuenta con un departamento y una sección. El departamento, Departamento de Tesorería responde a Contabilidad. Aunque en una entrevista con el tesorero descubrimos que también recibe órdenes de Financiación. La sección mencionada es la Sección de Asistencias. Se ocupa de contabilizar las asistencias de los empleados así la Oficina de Pago de Sueldos (su superior) puede calcular cuánto se les debe pagar.
- Gerencia de Marketing: Tiene a su cargo a las secciones de Diseño y Promoción, y Estrategia. La sección de Diseño y Promoción tiene a su cargo solamente al Departamento de Distribución. Por su lado, la Sección de Estrategia es superior del Departamento de Evaluación, que a su vez también depende de la Gerencia de Marketing.
- Gerencia de Compras: esta gerencia resultó ser bastante sencilla, de ella depende directamente la Oficina de Compras al Exterior. Como el Planeta del Tesoro importa productos de distintos países decidieron subdividir la oficina en seis; una sección por cada país exportador: Alemania, Estados Unidos, China, Taiwán, Japón e Inglaterra.
- Gerencia de Ventas: se subdivide en Ventas por Mayor, Ventas por Menor y Ventas en la Ciudad de Buenos Aires. Este último sector tiene a su cargo a las secciones de Juguetes y Juegos de Mesa. Recientemente creció la demanda de peluches y por eso se agregó un departamento para que se ocupe de ellos. Este departamento está a cargo de Ventas en la Ciudad de Buenos Aires también.



---

## 41. "Amazonas S.R.L."

---

**Objetivos:** Documentar por medio de un organigrama la información que se detalla a continuación. Detectar errores y realizar sugerencias si considera necesario. Agregar 2 asesorías. El criterio en la elección del nombre y la ubicación de las mismas también serán evaluados. Si considera necesario escriba hipótesis de trabajo justificando en cada caso.

El Planeta del Tesoro SA es una juguetería que opera en el gran Buenos Aires y en la Ciudad de Buenos Aires. En su último relevamiento analizaron su estructura interna:

La empresa cuenta con cuatro gerencias: Administrativa, de Compras, de Ventas y Marketing. A continuación detallaremos la información recopilada de cada una.

- Gerencia Administrativa: se departamentaliza en Contabilidad, Pago de Sueldos y Financiación. Además cuenta con un departamento y una sección. El departamento, Departamento de Tesorería responde a Contabilidad. Aunque en una entrevista con el tesorero descubrimos que también recibe órdenes de Financiación. La sección mencionada es la Sección de Asistencias. Se ocupa de contabilizar las asistencias de los empleados así la Oficina de Pago de Sueldos (su superior) puede calcular cuánto se les debe pagar.
- Gerencia de Marketing: Tiene a su cargo a las secciones de Diseño y Promoción, y Estrategia. La sección de Diseño y Promoción tiene a su cargo solamente al Departamento de Distribución. Por su lado, la Sección de Estrategia es superior del Departamento de Evaluación, que a su vez también depende de la Gerencia de Marketing.
- Gerencia de Compras: esta gerencia resultó ser bastante sencilla, de ella depende directamente la Oficina de Compras al Exterior. Como el Planeta del Tesoro importa productos de distintos países decidieron subdividir la oficina en seis; una sección por cada país exportador: Alemania, Estados Unidos, China, Taiwán, Japón e Inglaterra.
- Gerencia de Ventas: se subdivide en Ventas por Mayor, Ventas por Menor y Ventas en la Ciudad de Buenos Aires. Este último sector tiene a su cargo a las secciones de Juguetes y Juegos de Mesa. Recientemente creció la demanda de peluches y por eso se agregó un departamento para que se ocupe de ellos. Este departamento está a cargo de Ventas en la Ciudad de Buenos Aires también.



---

## 42. SS SRL

---

**Objetivos:** Documentar por medio de un organigrama la información que se detalla a continuación. Detectar errores y realizar sugerencias si considera necesario. Agregar 2 asesorías. El criterio en la elección del nombre y la ubicación de las mismas también serán evaluados. Si considera necesario escriba hipótesis de trabajo justificando en cada caso.

La empresa SS SRL se dedica entre otras cosas a alquilar grandes impresoras y fotocopiadoras a otras compañías, incluyendo el soporte frente a averías y cambio de insumos como tóner y hojas. El gerente general, Federico López, tiene a su cargo 3 gerencias: gerencia de personal y finanzas (a cargo de Emiliano López su hermano), gerencia técnica (a cargo de Adrián Rodríguez su primo) y, la gerencia de proyectos (a cargo de Laura Echeverría). La secretaria de Federico está en la compañía desde los inicios algunas de sus tareas son: llevar la agenda de Federico, atender su línea y resolver cualquier tema que surja en el día como retiro y cobro de cheques.

La gerencia de personal y finanzas tiene 2 departamentos a su cargo, uno de ellos, el departamento de Personal, está dividido por funciones (se ocupa de las altas/bajas de los empleados, liquidación de haberes, prepagas). El otro Departamento que es de Finanzas tiene a su cargo dos oficinas (Contable e Impuestos y Cobranzas/Pagos). El grupo de Adrián está dividido en 2 Deptos (técnicos propios y técnicos interior). Los Técnicos Propios son técnicos de campo permanentes que trabajan exclusivamente para SS principalmente atendiendo CABA y AMBA. Por otro lado, los Técnicos Interior son técnicos contratados en modalidad tercerizada. Adrián también tiene una oficina destinada a la Capacitación de Personal, esta función la cumple Rodolfo Pérez (en este sector se planean todos los cursos, certificaciones, jornadas de actualización del equipo de técnicos).

Por otro lado, la Gerencia de Proyectos tiene a su cargo un Depto. de Costos y Presupuestos a cargo de Rocío Puente (ella es especialista en estos temas tiene una trayectoria de 10 años en esta función 5 de los cuales los hizo en empresas multinacionales).

Esperan tener un crecimiento para este año con una fuerza de ventas de 3 personas más el gerente del sector. El Gerente Gral. tiene un asesor legal para la confección de contratos y manejar temas de personal.



---

### 43. Instrumentos S.R.L

---

**Objetivos:** Documentar por medio de un organigrama la información que se detalla a continuación. Detectar errores y realizar sugerencias si considera necesario. Agregar 2 asesorías. El criterio en la elección del nombre y la ubicación de las mismas también serán evaluados. Si considera necesario escriba hipótesis de trabajo justificando en cada caso.

"Instrumentos S.R.L." se dedica a la venta y fabricación de todo tipo de trompetas, guitarras y pianos en Buenos Aires, Tucumán y Rosario.

La gerencia general se encuentra dividida en las gerencias de: producción, contabilidad y distribución.

La gerencia de producción, a cargo de Juan López, está departamentalizada por productos y tiene a su cargo una oficina de control de calidad. Juan cuenta con el asesoramiento de su amigo Pedro a la hora de realizar el software necesario para aumentar la eficiencia de su gerencia.

La gerencia de contabilidad tiene dos departamentos: contaduría y recursos humanos. El departamento de recursos humanos cuenta con una oficina de liquidación de sueldos. Mientras que el departamento de contaduría tiene dos oficinas: de control de calidad y de mantenimiento.

La gerencia de distribución está asesorada en materia legal por el Dr. Matías Rodríguez. Ésta se encuentra departamentalizada por área geográfica y también posee un departamento de Logística



---

#### 44. Noé Embarcaciones S.H

---

**Objetivos:** Documentar por medio de un organigrama la información que se detalla a continuación. Detectar errores y realizar sugerencias si considera necesario. Agregar 2 asesorías. El criterio en la elección del nombre y la ubicación de las mismas también serán evaluados. Si considera necesario escriba hipótesis de trabajo justificando en cada caso.

Noé es un aficionado a la navegación que vio una oportunidad de negocio en la fabricación de pequeños botes para el transporte de animales. Después de mucho trabajo logró fundar su empresa "Noé Embarcaciones S.H." que tiene clientes en Buenos Aires y Santa fe.

Noé se encuentra en la Gerencia General y de él dependen tres departamentos (producción, ventas y administración) a cargo de estos departamentos se encuentran tres de sus cuatro hijos; el cuarto es Licenciado en Ecologismo y se encarga de asesorar a su padre.

El departamento de producción posee dos secretarías, una de materias primas y otra de control de calidad.

Del departamento de administración se desprenden tres oficinas, una de recursos humanos, una de contabilidad y otra de finanzas. A su vez, de la oficina de finanzas depende la secretaría de flujos de caja y de la oficina de recursos humanos se desprenden dos secretarías, una de altas de personal y otra de bajas de personal.

Por último, el departamento de ventas se encuentra departamentalizado por área geográfica



---

## 45. Avengers SRL

---

**Objetivos:** Documentar por medio de un organigrama la información que se detalla a continuación. Detectar errores y realizar sugerencias si considera necesario. Agregar 2 asesorías. El criterio en la elección del nombre y la ubicación de las mismas también serán evaluados. Si considera necesario escriba hipótesis de trabajo justificando en cada caso.

Una de las empresas más importante del mundo con respecto a ofrecer sus servicios de seguridad para la protección de diversos países y organizaciones es Avengers SRL. Ofrece sus servicios en el continente americano, europeo y asiático.

Nick Fury, el gerente general de la empresa, logró fundarla juntando especialistas en cada área de la empresa. Cuenta con tres gerencias, la de protección, planeación y la de recursos humanos.

La gerencia de protección cuenta con las secciones de seguridad aérea, terrestre y acuática. La sección de seguridad aérea está a cargo de Tony Stark y Thor, quienes se encargan de que no haya problemas en esa área. La sección de seguridad terrestre está a cargo de Bruce Banner quien es un especialista en el área y por último, la sección de seguridad acuática está a cargo de Arthur Curry, pero el mismo se fue para la empresa DC. La gerencia de protección cuenta con oficinas por continente en los que trabaja.

La gerencia de planeación está a cargo de Steve Rogers, que tiene mucha experiencia en el campo. Cuenta con los departamentos de ataque y defensa que tienen a su cargo a las oficinas de administración, logística y estrategia.

Por último, la gerencia de recursos humanos posee 3 secciones, administrativa, selección de personal y de capacitación. La sección de capacitación de personal posee el departamento de gestión de ascensos y de quejas de clientes. El primero cuenta con una oficina de contaduría.

En caso de que haya algún problema, Nick Fury cuenta con una asesoría en materia legal para atender esos asuntos



---

## 46. Orio SRL

---

**Objetivos:** Documentar por medio de un organigrama la información que se detalla a continuación. Detectar errores y realizar sugerencias si considera necesario. Agregar 2 asesorías. El criterio en la elección del nombre y la ubicación de las mismas también serán evaluados. Si considera necesario escriba hipótesis de trabajo justificando en cada caso.

Se necesita documentar la estructura organizacional de una empresa que fabrica galletitas. La empresa comercializa sus galletitas solamente en CABA y GBA. La dirección de la organización la lleva a cabo una Mesa Directiva. Directamente, debajo de ellos se encuentra la Gerencia General, de la cual se desprenden otras tres gerencias: Producción, Comercialización y Administración.

La Gerencia de Producción cuenta con un Departamento de Fabricación. Y dicho departamento tiene a su cargo la Sección de Higiene y la Sección de Almacenes. La Oficina de Control de Calidad depende de la Sección de Higiene.

La Gerencia de Comercialización cuenta con el Departamento de Distribución, que se departamentaliza por área geográfica y el Departamento de Ventas, que se departamentaliza por volumen de ventas.

La Gerencia de Administración cuenta con una Sección de Recursos Humanos, otra de Pago de Haberes y otra de Mejoras. Esta última Sección tiene a su cargo a la Oficina de Control de Calidad.

Para cumplir con sus funciones, el Gerente de Fabricación contrató una persona que lo asesora en materia de planificación.



---

## 47. Autos del sur SA

---

**Objetivos:** Documentar por medio de un organigrama la información que se detalla a continuación. Detectar errores y realizar sugerencias si considera necesario. Agregar 2 asesorías. El criterio en la elección del nombre y la ubicación de las mismas también serán evaluados. Si considera necesario escriba hipótesis de trabajo justificando en cada caso.

“Autos del sur s.a” es una empresa que se encarga de la fabricación y distribución de repuestos, tanto para autos como para pick-ups y camiones.

La empresa está ubicada en la provincia de Buenos Aires, más precisamente en Luján. Sin embargo, realiza envíos también a la provincia de Córdoba, donde hay una industria automotriz muy grande, a Jujuy y Corrientes.

Ricardo Martínez es el gerente general de la empresa, de él depende tanto José, gerente de producción; Juan, gerente de Sistemas Informáticos; Gabriela, gerente de Ventas y Nicolás gerente de Compras.

Nicolás se encarga de coordinar en conjunto a su equipo las compras realizadas por la empresa. De él se desprende la oficina de administración de recursos, que posee una sección llamada materia prima.

La gerencia de Sistemas posee el departamento hardware, que está a cargo del Señor Luis Rodríguez en el que se encargan de realizar un control exhaustivo sobre las maquinarias que utilizan en la empresa, y además posee un departamento de Repuestos, en el cual se tiene un control sobre los repuestos que se fabrican.

La gerencia de producción posee los departamentos de logística, de costos y de ensamblaje. Del primero dependen las oficinas de administración de personal y la de planeamiento estratégico, de esta última se desprende la sección de materia prima.

La gerencia de Ventas está departamentalizada por volumen de venta, y a su vez está asesorada en materia de marketing, ya que así sus ventas pueden incrementarse notablemente. Las ventas por mayor están departamentalizadas por zona geográfica.



---

## 48. Cascos Rosas

---

**Objetivos:** Documentar por medio de un organigrama la información que se detalla a continuación. Detectar errores y realizar sugerencias si considera necesario. Agregar 2 asesorías. El criterio en la elección del nombre y la ubicación de las mismas también serán evaluados. Si considera necesario escriba hipótesis de trabajo justificando en cada caso.

La organización "Cascos Rosas" es una fuerza militar gubernamental sin fines de lucro, que posee al Presidente de la Nación como máxima autoridad. La organización es dirigida por el teniente de Fuerza Militar y el teniente de Defensa Civil.

El teniente de Fuerza Militar, Micky Pearson, se encarga del ataque y la defensa del país. Bajo su mando, se encuentra el General de Fuerza Aérea, el General de Fuerza Naval, y el General de Fuerza Terrestre.

El General de Fuerza Terrestre, tiene la tarea de organizar y asistir a sus coroneles: el coronel de Balística y el Coronel de Estrategias.

El Teniente de Defensa Civil cuenta con el General Anti-Terrorismo y el General de Protección Civil. A su vez, el General Anti-Terrorismo cuenta con una Asesoría en materia de Estrategia Civil, ya que la situación puede pasar de rescatar un rehén a una balacera en plena calle; y lo mejor es evitar estas circunstancias.

El General de Protección Civil, Matthew Berger, cuenta con un Oficial de Protección VIP, orientado al traslado de políticos en casos especiales.

Por último, el General Anti-Terrorismo tiene a su cargo al Coronel de Urgencias, al Coronel de Entrenamiento y al Coronel de Allanamientos, respectivamente.



---

## 49. NeoÓptica SRL

---

**Objetivos:** Documentar por medio de un organigrama la información que se detalla a continuación. Detectar errores y realizar sugerencias si considera necesario. Agregar 2 asesorías. El criterio en la elección del nombre y la ubicación de las mismas también serán evaluados. Si considera necesario escriba hipótesis de trabajo justificando en cada caso.

La empresa NeoÓptica SRL se dedica a la comercialización de anteojos y lentes de contacto. La misma tiene fábricas en Buenos Aires y Córdoba, y realiza ventas en todo el país.

En primer lugar, la presidencia posee a su cargo dos vice-presidencias: una de ellas correspondiente a las Ventas, y la otra a Producción.

La vice-presidencia de Ventas esta departamentalizada de acuerdo con su volumen de ventas, mientras que la de Producción está dividida en dos departamentos; el primero corresponde a la producción en Buenos Aires, y el segundo a la producción en Córdoba.

El departamento de Ventas al por Mayor tiene a su vez cuatro oficinas: para Buenos Aires, Chaco, Córdoba y Río Negro, respectivamente.

Por otra parte, el departamento de Producción en Córdoba tiene dos oficinas, de acuerdo al producto que se fabrica. Una de ellas es dedicada a anteojos, y la otra se dedica a los lentes de contacto. A su vez, la oficina de lentes también responde al departamento de producción en Buenos Aires.



---

## 50. Tarjeta Negra SRL

---

**Objetivos:** Documentar por medio de un organigrama la información que se detalla a continuación. Detectar errores y realizar sugerencias si considera necesario. Agregar 2 asesorías. El criterio en la elección del nombre y la ubicación de las mismas también serán evaluados. Si considera necesario escriba hipótesis de trabajo justificando en cada caso.

Tarjeta Negra SRL es una institución financiera en expansión que otorga préstamos y planes con tasas bajas pues cree en la unión y combinación de gente de todo tipo (por eso usan como símbolo el color negro, la combinación de todos los colores).

Del gerente general de esta SRL dependen 3 gerencias: la gerencia de marketing, la gerencia de atención al cliente y la gerencia de contabilidad.

La gerencia de Marketing se encuentra departamentalizada por los medios que usan para publicitarse: la oficina de televisión, por un lado, y la oficina de redes sociales por el otro (que a su vez cuenta con una sección dedicada exclusivamente a Twitter).

La gerencia de atención al cliente se encuentra abrumada actualmente, pues debido a la expansión continua, incorporaron recientemente 60 nuevos empleados y crearon una oficina nueva. Esta gerencia se divide en 3 oficinas: la oficina de atención telefónica, la oficina de atención presencial, y recientemente se incorporó la oficina de atención online.

Por último, se encuentra la gerencia de contabilidad, que tiene a su cargo la sección de clientes particulares y la sección de empresas.



---

## 51. Acá nomás

---

**Objetivos:** Documentar por medio de un organigrama la información que se detalla a continuación. Detectar errores y realizar sugerencias si considera necesario. Agregar 2 asesorías. El criterio en la elección del nombre y la ubicación de las mismas también serán evaluados. Si considera necesario escriba hipótesis de trabajo justificando en cada caso.

AcáNomás es una organización santiagueña que se dedica a la distribución de ruedas, ejes, y cadenas por toda América Latina. Hace 5 años Juancito decidió levantar el imperio poniéndose como gerente general de la organización. De él dependen las gerencias de producción y cobranzas.

La prima de Juancito, Anita, es la gerenta de producción y se encarga de que todo salga según lo esperado. Anita tiene a su cargo la sección de stock, la cual está departamentalizada por área geográfica, y una oficina de materia prima. Además, tiene a su cargo la sección de proveedores; la oficina de presupuestos depende de esta sección.

De Cobranzas se encarga Benito y de él dependen los departamentos de compras y ventas; el primero se subdivide en las oficinas de pagos y marketing, y esta última también depende de ventas.

Josecito es el jefe del departamento de ventas y de esta área depende, además de la ya mencionada oficina de marketing, el departamento de cuentas. También tiene un secretario que lo ayuda.

Anita tiene a su tía que viene a la organización todos los viernes para asesorarla en seguridad e higiene.



---

## 52. Endgame

---

**Objetivos:** Documentar por medio de un organigrama la información que se detalla a continuación. Detectar errores y realizar sugerencias si considera necesario. Agregar 2 asesorías. El criterio en la elección del nombre y la ubicación de las mismas también serán evaluados. Si considera necesario escriba hipótesis de trabajo justificando en cada caso.

La organización Endgame se encarga de distribuir distintas gemas con diversos poderes a lo largo de todo el universo, y nos pidieron ayuda con la verificación de su estructura para que no haya ningún desvío o asalto, ya que esto podría causar el fin de la existencia de todo lo conocido y desconocido.

Tony es el gerente general, el cual está asesorado en RRHH por la señora Potts. De su gerencia dependen las gerencias de Transporte, Seguridad, Manejo de Materia Oscura, la de Conexión Astral y una oficina.

De la gerencia de Seguridad se encarga Carol Danvers asegurando que las gemas estén a salvo en todo momento. Su gerencia está departamentalizada por funciones y también tiene una oficina de destrucción de materia, de la cual depende la sección de manejo de partículas. Danvers es asesorada en Seguridad e Higiene por Rogers. Thor se encarga de la gerencia de transporte para que las gemas puedan ser llevadas a través de los nueve mundos sin ser extraviadas.

Transporte está departamentalizada por mundo y también tiene una oficina de mantenimiento de naves, de la cual está a cargo Star-Lord. La gerencia de Conexión Astral se encarga de mantener a los multiversos controlados y a las gemas escondidas, con Stephen Strange a la cabeza. De él dependen las secciones de control del multiverso y verificación interdimensional. También es asesorado por su compañero de batallas, Wong.

Por último, la gerencia de Materia Oscura es manejada por Bruce Banner y tiene a su mando las secciones de lentes gravitacionales y la de investigación de formación de estructuras. De estas dos depende la oficina de evolución de galaxias.



---

## 53. Sandals

---

**Objetivos:** Documentar por medio de un organigrama la información que se detalla a continuación. Detectar errores y realizar sugerencias si considera necesario. Agregar 2 asesorías. El criterio en la elección del nombre y la ubicación de las mismas también serán evaluados. Si considera necesario escriba hipótesis de trabajo justificando en cada caso.

La empresa Sandals S.R.L se dedica a la fabricación artesanal y venta de violines. Sus productos son vendidos en el país, en Chile y Uruguay.

Es una empresa tradicional familiar que emplea en la mayoría de los casos miembros de la familia.

La Gerencia General está a cargo del lutier Piero Cuppari, miembro más antiguo de la familia.

De la Gerencia General dependen la Gerencia de Ventas, de Compras y de Producción. Además cuenta con una Sección de Personal asesorada por el psicólogo Pablo Cuestas.

La Gerencia de Ventas se encuentra departamentalizada por área geográfica.

La Gerencia de Compras cuenta con un Departamento para la compra de Madera. De este dependen las Secciones Arce, Ébano y Jacarandá. Además, cuenta con una Sección de Control de Calidad. La mayoría de la madera proviene de Bosnia, Europa Central y África. De la Sección Arce dependen las Oficinas Bosnia y Europa Central.

La Gerencia de Producción está conformada por las Secciones "Diseño", "Ensamblado" y "Prueba". Además, la Gerencia de Producción tiene a cargo la Oficina de Control de Calidad.

El gerente es asesorado en Materia Legal por un abogado contratado por la Compañía.



---

## 54. Tecmac

---

**Objetivos:** Documentar por medio de un organigrama la información que se detalla a continuación. Detectar errores y realizar sugerencias si considera necesario. Agregar 2 asesorías. El criterio en la elección del nombre y la ubicación de las mismas también serán evaluados. Si considera necesario escriba hipótesis de trabajo justificando en cada caso.

La empresa Tecmac S.A. se dedica a la fabricación y venta de muebles de oficina. Posee una planta de fabricación en Azul, Provincia de Buenos Aires y otra en Rufino, Provincia de Santa Fe. Se estima que para mitad del próximo año se inaugure la planta de Producción 9 de julio, Provincia de Buenos Aires. Sus productos son comercializados en todo el país. Los envíos a los distintos vendedores los hacen a través de un servicio tercerizado de fletes.

La Gerencia General está a cargo hasta fin de año del Ing. Roberto Lopez, pero como ya inició los trámites para la jubilación se estima que será reemplazado por el actual Gerente de Ventas Juan Álvarez. De la Gerencia General dependen la Gerencia de Ventas, de Administración y de Producción.

De la Gerencia de Ventas dependen los Departamentos de Sillas, Escritorios y Armarios. Además, cuenta con un Departamento de ventas on-line. El Departamento de Armarios tiene a su cargo a las Secciones "Empotrados" y "Exteriores"

La Gerencia de Administración cuenta con una Sección para la liquidación de sueldos.

La Gerencia de Producción está departamentalizada por área geográfica y además cuenta con el Departamento de Control de Calidad.

La Sección para la liquidación de sueldos posee una oficina de Capacitación.

Juan Álvarez es asesorado en materia legal por un abogado contratado por la Compañía.

---

## 55. Sweets SRL

---

**Objetivos:** Documentar por medio de un organigrama la información que se detalla a continuación. Detectar errores y realizar sugerencias si considera necesario. Agregar 2 asesorías. El criterio en la elección del nombre y la ubicación de las mismas también serán evaluados. Si considera necesario escriba hipótesis de trabajo justificando en cada caso.

La empresa "Sweets" SRL dedicada a la producción y comercialización de golosinas cuenta con un directorio compuesto por 4 socios.

Cuenta con una planta industrial en el partido de San Martín y una sede administrativa en Capital Federal.

La Administración está formada por un Gerente General, un gerente Administrativo, uno Comercial y uno de Producción.

Dentro de las tareas que se desarrollan en la Gerencia Administrativa se encuentran: facturación, proveedores, y cobranzas con departamento para cada una.

La gerencia comercial está departamentalizada por productos.

Dentro de la planta industrial, la línea de producción se encuentra dividida por productos (G1, G2 y G3) con una sección para cada uno.

Periódicamente el Gerente general recibe asesoramiento jurídico por las exportaciones de golosinas que realiza.



---

## 56. Yerba Los Pollitos S.A

---

**Objetivos:** Documentar por medio de un organigrama la información que se detalla a continuación. Detectar errores y realizar sugerencias si considera necesario. Agregar 2 asesorías. El criterio en la elección del nombre y la ubicación de las mismas también serán evaluados. Si considera necesario escriba hipótesis de trabajo justificando en cada caso.

La empresa "Yerba Los Pollitos S.A." se dedica a la fabricación y distribución de yerba mate. Dió comienzo a sus actividades en el año 2001 en la provincia de Misiones. En la actualidad también cuenta con fábricas en Buenos Aires y Santa Fe.

Al mando de la gerencia general se encuentra Franco Cortinez, quien tiene a su cargo las gerencias de producción, ventas y recursos humanos. Además es asesorado por Camila, una abogada amiga suya.

Sol Neira se sumó a la empresa en el año 2008 y hoy está a cargo de la gerencia de ventas que se encuentra departamentalizada por área geográfica. A su vez, del departamento de ventas en Buenos Aires depende la sección de comercialización, que cuenta con las oficinas de comercialización en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y el Gran Buenos Aires.

La gerencia de producción cuenta con una oficina de empaquetado y el departamento de fabricación, responden a este último la sección de fabricación de yerba saborizada, y la sección de "yerba común". La sección de "yerba común" posee a su cargo una oficina de control de calidad.

Por último, se encuentra la gerencia de recursos humanos a cargo de la Ing. Lucila, que supervisa al departamento de liquidación de sueldos y al departamento de logística y distribución. Además cuenta con la sección de atención al consumidor que dispone de la oficina de reclamos y la oficina de asistencia.



---

## 57. Feliz Sábado

---

**Objetivos:** Documentar por medio de un organigrama la información que se detalla a continuación. Detectar errores y realizar sugerencias si considera necesario. Agregar 2 asesorías. El criterio en la elección del nombre y la ubicación de las mismas también serán evaluados. Si considera necesario escriba hipótesis de trabajo justificando en cada caso.

Un popular show de televisión que pasó por los principales canales de televisión argentinos (TVFe, El13 y CanalNueve) "Feliz Sábado" se transformó en una sociedad anónima. Esta empresa cuenta con cuatro gerencias que dependen de la Gerencia General. La gerente general de "Feliz Sábado" es Mirtha y se encuentra asesorada en materia legal.

La Gerencia de Escenografía se encarga de organizar al departamento de diseño de objetos y la sección de iluminadores. Por otro lado, la sección de plataformas y la sección de fondos dependen del departamento de diseño de objetos. La sección de fondos es asesorada por un estudio independiente de artistas. Por último, se encuentra la oficina de STAFF la cual responde a la sección de fondos. La sección de iluminadores también recibe indicaciones del departamento de diseño de objetos sobre la luminaria para el gran show.

La oficina de bailarines depende directamente de la Gerencia de Coreografía, mientras que la Gerencia de Retransmisión se encuentra departamentalizada entre los principales canales de televisión de argentina.

La Gerencia de Recursos Humanos se encuentra departamentalizada en secciones: marketing, contratación de participantes y contratación de bailarines.



# Organigramas con Errores



## 1. Adidos

**Objetivo:** Teniendo en cuenta el siguiente enunciado y su respectivo gráfico, reconozca si los 3 puntos señalados en el organigrama han sido graficados correctamente o si presentan errores. En caso de detectar algún error, indicar la forma correcta.

Luego, observando lo señalado con A y B, mencione si se presentan algunos de los siguientes errores:

- Delegación efectiva.
- Dualidad de mando.
- Mezcla de criterios de departamentalización.

La empresa "Adidos S.H." se dedica a la producción y venta de calzados deportivos en Argentina, Chile y Uruguay.

Alberto Álvarez es el gerente general; de él dependen las gerencias de: producción, compras, administración y ventas.

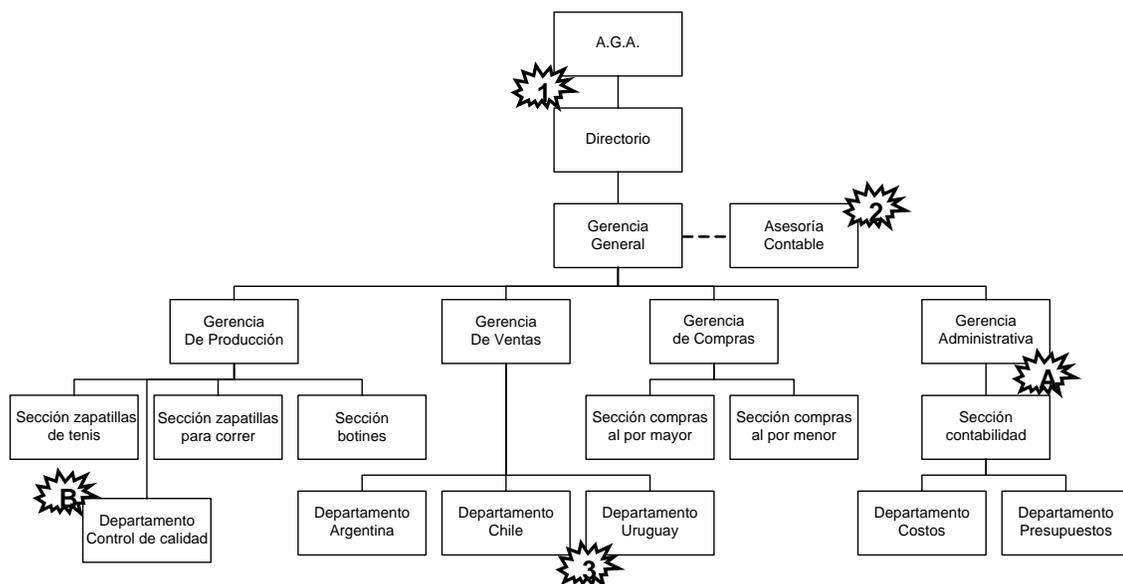
La gerencia de producción se encuentra departamentalizada por productos (zapatillas de tenis, zapatillas para correr y botines), además posee un departamento de control de calidad.

La gerencia de compras tiene a su cargo las secciones de compras al por mayor y compras al por menor.

La gerencia administrativa posee una sección de contabilidad, la cual se encuentra dividida en dos departamentos: costos y presupuestos.

La gerencia de ventas se encuentra departamentalizada por área geográfica.

Alberto es asesorado por su hermano, Daniel, que es contador.





## 2. Confort

**Objetivo:** Teniendo en cuenta el siguiente enunciado y su respectivo gráfico, reconozca si los 3 puntos señalados en el organigrama han sido graficados correctamente o si presentan errores. En caso de detectar algún error, indicar la forma correcta.

Luego, observando lo señalado con A y B, mencione si se presentan algunos de los siguientes errores:

- Delegación efectiva.
- Dualidad de mando.
- Mezcla de criterios de departamentalización.

La empresa "Confort S.A." tiene como fin la fabricación y venta de cómodos sillones para el hogar. Sus ventas las realiza en Mendoza, San Luis y San Juan.

De la gerencia general, que está a cargo de Susana Rodríguez, se desprenden las gerencias: producción, ventas, recursos humanos y sistemas.

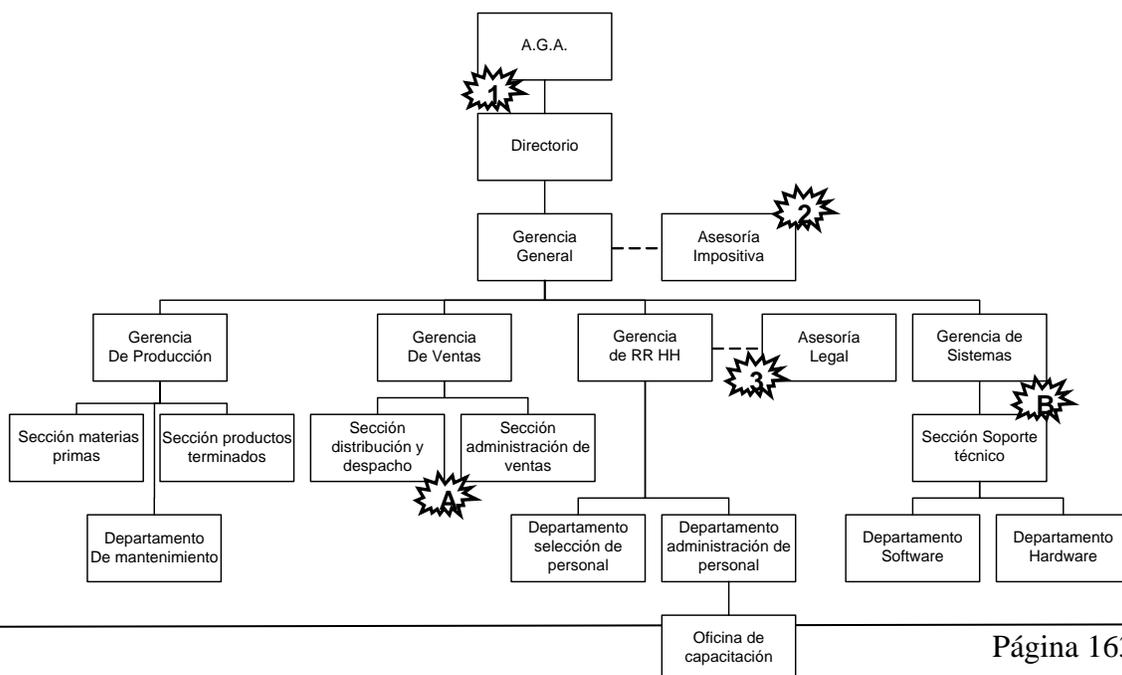
La gerencia de producción posee una sección de materias primas y otra de productos terminados. Además cuenta con un departamento de mantenimiento.

La gerencia de ventas cuenta con una sección de distribución y despacho, y otra para la administración de ventas.

Recursos Humanos tiene dos departamentos: selección de personal y administración de personal. Este último cuenta con una oficina de capacitación. El gerente de esta área es asesorado por un abogado.

La gerencia de sistemas posee una sección de soporte técnico, la cual se divide en los departamentos: Software y hardware.

El gerente General es asesorado en materia impositiva por un contador.





---

### 3. Laminar

---

**Objetivo:** *Teniendo en cuenta el siguiente enunciado y su respectivo gráfico, reconozca si los 5 puntos señalados (numerados de 1 a 5) en el organigrama han sido graficados correctamente o si presentan errores. En caso de detectar algún error, indicar la forma correcta.*

*Luego, observando lo señalado con A y B, mencione si se presentan algunos de los siguientes errores:*

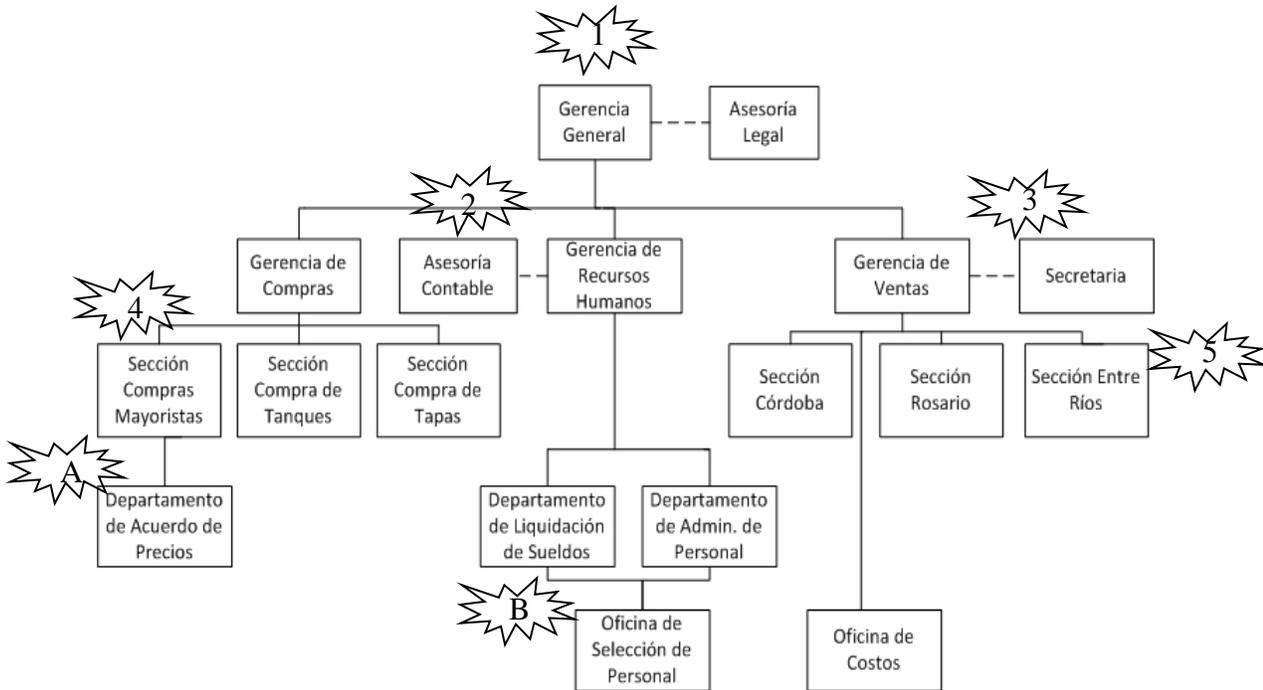
- *Delegación efectiva.*
- *Dualidad de mando.*
- *Mezcla de criterios de departamentalización.*

Laminar S.A. es una empresa argentina dedicada a la fabricación de tanques de agua. Cuenta con sucursales en Córdoba, Rosario y Entre Ríos.

En la organización existe una gerencia de Recursos Humanos, la cual tiene los departamentos de liquidación de sueldos y administración de personal. Ambos departamentos se encuentran encargados de una oficina para la selección de personal. El gerente de Recursos Humanos es asesorado por un contador.

La gerencia de compras dispone de las siguientes secciones: compras mayoristas, compra de tanques de acero y compra de tapas herméticas. De la sección de compras mayoristas depende el departamento de acuerdo de precios.

La gerencia de ventas se encuentra departamentalizada por área geográfica. La oficina de costos responde directamente al gerente de ventas, Ricardo Martínez. El licenciado Martínez cuenta con una secretaria que lo ayuda en su agenda diaria. El gerente general es asesorado en materia legal por un abogado de su confianza.





---

## 4. Hawarts

---

*Teniendo en cuenta el siguiente enunciado y su respectivo gráfico, reconozca si los 5 puntos señalados (numerados de 1 a 5) en el organigrama han sido graficados correctamente o si presentan errores. En caso de detectar algún error, indicar la forma correcta.*

*Luego, observando lo señalado con A y B, mencione si se presentan algunos de los siguientes errores:*

- *Delegación efectiva.*
- *Dualidad de mando.*
- *Mezcla de criterios de departamentalización.*

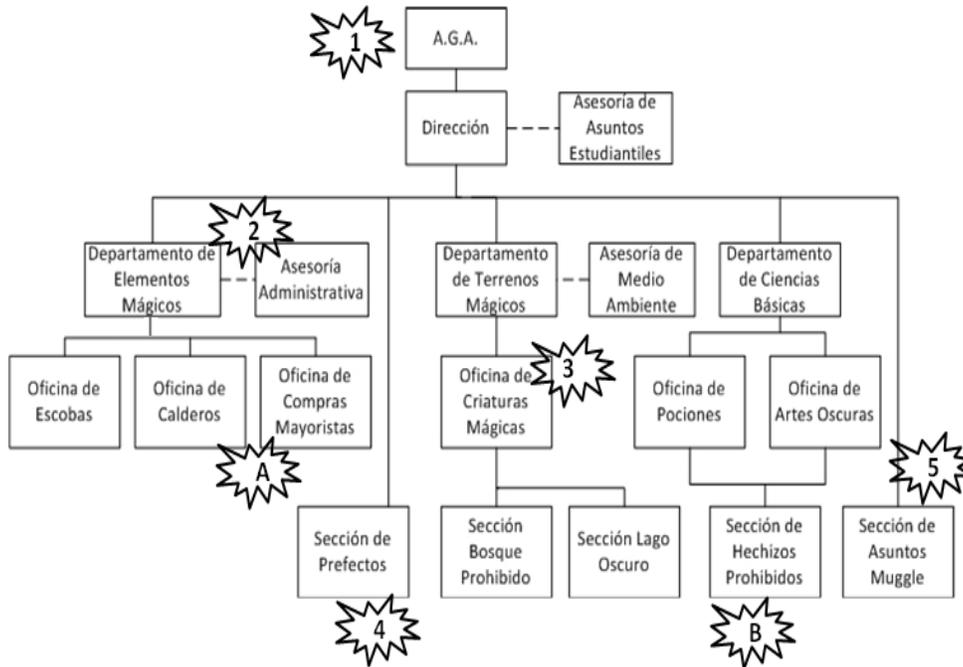
Hawarts S.R.L es un instituto de magia y hechicería que no solo se encarga de enseñar a jóvenes brujas y magos, sino que también debe administrar los elementos de hechicería y resguardar a las criaturas mágicas. Dumbledore, a cargo de la dirección del colegio, está asesorado en materia de asuntos estudiantiles por Alastor Moody.

De la dirección dependen directamente 3 departamentos y una sección de Prefectos. Además, se está pensando en crear, en un futuro, una sección de Asuntos Muggle, para llevar un control más minucioso de la interacción entre magos y humanos.

El departamento de Ciencias Básicas, cuenta con una sección y dos oficinas. Una de ellas, la oficina de Pociones, se encuentra a cargo del profesor Snape. La oficina de Defensa contra las Artes Oscuras (o simplemente, oficina de Artes Oscuras) nunca tiene un profesor fijo, este año la ocupa el profesor Lupin. La sección de Hechizos Prohibidos depende directamente de ambas oficinas.

El departamento de Terrenos Mágicos, a cargo de Hagrid, cuenta con una oficina de Criaturas Mágicas. Esta oficina tiene a cargo las secciones responsables de cuidar aquellos lugares que los alumnos deben evitar. Se trata de la sección del Bosque Prohibido y la del Lago Oscuro. Hagrid está asesorado en materia medio ambiental por la profesora Sprout, especialista en herbología.

El departamento de Elementos Mágicos, a cargo del señor Filch, compra y administra las escobas y calderos de todo el colegio, y se encuentra departamentalizado por productos. A su vez, cuenta con una oficina de Compras Mayoristas, para que siempre haya stock de estos artefactos. Filch contrató a la señora Norris, magister especialista en administración, para que lo asesore.





## 5. Mandy Crash

Teniendo en cuenta el siguiente enunciado y su respectivo gráfico, reconozca si los 5 puntos señalados (numerados de 1 a 5) en el organigrama han sido graficados correctamente o si presentan errores. En caso de detectar algún error, indicar la forma correcta.

Luego, observando lo señalado con A, mencione si se presentan algunos de los siguientes errores:

- Delegación efectiva.
- Dualidad de mando.
- Mezcla de criterios de departamentalización.

Federico es el director de Mandy Crush S.A., empresa dedicada al desarrollo de aplicaciones móviles.

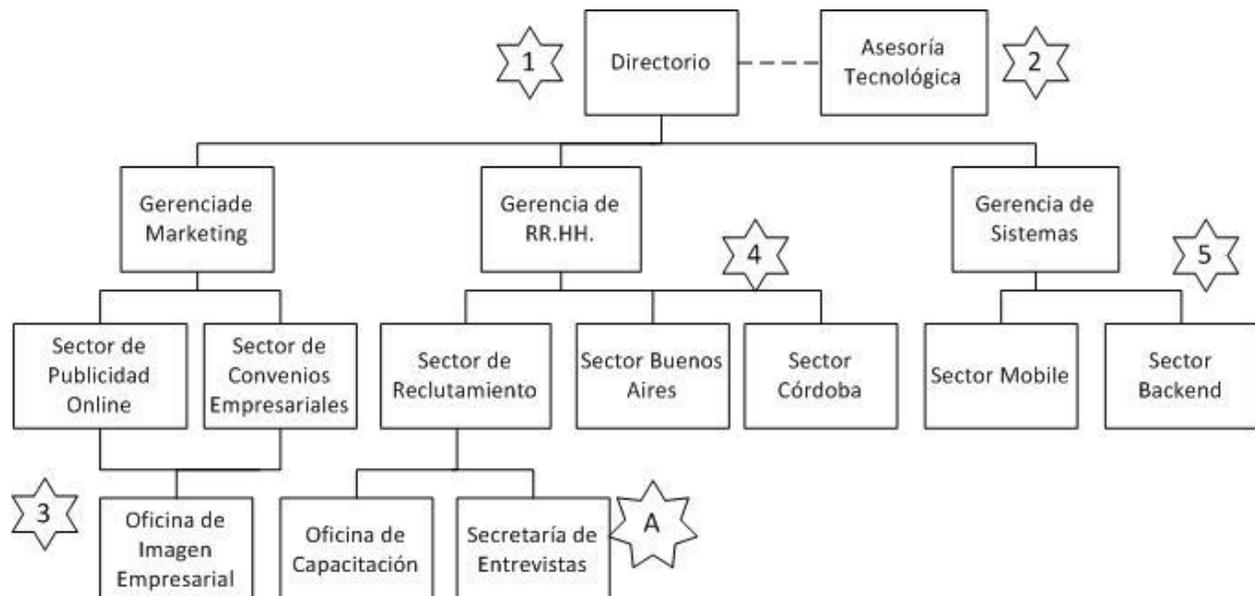
Cuenta con tres gerencias: Sistemas, Marketing y Recursos Humanos.

La gerencia de Recursos Humanos está departamentalizada por área geográfica, con sectores correspondientes Córdoba y Buenos Aires. También cuenta con un sector de Reclutamiento. Este último tiene a su cargo una Oficina de Reclutamiento y una secretaria de Entrevistas.

La gerencia de Marketing tiene a su cargo dos sectores, el de Publicidad Online y el de Convenios Empresariales. A su vez, existe una oficina de Imagen Empresarial, que desarrolla estadísticas para medir la influencia de Mandy Crush en el mercado. Esta oficina depende directamente de los dos sectores previamente mencionados.

Por último, la gerencia de Sistemas se encuentra departamentalizada por funciones. Por un lado, el sector encargado del desarrollo para dispositivos móviles ("Mobile") y por otro, aquel responsable de la aplicación central que se ejecuta en los servidores propios de la empresa ("Backend").

Federico se encuentra asesorado por un ingeniero en sistemas de información.





## 6. Rubio

Teniendo en cuenta el siguiente enunciado y su respectivo gráfico, reconozca si los 5 puntos señalados (numerados de 1 a 5) en el organigrama han sido graficados correctamente o si presentan errores. En caso de detectar algún error, indicar la forma correcta.

Luego, observando lo señalado con A, mencione si se presentan algunos de los siguientes errores:

- Delegación efectiva.
- Dualidad de mando.
- Mezcla de criterios de departamentalización.

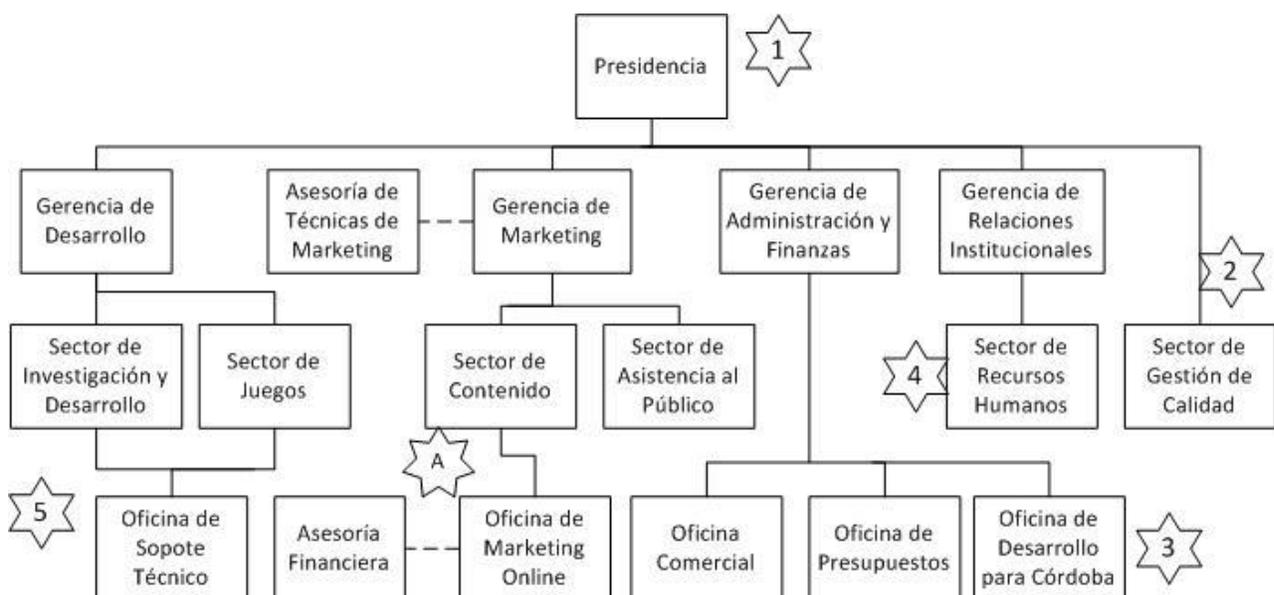
Rubio S.A. es una empresa de desarrollo de videojuegos para móviles, que tiene sus oficinas en la ciudad de Córdoba. Su presidente cuenta con 4 gerencias.

La Gerencia de Desarrollo tiene bajo su mando los sectores de "Investigación y Desarrollo" y el de "Juegos", donde producen sus simpáticas aplicaciones para distintos dispositivos. Ambos, pueden ordenar y pedir asistencia a la Oficina de soporte Técnico.

El gerente de Marketing tiene a su cargo al Sector de Contenido, que cuenta con una Oficina de Marketing Online. El Sector de Asistencia al Público (donde se responden las dudas técnicas y las quejas de los usuarios) también depende de la gerencia. La Oficina de Marketing Online es asesorada en materia financiera. Además, el Gerente de Marketing es asesorado en materia de Técnicas de Marketing.

La Oficina Comercial, la de Presupuestos y la Oficina de Desarrollo para Córdoba (donde desarrollan juegos para la gobernación de la ciudad) dependen directamente de la Gerencia de Administración y Finanzas. En cambio, la Gerencia de Relaciones Institucionales cuenta con un solo sector, el de Recursos Humanos.

Vale aclarar que además, el presidente tiene como subordinado directo al Sector de Gestión de Calidad.





## 7. Vendelo Ahora SA

Teniendo en cuenta el siguiente enunciado y su respectivo gráfico, reconozca si los 5 puntos señalados (numerados de 1 a 5) en el organigrama han sido graficados correctamente o si presentan errores. En caso de detectar algún error, indicar la forma correcta.

Luego, observando lo señalado con A, mencione si se presentan algunos de los siguientes errores:

- Delegación efectiva.
- Dualidad de mando.
- Mezcla de criterios de departamentalización.

Vendelo Ahora S.A. es una joven empresa dedicada a la publicación y comercialización de artículos de colección. Funciona como intermediaria entre personas que buscan vender dichos objetos y aquellas interesadas en adquirirlos.

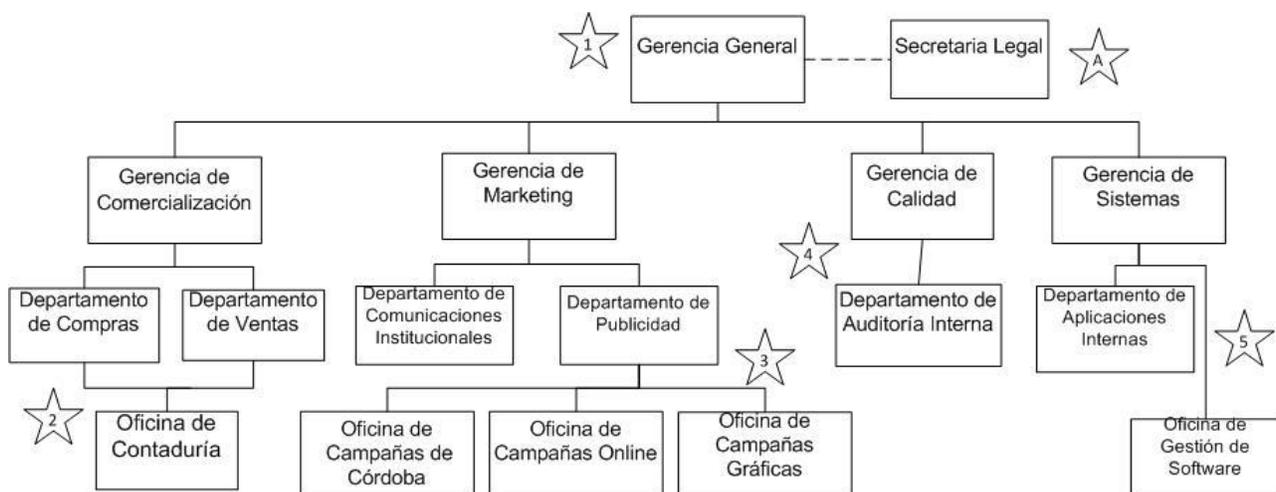
La Gerencia General cuenta con cuatro gerencias: Comercialización, Marketing, Sistemas, y Calidad.

De la gerencia de Comercialización se desprenden los departamentos de Compras y de Ventas. Ambos pueden ordenar a la Oficina de Contaduría que les liquide la cuenta de determinado cliente.

La gerencia de Marketing tiene a su cargo dos departamentos, el de Publicidad y el de Comunicaciones Institucionales. Publicidad se encuentra departamentalizado en las oficinas correspondientes al tipo de campaña que desempeña (Gráficas y Online) y a su vez, cuenta con una oficina de Campañas de Córdoba, donde desarrolla la mayor parte de su actividad.

La gerencia de Calidad se encarga de monitorear y corregir aquellos procedimientos de la empresa que considere que se deben mejorar. Tiene a su cargo al departamento de Auditoría Interna, para controlar que los montos de las transacciones realizadas coincidan con los productos vendidos. Por último, la gerencia de Sistemas cuenta con un departamento de Aplicaciones Internas, que procesan y registran las transacciones y permiten catalogar los artículos, y con una Oficina de Gestión de Software.

El gerente general, Pablo Etchezar, contrató a una especialista en temas legales como su secretaria.





## 8. Fintech SRL

Teniendo en cuenta el siguiente enunciado y su respectivo gráfico, reconozca si los 5 puntos señalados han sido graficados correctamente o si presentan errores (En caso de detectar algún error, indicar la forma correcta).

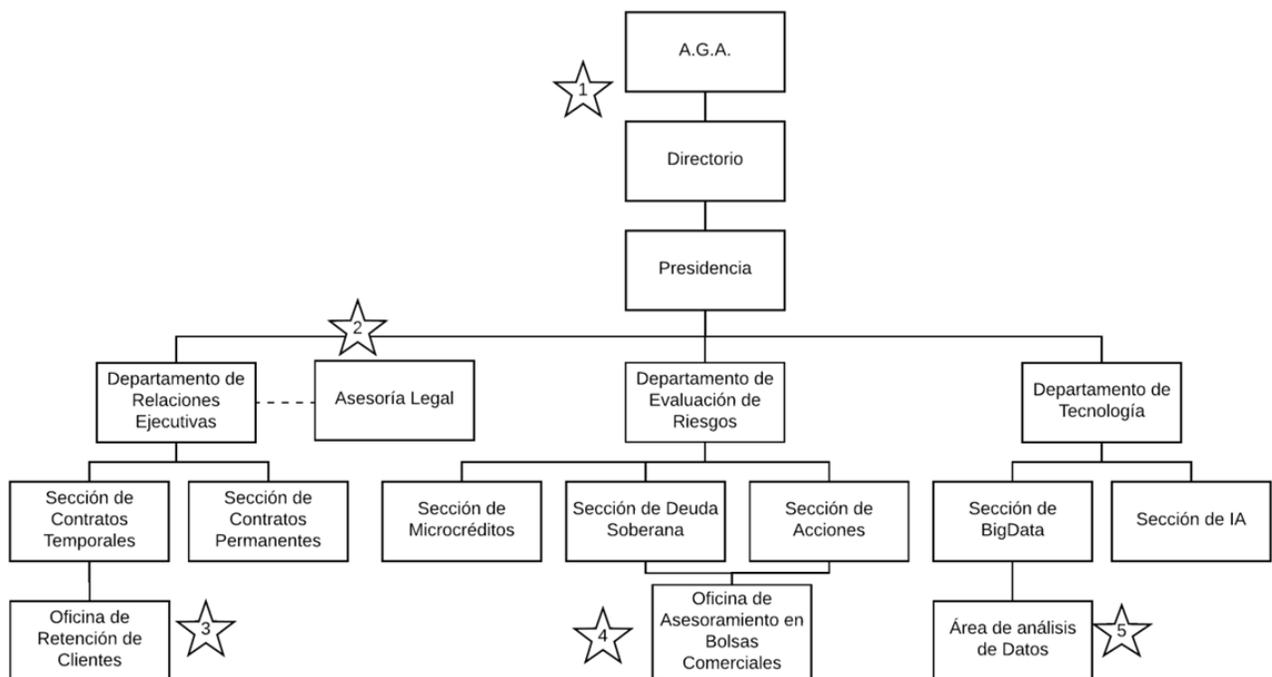
La startup Fintech SRL ofrece servicios de consultoría financiera a clientes de todo tipo. Sus tres servicios estrella son: Microcréditos, Deuda Soberana y Acciones.

Su presidente cuenta con departamentos que se encargan de controlar las distintas funciones de la sociedad.

El Departamento de Relaciones Ejecutivas cuenta con un abogado que asesora al jefe del departamento en materia legal. A su vez, cuenta con las secciones de Contratos Temporales y Contratos Permanentes. La Sección de Contratos Temporales tiene a su cargo una Oficina de Retención de Clientes.

El Departamento de Evaluación de Riesgos se encuentra departamentalizado por los servicios financieros que ofrece. Vale aclarar que, tanto la Sección de Deuda Soberana como la de Acciones cuentan con una Oficina de Asesoramiento en Bolsas Comerciales (especialista en NASDAQ y NYSE).

Por último, se encuentra el Departamento de Tecnología, quien le da el valor agregado a la fintech. Sus dos secciones son BigData e Inteligencia Artificial (IA). Además, el Departamento cuenta con un área de análisis de datos.





## 9. Community Manacher S.A.

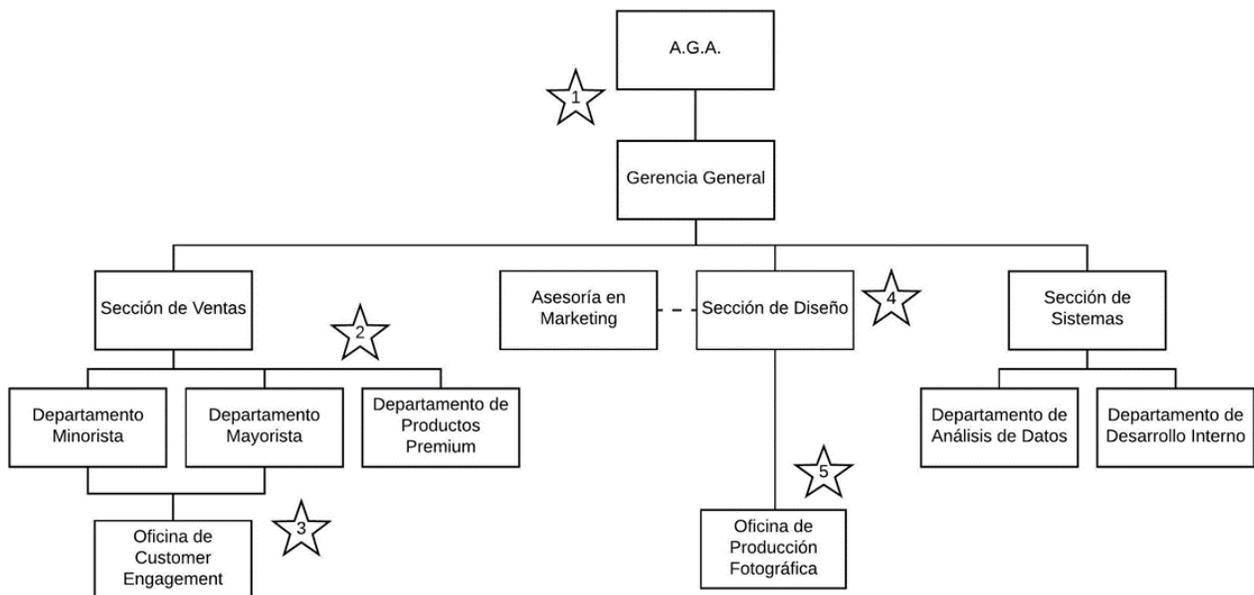
Teniendo en cuenta el siguiente enunciado y su respectivo gráfico, reconozca si los 5 puntos señalados han sido graficados correctamente o si presentan errores (En caso de detectar algún error, indicar la forma correcta).

Community Manacher S.A. es una empresa dedicada a la gestión de redes sociales para PyMEs. El gerente general cuenta con tres secciones que llevan a cabo las operaciones.

La sección de Ventas se departamentaliza por volumen de venta. Esos departamentos cuentan con una Oficina de Customer Engagement, que diseña estrategias para retener a los usuarios. Además, la sección cuenta con un departamento para sus productos premium.

El criterio estético de las campañas se encuentra a cargo de la sección de Diseño. Esta sección es responsable de una oficina de Producción Fotográfica que genera el contenido para las redes sociales. Laura, la encargada de la sección, está asesorada por su prima en materia de Marketing Digital.

Por último, está la sección de Sistemas, a cargo de Romina Schneider. Romina cuenta con los departamentos de Análisis de Datos y Desarrollo Interno. Fundamentales para generar gráficos de rendimiento en base a las estadísticas que arrojan las operaciones de la empresa.

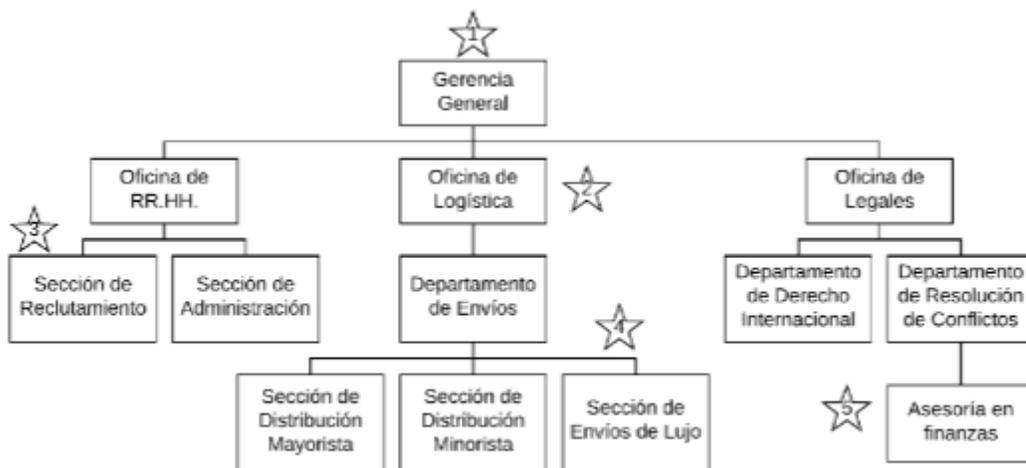




## 10. LogiTechi

Teniendo en cuenta el siguiente enunciado y su respectivo gráfico, reconozca si los 5 puntos señalados han sido graficados correctamente o si presentan errores (En caso de detectar algún error, indicar la forma correcta).

LogiTechi es una S.A. que se encarga de distribuir aparatos electrónicos de distinta índole. El gerente general cuenta con tres oficinas, cinco secciones y tres departamentos. Las secciones de Reclutamiento y de Administración dependen de la Oficina de Recursos Humano. Luego, se encuentra la Oficina de Logística, área fundamental de la compañía, que delega sus funciones en el Departamento de Envíos. Este último se encuentra departamentalizado por volumen (Minorista y Mayorista). Además, tiene a su cargo una Sección de envíos de lujo. Por último, se encuentra la oficina de Legales. Allí, los abogados se encargan de solucionar los litigios (Departamento de Resolución de Conflictos) y de preparar los papeles para exportar los productos internacionalmente (Departamento de Derecho Internacional). El Departamento de Resolución de Conflictos está asesorado en materia financiera por un abogado especializado en el tema.

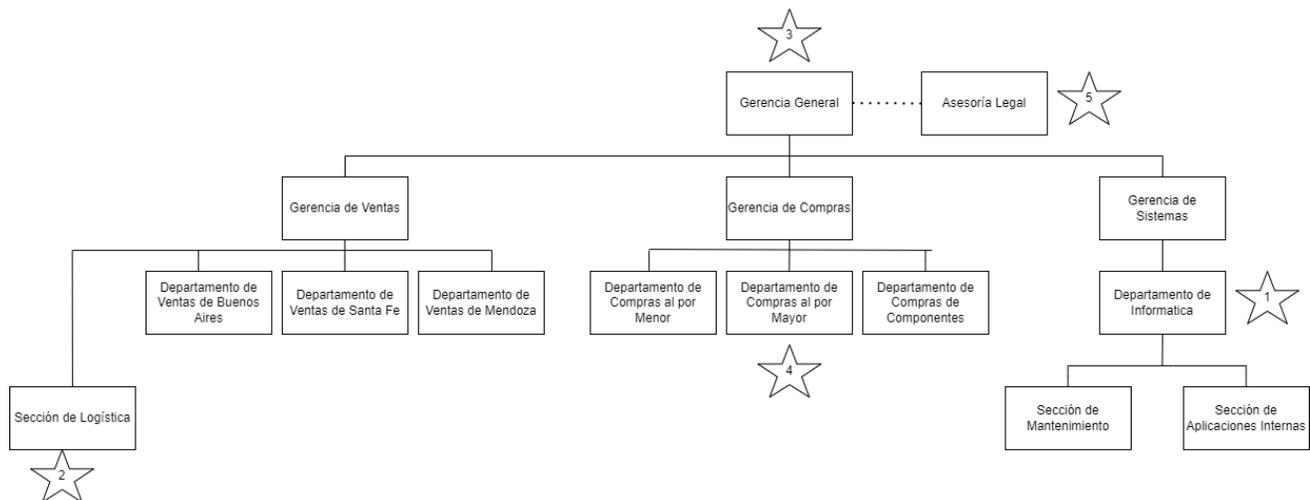




## 11. CompuMundoHiperMegaRed

**Objetivos:** Teniendo en cuenta el siguiente enunciado y su propuesta de resolución complete los dos entegramas faltantes y agregue una asesoría (el criterio en la elección de la ubicación de la misma también será evaluado). Luego, reconozca si los 5 puntos señalados en el organigrama han sido graficados correctamente o si presentan errores. En caso de detectar algún error, identifique qué tipo de error es e indique la forma correcta. En caso de no detectar ningún error, indique que no hay error.

CompuMundoHiperMegaRed S.A. es una empresa dedicada a la comercialización de computadoras de escritorio. Tiene una gran trayectoria a nivel nacional, cuenta con sucursales en Buenos Aires, Santa Fe y Mendoza. El gerente General, Homero Simpson, está a cargo de las gerencias de Ventas, Compras y Sistemas. La gerencia de Ventas, a cargo de Gil Gunderson, se encuentra departamentalizada por área geográfica y además cuenta con una sección de Logística. La gerencia de Compras, a cargo de Ned Flanders, se encuentra departamentalizada por volumen de compra y además cuenta con un departamento de compra de Componentes. Por último, la gerencia de Sistemas, a cargo de Inés Skinner, cuenta con un departamento de Informática, que a su vez cuenta las secciones de Mantenimiento y Aplicaciones Internas.





---

## 12. CroissantMania SRL

---

**Objetivos:** *Teniendo en cuenta el siguiente enunciado y su propuesta de resolución complete los dos entegramas faltantes y agregue una asesoría (el criterio en la elección de la ubicación de la misma también será evaluado). Luego, reconozca si los 5 puntos señalados en el organigrama han sido graficados correctamente o si presentan errores. En caso de detectar algún error, identifique qué tipo de error es e indique la forma correcta. En caso de no detectar ningún error, indique que no hay error.*

CroissantMania SRL es una empresa que se dedica la fabricación pura y exclusivamente de croissants, que son comprados por cafés y restaurantes que tercerizan este producto, debido a su compleja y cara elaboración.

CroissantMania vende sus productos en CABA y en Zona Norte.

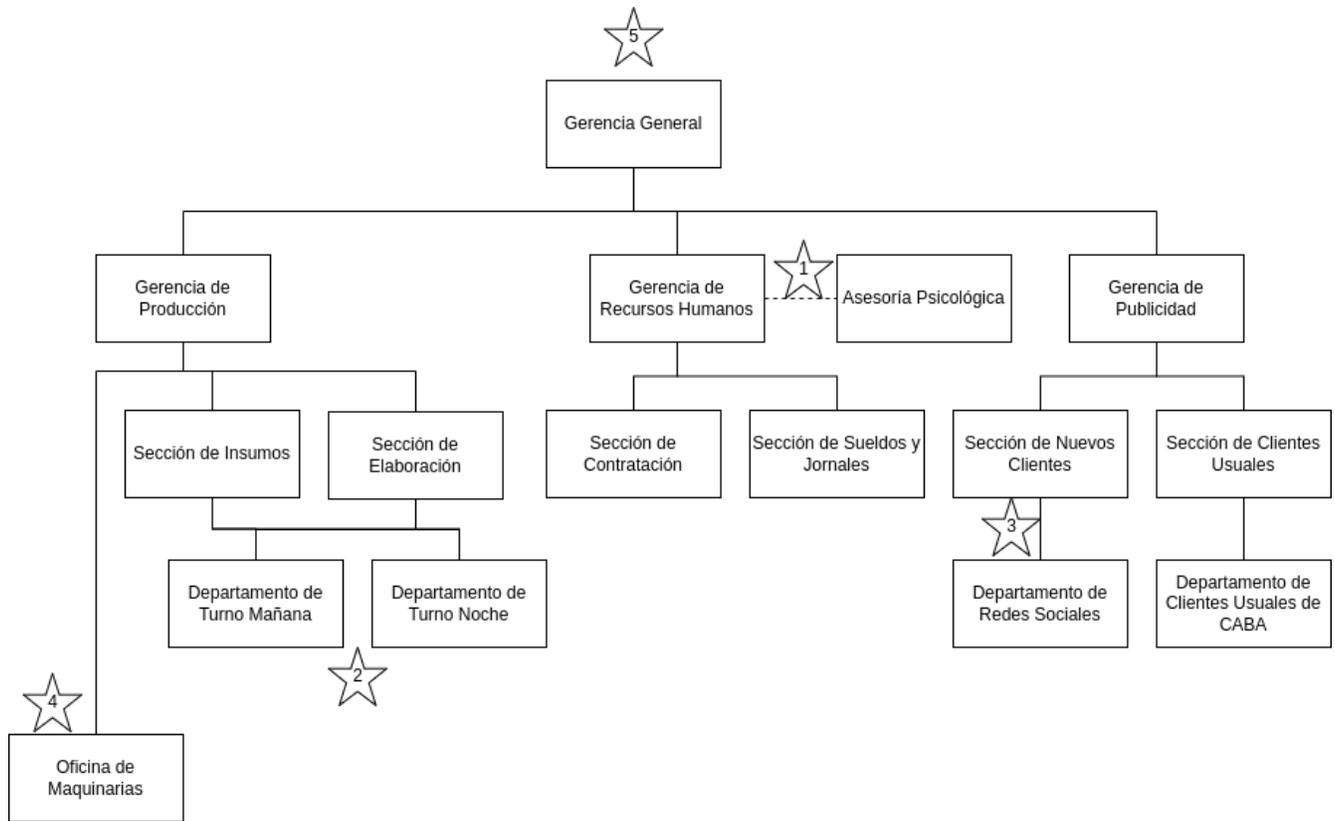
De la Gerencia General dependen las gerencias de Producción, Recursos Humanos y Publicidad.

La Gerencia de Producción está departamentalizada en Insumos, Embalaje y Elaboración.

Elaboración tiene a su cargo a los departamentos de Turno Mañana y Turno Noche, los cuales asu vez, responden a Insumos. La Gerencia de Producción tiene a su cargo también una Oficina de Maquinarias que se encarga del mantenimiento de las mismas.

La Gerencia de Recursos Humanos está departamentalizada en Contratación y en Sueldos y Jornales. La gerenta de Recursos Humanos es asesorada por una psicóloga.

De la Gerencia de Publicidad dependen las secciones de Nuevos Clientes, y de Clientes Usuales. De la Sección de Nuevos Clientes, depende el Departamento de Redes Sociales. La de Clientes Usuales se encuentra departamentalizada por zona geográfica.





### 13. RGB

**Objetivos:** Teniendo en cuenta el siguiente enunciado y su propuesta de resolución complete los dos entegramas faltantes y agregue una asesoría (el criterio en la elección de la ubicación de la misma también será evaluado). Luego, reconozca si los 5 puntos señalados en el organigrama han sido graficados correctamente o si presentan errores. En caso de detectar algún error, identifique qué tipo de error es e indique la forma correcta. En caso de no detectar ningún error, indique que no hay error.

RGB S.A inició sus actividades en el año 2009. Se dedica a la fabricación y venta de sillones. Sus locales de venta se encuentran ubicados en Caballito, Palermo y Belgrano.

Marianella Rinaldi es la Gerente General, y es quien coordina la actividad de las sucursales. De ella se desprenden las Gerencias de Ventas, Compras y Producción.

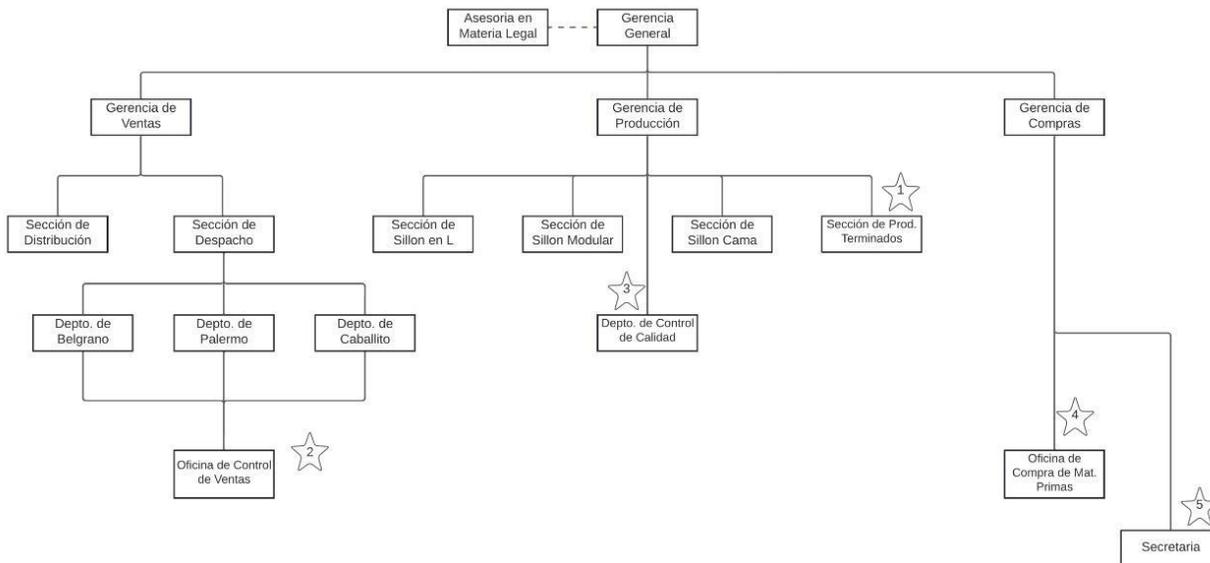
La Gerencia de Producción se encuentra a cargo de Simón Arrechavaleta, esta gerencia está departamentalizada por productos: sillón en L, sillón modular y sillón cama. También cuenta con una sección de Productos Terminados y un departamento para el Control de Calidad.

Jazmín Romero, la secretaria de Thiago Bedoya (gerente de Compras), trabaja de lunes a viernes y su sueldo es de \$72.800. Thiago debe autorizar las operaciones de la oficina de Compras de Materias Primas.

Marianella cuenta con la asesoría de Ramiro Ordóñez, su abogado de confianza en materia legal.

Simón le contó a Thiago que últimamente se siente muy colapsado.

La Gerencia de Ventas, a cargo de Juan Morales, presenta una sección de Distribución y otra de Despacho; esta última está departamentalizada por área geográfica, y de cada uno de esos departamentos se desprende la oficina para el Control de las Ventas.





# Pensamiento Lineal y Sistémico



---

## 1. Viveza estudiantil

---

**Objetivos:** *A partir del enunciado identifique: Protagonista, Problema, Causa, Solución, Tipo de pensamiento y justifique adecuadamente.*

Juan González es un estudiante de la carrera Ingeniería en Sistemas de Información de la UTNBB. Cuando llegó al segundo año de la carrera le tocó cursar una materia llamada Dibujo. Esta consiste, básicamente, en dibujar láminas tras láminas. En un principio, Juan no tuvo problema alguno con la materia, pero a medida que pasaba el año, las láminas a dibujar se hacían más complejas y llevaban más tiempo. Entre su trabajo y el entrenamiento de fútbol que hacía dos veces por semana, le costaba mucho encontrar el tiempo para hacerlas.

En ese entonces recordó que su amigo Matías, quien estaba más avanzado en la carrera, le había comentado, en su momento, que él la necesitaba aprobar (sino perdía la condición de alumno regular). Había contratado un conocido y por \$10 por lámina presentó los trabajos. Fue así que Juan le pidió el teléfono a Matías del estudiante de arquitectura, y pagó unos cuantos pesos para aprobar la materia; pero para su sorpresa, el día en que se presentaban las láminas, el profesor lo sentó y le dijo "El otro día me encontré con mi sobrino a quien no veía hace mucho...estudia arquitectura, ¿lo conoces? Tenés un 2."



---

## 2. Patricio

---

**Objetivos:** *A partir del enunciado identifique: Protagonista, Problema, Causa, Solución, Tipo de pensamiento y justifique adecuadamente.*

Patricio, quien era Jefe del sector de Aseguramiento de Calidad de una empresa de autopartes, se reúne un día con su gerente. Ella quiere que le presente un informe del Seguimiento y Control de Calidad que se había estado implementando desde hace 3 meses. Para poder realizarlo, Patricio debía llevar un control detallado de las piezas que estaban saliendo defectuosas, pues un cliente importante, había solicitado cuál era la performance que estaban teniendo en la producción. Para Patricio, el pedido de la gerente resultó ser una sorpresa, pues según le habían dicho, el informe de Seguimiento y Control no le sería solicitado sino hasta dentro de un mes (en estas condiciones, no llegaría a entregarlo a tiempo). El informe detallaría, por día, el tipo de pieza defectuosa, la cantidad total y el operario que había producido la pieza. Patricio, tenía la información recolectada, en las tarjetas que los operarios debían entregar diariamente y no se había encargado de pasar esta información a la planilla de Excel para obtener así las conclusiones y realizar el informe pedido. Acorralado, decide de inmediato pedirle una postergación a la gerente sobre la fecha de entrega del informe ya que ella se lo había pedido para que fuese entregado al día siguiente por la mañana. Al oír el pedido de Patricio, la gerente Carolina, le explica que no puede postergar la fecha de entrega: "El informe debe ser entregado mañana si o si...a ver yo podría ayudarte....pero lamentablemente tengo una reunión importante en unas horas y será imposible que te brinde mi ayuda, por otro lado la tarea operativa de la carga del Excel podría realizarla mi asistente Paula y vos te dedicarías a preparar el resto del informe. Cuando Paula termine la carga seguirías con el resto... ¿te parece?". Patricio aceptó la propuesta y aunque ese día salió muy tarde de su trabajo, se retiró con la tranquilidad de haber concluido el informe de Calidad.



---

### 3. Lavado de Dinero

---

**Objetivos:** *A partir del enunciado identifique: Protagonista, Problema, Causa, Solución, Tipo de pensamiento y justifique adecuadamente.*

Marcos trabajó durante 15 años en un frigorífico, como supervisor, un día al llegar a su trabajo, temprano, como de costumbre, se entera que la empresa va a realizar un recorte por problemas económicos, durante varias semanas estuvo preocupado por el posible despido, como les sucedió a varios de sus compañeros. Él se sentía seguro por su buen rendimiento, creía que era un empleado modelo, era el más antiguo de la empresa, y nunca habían tenido una queja, lo cual lo consolaba ante su angustia. Sin embargo un día sucedió lo que nunca hubiera imaginado, le llegó la notificación de despido por presuntas denuncias de robo de dinero. Marcos estaba totalmente indignado porque además del despido lo acusaban de algo que nunca sería capaz de hacer, no entendía qué sucedía, y para peor, no había terminado de pagar el crédito por su nueva casa. Estaba desesperado y entonces, comenzó a buscar un nuevo trabajo.

Luego de unos meses se enteró, leyendo el diario, que el jefe del frigorífico donde trabajó tanto tiempo, estaba siendo juzgado por haber armado una empresa ficticia con el único fin de lavar dinero "sucio" proveniente del tráfico de drogas.



---

## 4. El Hachero

---

**Objetivos:** A partir del enunciado identifique: Protagonista, Problema, Causa, Solución, Tipo de pensamiento y justifique adecuadamente.

Había una vez un hachero que se presentó a trabajar en una maderera. El sueldo era bueno y las condiciones de trabajo mejores aun; así que el hachero se decidió a realizar un buen desempeño.

El primer día se presentó al capataz, quien le dio un hacha y le designó una zona.

El hombre entusiasmado salió al bosque a talar.

En un solo día cortó dieciocho árboles.

- Te felicito – dijo el capataz – Sigue así -.

Animado por las palabras del capataz, el hachero se decidió mejorar su propio desempeño al día siguiente; así que esa noche se acostó bien temprano.

A la mañana siguiente se levantó antes que nadie y se fue al bosque.

A pesar de todo el empeño, consiguió cortar solo quince árboles.

- Me debo haber cansado – pensó y decidió acostarse con la puesta del sol.

Al amanecer se levantó decidido a batir su marca de dieciocho árboles. Sin embargo, ese día no llegó ni a la mitad.

Al día siguiente fueron siete, luego cinco y el último día estuvo toda la tarde tratando de talar su segundo árbol.

Inquieto por lo que le había dicho el capataz, el hachero se acercó a contarle lo que le estaba pasando y a asegurarle que se esforzaba al límite de desfallecer.

El capataz le preguntó:

- ¿Cuándo afilaste tu hacha por última vez?
- ¿Afilas? No tuve tiempo de afilar, estuve muy ocupado cortando árboles.



---

## 5. Épocas de guerra

---

**Objetivos:** *A partir del enunciado identifique: Protagonista, Problema, Causa, Solución, Tipo de pensamiento y justifique adecuadamente.*

Dos grandes imperios se encontraban en épocas de guerra. El motivo de la guerra era que cada imperio deseaba la máxima soberanía sobre las tierras del otro, así como la apropiación de todos sus recursos naturales. La guerra se prolongó durante años y ambas fuerzas armadas quedaron diezmadas hasta tal punto, que en cada imperio sólo quedaba el Emperador, un guardia y un diplomático. Fue entonces que vieron las trágicas consecuencias de aquella guerra, ambas partes alzaron bandera neutra y decidieron realizar una conferencia de paz.

Esta reunión se efectuaría justo en la frontera que compartían ambos reinos, los dos mandarían a sus diplomáticos desarmados para establecer los términos de la reunión. Aquí surgió un hecho: ambos imperios desconfiaban uno del otro. Uno de los emperadores, pensó que en el momento de la conferencia, el otro reino enviaría al guardia y éste, en nombre de su reino, eliminaría al diplomático y traicionaría la conferencia. Por esta razón decidió tomar recaudos y enviar al guardia a observar la situación.

El desenlace del encuentro fue que el otro imperio había enviado a su diplomático, y aprovechando la oportunidad, el guardia lo ejecutó en el instante y regresó con su emperador a informar la situación.

El emperador, muy honorable admitió su error y envió su diplomático a pedir disculpas y a realizar la conferencia de todos modos, pero ni bien el diplomático se presentó ante el otro emperador el guardia le cortó la cabeza. El conflicto no pudo ser solucionado y ambos imperios quedaron en ruinas.



---

## 6. El cachorro y el tigre

---

**Objetivos:** A partir del enunciado identifique: Protagonista, Problema, Causa, Solución, Tipo de pensamiento y justifique adecuadamente.

Un cachorro, perdido en la selva, vio un tigre corriendo en su dirección. Entonces comenzó a pensar rápido, para ver si se le ocurría alguna idea que le salvase del tigre. Observó unos huesos en el suelo y comenzó a morderlos, pensó que si el tigre lo veía comiendo estos huesos creería que el cachorro era una fiera feroz capaz de comérselo a él también.

Cuando el tigre estaba casi para atacarlo, el cachorro dijo en alto:

- ¡Ah, este tigre que acabo de comer estaba delicioso!

El tigre, entonces, paró bruscamente y, muerto de miedo, dio media vuelta y huyó despavorido mientras pensaba para sí:

- ¡Menudo cachorro feroz! ¡Por poco me come a mí también!

Un mono que había visto todo, fue detrás del tigre y le contó cómo había sido engañado por el cachorro. El tigre se puso furioso y dijo:

- ¡Maldito cachorro! ¡Ahora me las vas a pagar!

El cachorro, entonces, vio que el tigre se aproximaba rápidamente decidido a atacarlo, pues quería vengarse del cachorro, vio al mono sentado encima del tigre, y pensó:

- ¡Ah, mono traidor! ¿Y qué hago ahora?

Comenzó a pensar rápidamente y se le ocurrió una idea para engañar nuevamente al tigre, podía no funcionar, pero ya estaba muy cerca como para escapar huyendo, y el tigre feroz no iba entender razones por más que quisiera pedir piedad. Se puso de espaldas al tigre y cuando llegó, preparado para darle el primer zarpazo, el cachorro dijo en voz alta:

- ¡Será perezoso este mono! ¡Hace una hora que lo mandé para que me trajese otro tigre y todavía no ha vuelto!



---

## 7. La mula persistente (e inteligente)

---

**Objetivos:** *A partir del enunciado identifique: Protagonista, Problema, Causa, Solución, Tipo de pensamiento y justifique adecuadamente.*

Se cuenta de cierto campesino que tenía una mula vieja. En un lamentable descuido, la mula cayó en un pozo que había en la finca. El campesino oyó los bramidos del animal y corrió para ver qué ocurría. Le dio pena ver a su fiel servidora en esa condición, pensó entonces cómo sacarla de esa situación: si usaba su carreta podría atarla y arrastrarla, pero estaba lejos de su casa y había llovido mucho, pensó que su mula no resistiría hasta entonces. Los vecinos curiosos que estaban alrededor tal vez podrían ayudarlo pensó, pero de inmediato se dio cuenta que sería difícil pues su mula podría lastimarlos en el intento (podría ponerse muy nerviosa). Luego de analizar cuidadosamente la situación, creyó que convendría sepultarla en el mismo pozo, ya que de todas formas, era muy vieja. El campesino llamó a sus vecinos y les contó lo que estaba ocurriendo los enlistó para que lo ayudaran a enterrar a la mula en el pozo, y así no siguiera sufriendo. Al principio, la mula se puso histérica. Pero a medida que el campesino y sus vecinos continuaban paleando tierra sobre sus lomos, una idea vino a su mente. A la mula se le ocurrió que cada vez que una pala de tierra cayera sobre sus lomos. ¡Ella debía sacudirse y subir sobre la tierra! Esto hizo la mula palada tras palada de tierra. ¡Sacúdete y sube, sacúdete y sube, sacúdete y sube!! Repetía la mula para alentarse a sí misma. No importaba cuán dolorosos fueran los golpes de tierra y piedras sobre su lomo, o lo tormentoso de la situación, la mula luchó contra el pánico, y continuó sacudiéndose y subiendo. A sus pies se fue elevando el nivel del piso. Los hombres sorprendidos captaron la estrategia de la mula, y los alentó a continuar paleando. Poco a poco se pudo llegar hasta el punto en que, la mula cansada y abatida pudo salir de un brinco de las paredes de aquel pozo. La tierra que parecía que la enterraría, se convirtió en su bendición, todo por la manera en la que ella enfrentó la adversidad.

**¡ASÍ ES LA VIDA!** Si enfrentamos nuestros problemas y respondemos positivamente, y rehusamos dar lugar al pánico, a la amargura, y las lamentaciones de nuestra baja autoestima, las adversidades, que vienen a nuestra vida a tratar de enterrarnos, nos darán el potencial para poder salir beneficiados y bendecidos! *"En la vida nunca bajas los brazos, porque el hombre más grande del mundo murió con los brazos en alto"...*



---

## 8. Pablito el bajito

---

**Objetivos:** *A partir del enunciado identifique: Protagonista, Problema, Causa, Solución, Tipo de pensamiento y justifique adecuadamente.*

Había en un pueblo un niño que era muy bajito, estaba muy acomplejado por su baja estatura. Los amigos siempre le hacían saber, lo pequeño que era. Un día Pablo (el joven del que les estoy contando) y varios de sus amigos (los que siempre se metían con su estatura), fueron al campo. De repente aparecieron unas nubes negras y comenzó a oscurecer el día. Una fuerte tormenta se desató, los jóvenes se encontraban lejos del pueblo, a la intemperie, y decidieron buscar refugio. Luego de un buen rato, encontraron una cueva y se metieron en ella. La cueva era muy bajita, todos tenían que ir agachados, menos Pablito. Luego de caminar unos cuantos metros, se sintió un ruido en el fondo de la cueva. Todos se asustaron, menos Pablito, que aunque era más bajito, resultó ser el más valiente. La lluvia era muy fuerte, relámpagos y truenos no paraban de trinar. El ruido se iba acercando, todos en la cueva temblando, sin saber qué hacer.

Pensaron en salir de la cueva y buscar otro refugio, pero la intensa lluvia no dejaba mucha visibilidad y temían enfermarse, afuera hacía mucho frío. Luego se les ocurrió encender una fogata para ahuyentar a la bestia que ellos creían amenazante, pero temieron provocar un incendio y quedarse sin refugio; finalmente Pablito tomó un palo y se adentró en busca del ruido. Minutos más tarde se presentó con un pequeño cordero en la mano.

Los amigos le dieron un abrazo y él les explicó que el ruido le había sonado familiar, parecido al de un cordero que su abuela tenía. Desde entonces, para ellos Pablito dejó de ser bajito. Aprendieron que la grandeza de las personas, no se mide en centímetros.



---

## 9. Tesis del conejo

---

**Objetivos:** A partir del enunciado identifique: Protagonista, Problema, Causa, Solución, Tipo de pensamiento y justifique adecuadamente.

En un lindísimo día soleado, el conejo salió de su cueva con su notebook y se puso a trabajar, bien concentrado. Poco después, pasó por allí un zorro, y observó a aquel suculento conejito tan distraído, que se le hizo agua la boca.

Quedó tan intrigado con la actividad del conejo que, curioso, se aproximó:

Zorro (Z): "- Conejito. ¿Qué estás haciendo ahí tan concentrado?"

Conejito (C): "- Estoy redactando mi tesis de doctorado".

Z: "-Hummmm...y cuál es el tema de tu tesis?"

C: "-Ah, es una teoría que prueba que los conejos son los verdaderos predadores naturales de los zorros."

El zorro quedó indignado:

Z: "- Qué!! Eso es ridículo!!! Nosotros somos los verdaderos predadores de los conejos!!!"

C: "Absolutamente no!! Ven conmigo a mi cueva y te mostraré mi prueba experimental"

El conejo y el zorro entraron a la cueva. Pocos instantes después se oyeron algunos ruidos indescifrables, algunos pocos gruñidos y después,..... silencio.

Al rato, salió el conejito solo, retomó el trabajo de tesis como si nada hubiera ocurrido.

Media hora después pasa un lobo. Al ver al apetitoso conejito tan distraído agradece mentalmente a la cadena alimentaria por haber garantizado su almuerzo.

Sin embargo, el lobo también estaba intrigado ante un conejo que trabajaba con tanta concentración, y resolvió averiguar de qué se trataba antes de devorárselo:

L: "- Hola, joven conejito!! ¿Qué haces trabajando tan duramente?"

C: "-Mi tesis de doctorado, señor lobo. Es una teoría que vengo desarrollando desde hace algún tiempo y que prueba que nosotros, los conejos, somos los grandes predadores naturales de varios animales carnívoros, inclusive de los lobos."

El lobo no puede contener la risa, y estalló en carcajadas ante la petulancia del conejo.

L: "-Ja, ja, ja, ja!!!! Conejito!! Esto es un despropósito. Somos nosotros los lobos, los genuinos predadores naturales de los conejos. y ahora ...terminemos con esta charla absurda!"

C: "Discúlpeme, pero si Ud. quiere yo puedo presentarle mi prueba experimental. ¿Gustaría de acompañarme hasta mi cueva?"

El lobo no puede creer en su tan buena suerte. Ambos desaparecieron dentro de la cueva. Algunos instantes después se oyeron aullidos desesperados, ruidos de masticación y ...silencio. Una vez más el conejo salió solo, impasible, y retornó al trabajo de redacción de su tesis como si nada hubiera pasado.

Dentro de la cueva del conejo se observa una enorme pila de huesos ensangrentados mezclados con pelos de diversos ex-zorros, y a su lado otra pila todavía mayor de huesos y restos mortales de aquellos que algún día fueran lobos.

En el centro de las dos pilas de huesos..., un enorme LEÓN, satisfecho, bien alimentado, mondando sus dientes.



---

## 10. Maltrato laboral

---

**Objetivos:** *A partir del enunciado identifique: Protagonista, Problema, Causa, Solución, Tipo de pensamiento y justifique adecuadamente.*

Claudia, era empleada administrativa en una empresa de seguridad y vivía muy estresada su día a día laboral. Estaba cansada de los malos tratos de Felipe, su jefe. Era una persona muy irritable, que le gritaba al personal durante todo el día. Una mañana insultó a viva voz a un nuevo cadete porque no había conseguido una revista para uno de sus hijos. Al día siguiente, Claudia llegó decidida a hacer algo al respecto, decidió entonces hacer causa común con Margarita, una compañera. Claudia le pidió a su amiga que la acompañe al despacho de Felipe, para exigirle un cambio de actitud.

Cuando ambas tocaron temerosas la puerta del despacho de su jefe, una voz suave les pidió que entraran. Al ingresar al recinto, ni Claudia ni Margarita podían creer lo que veían: Benito, un fiel empleado de más de 10 años de antigüedad en la compañía, ocupaba muy sonriente el sillón de Felipe. Benito las hizo pasar y les contó que los dueños de la empresa habían decidido correr a Felipe por malos tratos. Les contó que debido a los rumores, nunca probados, sobre Felipe, esta situación inquietaba a los socios, ya que ellos querían un buen ambiente para sus empleados. Decidieron, entonces, enviar a un conocido a hacerse pasar como cadete (esto les permitirían encontrar pruebas para echarlo con causa). Cuando el falso cadete fue maltratado por Felipe de inmediato se los hizo saber y despidieron al hombre, sin dudar.



---

## 11. Ciudad en alerta

---

**Objetivos:** A partir del enunciado identifique: Protagonista, Problema, Causa, Solución, Tipo de pensamiento y justifique adecuadamente.

Una gran ciudad estaba siendo sitiada, y sus habitantes se reunieron para considerar el mejor medio de protegerse del enemigo.

Un ladrillero acaloradamente recomendaba a los ladrillos como la mejor adquisición para la más efectiva resistencia a lo que agregó luego: "construyamos una gran muralla alrededor de nuestra ciudad y de esta forma nuestros enemigos no podrán entrar". "Pero no tenemos suficiente tiempo para fabricar semejante cantidad de ladrillos", gritó un anciano que estaba entre la muchedumbre.

Un carpintero, con igual entusiasmo, proponía la madera como un método preferible para la defensa y dijo: "construyamos entonces un gran muro de madera y detrás de él pongamos a nuestro ejército armado para esperar al enemigo y atacarlo por sorpresa". "El ejército del enemigo nos gana por más del doble, no podremos contra ellos", reclamó el anciano otra vez.

Finalmente un herrero propuso: "Ofrezco mis herramientas para armar a nuestro ejército hasta los dientes y propongo que los civiles valientes se sumen al ejército para enfrentar al enemigo, creo que podemos vencerlos si nos unimos incluso los duplicaríamos en número".

Los habitantes votaron por la propuesta del herrero, fue así entonces que el enemigo ante semejante amenaza (los habitantes los duplicarían en número y se armarían por demás), decidió rendirse y no invadir la ciudad ante la noticia.



---

## 12. Project Manager

---

**Objetivos:** *A partir del enunciado identifique: Protagonista, Problema, Causa, Solución, Tipo de pensamiento y justifique adecuadamente.*

Diego era Project Manager en una importante compañía de IT. Alejandro, su gerente, lo puso a cargo de un nuevo equipo que tenía 8 nuevos empleados que dependían de él (por decisión de Matías un gerente de ventas regional), el proyecto tenía muy buen presupuesto, y su sponsor era Matías que apostaba fuerte a que el nuevo equipo de Diego terminara a tiempo con los desarrollos pendientes desde hace varios meses.

Germán, uno de los miembros del grupo, comenzó a tener distintas actitudes mal vistas con el resto de sus compañeros, en más de una reunión discutió fuertemente con algunos de sus compañeros, y se notaba que era una persona poco tolerante y de mal carácter. Como Germán tenía un perfil técnico difícil de encontrar en el mercado, Diego pensó que el éxito de proyecto podía verse perjudicado por esta situación y decidió juntarse con Alejandro para decidir qué hacer con él. Alejandro sugirió tener una charla franca con Germán y aclarar los puntos, ya que esto podría ser lo más acertado para el bienestar del team; pero Diego dijo que con la personalidad de Germán (muy complicada) no alcanzaría ya que en otras oportunidades él mismo le había marcado a Germán los puntos y éste no había cambiado su actitud en lo más mínimo. Sugirió como solución, entonces, separarlo del equipo y asignarle tareas menos críticas pasándole a Sabrina (quien tenía un perfil técnico similar) las tareas de Germán. De esta forma no perderían a Germán como recurso y no comprometerían el proyecto. Así fue entonces que Germán pasó a desarrollos menos urgentes. Afortunadamente el proyecto fue entregado en tiempo y en forma y se pudo cumplir con su Sponsor



---

### 13. Monasterio Zen

---

**Objetivos:** *A partir del enunciado identifique: Protagonista, Problema, Causa, Solución, Tipo de pensamiento y justifique adecuadamente.*

Un gran maestro y un guardián compartían la administración de un monasterio zen. Cierta día el guardián murió, y había que sustituirlo. El gran maestro reunió a todos sus discípulos para escoger a aquel digno quien tendría ese honor. -"Voy a presentarles un problema —dijo—. Aquel que lo resuelva primero será el nuevo guardián del templo".

Trajo al centro de la sala un banco, puso sobre este un enorme y hermoso florero de porcelana con una hermosa rosa roja y señaló:

-"Este es el problema".

Los discípulos contemplaban perplejos lo que veían: los diseños sofisticados y raros de la porcelana, la frescura y elegancia de la flor... ¿Qué representaba aquello? ¿Qué hacer? ¿Cuál era el enigma? Todos estaban paralizados. Después de algunos minutos, un alumno se levantó, miró al maestro y a los demás discípulos, caminó hacia el vaso con determinación y lo tiró al suelo.

-"Usted es el nuevo guardián —le dijo el gran maestro, y explicó—: Yo fui muy claro, les dije que estaban delante de un problema. No importa qué tan bellos y fascinantes sean, los problemas tienen que ser resueltos. Puede tratarse de un vaso de porcelana muy raro, un bello amor que ya no tiene sentido, un camino que debemos abandonar pero que insistimos en recorrer porque nos trae comodidades. Sólo existe una forma de lidiar con los problemas: atacarlos de frente. En esos momentos no podemos tener piedad, ni dejarnos tentar por el lado fascinante que cualquier conflicto lleva consigo. Este alumno valiente ha demostrado que es capaz de enfrentar los problemas y es lo que se necesitan como guardián."

*Los problemas tienen un raro efecto sobre la mayoría de nosotros: nos gusta contemplarlos, analizarlos, darles vuelta, comentarlos... Sucede con frecuencia que comparamos nuestros problemas con los de los demás y decimos: "Su problema no es nada... ¡espere a que le cuente el mío!" Se ha dado en llamar "parálisis por análisis" a este proceso de contemplación e inacción. ¿Y la solución?*



---

## 14. Blockbuster se declara en bancarrota

---

**Objetivos:** *A partir del enunciado identifique: Protagonista, Problema, Causa, Solución, Tipo de pensamiento y justifique adecuadamente.*

Con una declaración en bancarrota, Blockbuster interpuso un plan preacordado que reduce su deuda de casi mil millones de dólares y le otorga financiamiento para reorganizar su negocio.

Blockbuster detalló este jueves que interpuso su declaración de quiebra voluntaria bajo el Capítulo 11 ante la Corte Federal de Bancarrotas del Distrito Sureste de Nueva York.

Las operaciones internacionales y sus franquicias fuera de Estados Unidos no forman parte de la declaración de bancarrota.

La compañía, con sede en Dallas, precisó que todos sus establecimientos en Estados Unidos se mantendrán en operación, incluyendo sus tres mil sucursales, sus 400 tiendas bajo franquicia, su negocio de renta de DVD por correo y su negocio de renta por internet.

Bajo el plan de bancarrota, que elimina a sus accionistas, los nuevos dueños de Blockbuster pasan a ser sus principales acreedores, incluyendo el multimillonario inversionista Carl Icahn.

Icahn es uno de varios propietarios de bonos dispuestos a intercambiar deuda por valor residual de una compañía restaurada que deberá emerger con un nuevo crédito de poco más de 100 millones de dólares.

Icahn posee alrededor de una tercera parte de los bonos de la deuda de Blockbuster y renunció a la junta de directores de la compañía en enero pasado para jugar un papel importante en las negociaciones de reestructuración.

Un 80 por ciento de los principales acreedores de Blockbuster acordaron dar a la compañía 125 millones de dólares en nuevo financiamiento y recortar más de 900 millones de dólares en deuda a unos 100 millones. Además de Icahn, otros nuevos propietarios de Blockbuster son los fondos de inversión Owl Creek Asset Management, Monarch Alternative Capital, Stonehill Institutional Partners y Stonehill Master Fund.

Blockbuster, con cinco mil 800 establecimientos en el mundo, es considerado un dinosaurio, tras la desaparición en los años recientes de los pequeños establecimientos de renta de vídeo.

Sin embargo, el crecimiento de compañías como Netflix, especializada en la renta de películas por correo e internet o Redbox, que renta películas a un dólar a través de máquinas automatizadas, ha orillado a Blockbuster a transformarse o desaparecer.

En la búsqueda de esa transformación, la compañía ha introducido un servicio de renta de películas por internet, pero la popularidad del mismo está muy por debajo de la de Netflix.

FUENTE: <http://www.tudecides.com.mx/noticias/empresas/blockbuster-se-declara-en-bancarrot.html>



---

## 15. Procter & Gamble

---

**Objetivos:** *A partir del enunciado identifique: Protagonista, Problema, Causa, Solución, Tipo de pensamiento y justifique adecuadamente.*

El mercado más importante en Argentina es el de la limpieza. Una de las empresas líderes de este sector del mercado es Unilever, la cual vende conocidos productos, como Drive, Skip, Rexona, Sedal, Confort y Ala. Esta organización sólo tuvo una fuerte oposición por parte de Granby (Guereño) y Vivere (S.C.Johnson), por lo que terminó comprándolas.

Procter & Gamble con base en Cincinnati, Usa, es líder mundial en productos de limpieza y lavado de ropa. Otros importantes productos que comercializa son los pañales descartables y el papel tissue.

Cuando P&G desembarcó en Argentina adquirió Duffi y lanzó Pampers. Buscaba tratar de posicionarse en el mercado, pero evitando un choque frontal con Lever, ya que esto podría traer una pelea agresiva, por ejemplo de precios, y esto no le convenía pues Unilever se encontraba en mejor posición.

Posteriormente P&G adquiere Compañía Química y se convierte en líder del mercado de detergentes. Con más del 40% en su marca Certo, Magistral y Vencedor, mientras que Lever tiene un 10% del mercado nacional; con esta maniobra consigue introducirse en Argentina con una posición fuerte (sin incluir las marcas Pringles, Ladysan y Noxzema, productos que no tienen competencia con Lever), de esta forma logra ser conocida.

Finalmente P&G adquiere la empresa Llauro (Duplex, Limol, Campos Verdes). Con esta estrategia P&G sí se introdujo en la arena de su rival pudiendo así competirle en su terreno.

- "No siempre el camino más corto entre dos puntos es una línea recta".



---

## 16. Comercio online en España

---

**Objetivos:** A partir del enunciado identifique: Protagonista, Problema, Causa, Solución, Tipo de pensamiento y justifique adecuadamente.

Hace tres años comenzó en España la peor crisis económica que se recuerda desde la Gran Depresión. Pese a este entorno negativo, **el comercio online sigue creciendo de forma sostenida**, como uno de los pocos vectores de crecimiento de la economía. Esto no es casualidad; el comercio electrónico español, temiendo por la misma crisis, estuvo analizando al consumidor digital español y se ha dado cuenta de que el mismo ha cambiado de impulsivo en los años del boom, a un consumidor digital maduro, que utiliza Internet para informarse mejor y comprar de forma más selectiva.

Como una consecuencia lógica más, estos tres años han visto la eclosión de la comunidad online de ahorro. Aquí algunos hechos que se han dado:

**Internet ya es el tercer soporte publicitario**, por detrás de la televisión y diarios y por delante de radios y revistas.

**La recesión impulsa las comunidades de ahorro online.** MundoOfertas ha triplicado su número de asociados desde el 1 de enero de 2008 hasta superar los 900.000 asociados.

El comercio online Español se consolida tras los datos del primer trimestre de la CMT que señalan una **facturación histórica de facturó 1.669,92 millones de euros**, un 34 por ciento más que en el mismo periodo del 2009.

Pese a la recesión que se vive, enclavada en un contexto de crisis más global, parece evidente que **el desarrollo de Internet está siendo uno de los valores más sólidos de su economía.**

Por su parte, **el comercio electrónico español cerró el 2.009 con un volumen de casi 5.800 Mill €, creciendo al 11%.** El comercio online buscó para esto potenciar sus principales fortalezas, buscando con esto que frente a la crisis el comprador online ahorre a través de la compra por Internet. Sigue la lista de fortalezas:

- a) Mayor información antes de la compra: Se informan en profundidad de cada dato del producto a comprar. Tanto más cuanto más valor tenga el producto considerado.
- b) Probar el producto antes adquirirlo: A través de la red, podemos fácilmente reclamar online desde casa los servicios de prueba gratuita de vehículo o bien el envío de muestras gratuitas de producto, (cosméticos, colonias, productos limpieza, higiene, etc.). Dos de cada tres españoles buscan muestras de producto online. Lógicamente, un fabricante con un producto de calidad dudosa será siempre reacio a permitir la prueba de producto. Por eso, el consumidor de hoy día reconoce y premia a las marcas que confían en la calidad de sus productos ofreciéndole la oportunidad de probarlos sin compromiso.
- c) Saber elegir y comparar precios y productos: Existen portales y comunidades online que permiten tanto descubrir ofertas y descuentos de los productos que nos interesan, o incluso el detalle del precio del mismo en varias tiendas alternativas. Cada uno de estos portales consolidados recibe cientos de miles de visitas de españoles cada mes, y crecen a gran ritmo.



---

## 17. McDonald's de Chile Ltda.

---

**Objetivos:** *A partir del enunciado identifique: Protagonista, Problema, Causa, Solución, Tipo de pensamiento y justifique adecuadamente.*

McDonald's es la principal cadena de restaurantes de comida rápida a nivel mundial, con más de 32 mil locales distribuidos en el mundo y cerca 70 en nuestro país, los que dan empleo a 3.200 personas y cuyo promedio de edad es de 22 años.

Uno de los puntos a abordar en el APL (Acuerdo de la Producción Limpia) en Chile para "Comida de Servicio Rápido" correspondió a la evaluación de los residuos industriales líquidos y la determinación de las medidas para prevenir o disminuir la generación de riles en el origen.

Al inicio del APL, McDonald's diagnosticó la generación de residuos líquidos en cada restaurante, concluyendo que los mayores volúmenes provenían del lavado de utensilios y materiales de la zona de preparación de alimentos, los que se eliminaban totalmente a través del alcantarillado.

A su vez, las cámaras desgrasadoras (cuya función es separar las grasas y sedimentar residuos orgánicos para impedir que se vayan al alcantarillado) ubicadas al interior de los locales, se limpiaban una vez al mes y cada tres meses las existentes en el exterior.

Todo lo anterior, se tradujo en que los locales de la empresa tenían problemas para cumplir con las exigencias de emisión del D.S. MOP N° 609/1998, Norma que regula las Descargas a los Sistemas de Alcantarillado.

En base a lo señalado en el APL, McDonald's diseñó un Programa de Tratamiento de Riles, que incluyó los siguientes elementos:

- Limpieza en Seco.
- Capacitación intensiva a Gerentes y Empleados.
- Limpieza semanal de las cámaras desgrasadoras.
- Uso de detergentes biodegradables.
- Planificación anual de automuestras para controlar preventivamente.
- Plan de visitas a restaurantes para reforzar y capacitar permanentemente.

Todo este programa de riles demandó una inversión de US\$110.000 para analizar la situación actual, entrenar al personal, confeccionar material gráfico, además de planificar los muestreos preventivos, incorporación de equipos de control e insumos para las cámaras desgrasadoras. El costo de operación corresponde a las visitas a terreno para hacer los muestreos del sistema de tratamiento y la capacitación a los trabajadores de los locales en sus turnos.

Una vez implementado este programa los resultados fueron rápidamente evidentes. El índice de aceite y grasa disminuyó en promedio desde 188 mg/lit en el año 2006, a 92 mg/lit en el primer semestre del año 2007 (ver siguiente tabla), números que siguen decreciendo en la actualidad, aumentando con ello el nivel de limpieza y seguridad de los restaurantes pertenecientes a la cadena.



---

## 18. Caja de jabón vacía

---

**Objetivos:** *A partir del enunciado identifique: Protagonista, Problema, Causa, Solución, Tipo de pensamiento y justifique adecuadamente.*

Uno de los más memorables casos de estudio de la gestión japonesa fue el caso de la caja de jabón vacía, que ocurrió en una de las más grandes empresas de cosmética de Japón. La compañía recibió la queja de un consumidor que compró una caja de jabón y estaba vacía....

Inmediatamente las autoridades aislaron el problema a la cadena de montaje, que transportaba todas las cajas empaquetadas de jabón al departamento de reparto. Por alguna razón, una caja de jabón pasó vacía por la cadena de montaje.

Los altos cargos pidieron a sus ingenieros que encontraran una buena y rápida solución del problema.

### **Solución A):**

De inmediato, los ingenieros se lanzaron a su labor para idear una máquina de rayos X con monitores de alta resolución manejados por dos personas y así vigilar todas las cajas de jabón que pasaran por la línea para asegurarse de que no fueran vacías. Sin duda, trabajaron duro y rápido.

### **Solución B):**

Cuando a un empleado común en una empresa pequeña se le planteó el mismo problema, no entró en complicaciones de rayos X, robots, equipos informáticos o complicados; en lugar de eso planteó otra solución: Compró un potente ventilador industrial y lo apuntó hacia la cadena de montaje. Encendió el ventilador, y mientras cada caja pasaba por el ventilador, las que estaban vacías simplemente salían volando de la línea de producción.



---

## 19. La familia y el burrito

---

**Objetivos:** *A partir del enunciado identifique: Protagonista, Problema, Causa, Solución, Tipo de pensamiento y justifique adecuadamente.*

Un día, un matrimonio grande con un hijito pequeño, emprendieron un largo viaje llevando consigo la única posesión de la familia: un burro.

Subieron arriba del burrito al niño y comenzaron su camino. Alguien que los miraba, vio mal que los padres ya grandes vinieran caminando mientras el niño iba tan cómodamente sobre el animal. ¡Qué niño malcriado!

Decidieron entonces, cambiar las cosas. El hombre bajó a su hijo y se subió él sobre el burro. Entonces, alguien vio muy mal que el hombre anduviera sobre el burro mientras que su mujer y su hijo lo hacían caminando. ¡Qué hombre desconsiderado!

Entonces, tomaron la decisión de subir a la esposa al burro, mientras padre e hijo iban caminando. Alguien se quejó de que después de todo un día agobiante de trabajo, el hombre debía cargar con su mujer sobre el burro. ¡Qué mujer!

Ya cansados de las murmuraciones de la gente, se subieron los tres sobre el burro. No faltó quien dijera qué clase de "bestias" eran estas personas haciendo sufrir así al pobre animal con toda la familia montada sobre él.

Finalmente se decidieron por la última opción que les quedaba: bajarse todos del burro. Un hombre que los miraba murmuró: "Pobres... lo que es no saber usar la cabeza. Van caminando teniendo un burro que podría llevarlos...".

Evidentemente esta familia era muy susceptible a las críticas y comentarios de la gente. Y así somos muchas veces. Con frecuencia nos sentimos agobiados sin poder hallar cómo "agradar" a todos quienes están cerca de nosotros y finalmente nos parece que somos nosotros los que hacemos todo mal.

Como la familia del burrito. No importa lo que hagamos; siempre habrá alguien que murmure contra nosotros, que vea mal lo que hacemos y que critique nuestras decisiones.

¡No lo permitas! Siembra tus mejores semillas, escucha sólo a los que demuestran que saben. Júntate sólo con quienes estén dispuestos a ayudarte a edificar algo bueno en tu vida.



---

## 20. La casa encantada

---

**Objetivos:** *A partir del enunciado identifique: Protagonista, Problema, Causa, Solución, Tipo de pensamiento y justifique adecuadamente.*

Se dice que hace tiempo, en un pequeño y lejano pueblo, había una casa abandonada.

Cierta día, un perrito buscando refugio del sol, logró meterse por un agujero de una de las puertas de dicha casa. El perrito subió lentamente las viejas escaleras de madera. Al terminar de subir se topó con una puerta semi-abierta; lentamente se adentró en el cuarto. Para su sorpresa, se dio cuenta que dentro de ese cuarto habían 1000 perritos más observándolo tan fijamente como él los observaba a ellos.

El perrito comenzó a mover la cola y a levantar sus orejas poco a poco. Los 1000 perritos hicieron lo mismo. Posteriormente sonrió y les ladró alegremente a uno de ellos. El perrito se quedó sorprendido al ver que los 1000 perritos también le sonreían y ladraban alegremente con él. Cuando salió del cuarto se quedó pensando para sí mismo: ¡Qué lugar tan agradable! ¡Voy a venir más seguido a visitarlo!

Tiempo después, otro perrito callejero entró al mismo sitio y se encontró entrando al mismo cuarto. Pero a diferencia del primero, este perrito al ver a los otros 1000 del cuarto se sintió amenazado, ya que lo estaban viendo de una manera agresiva. Posteriormente empezó a gruñir; obviamente vio como los 1000 perritos le ladraron también a él. Cuando este perrito salió del cuarto pensó: ¡Qué lugar tan horrible es este! ¡Nunca más volvería a entrar allí!

En el frente de dicha casa se encontraba un viejo letrero que decía: "La casa de los 1000 espejos" No eres responsable de la cara que tienes, eres responsable de la cara que pones. "Todos los rostros del mundo son espejos"... Decide cual rostro llevarás por dentro y ese será el que mostrarás



---

## 21. El elefante encadenado

---

**Objetivos:** *A partir del enunciado identifique: Protagonista, Problema, Causa, Solución, Tipo de pensamiento y justifique adecuadamente.*

Cuando yo era chico me encantaban los circos, y lo que más me gustaba de los circos eran los animales. Pero me llamaba la atención el elefante. Durante la función, la enorme bestia hacía despliegue de su peso, tamaño y fuerza descomunal... pero después de su actuación y hasta un rato antes de volver al escenario, el elefante quedaba sujeto solamente por una cadena que aprisionaba una de sus patas a una pequeña estaca clavada en el suelo.

Sin embargo, la estaca era sólo un minúsculo pedazo de madera apenas enterrado unos centímetros en la tierra. Y aunque la cadena era gruesa y poderosa me parecía obvio que ese animal capaz de arrancar un árbol de cuajo con su propia fuerza, podría, con facilidad, arrancar la estaca y huir.

El misterio es evidente: ¿Qué lo mantiene entonces? ¿Por qué no huye?

Cuando tenía cinco o seis años, yo todavía confiaba en la sabiduría de los grandes. Pregunté entonces a algún maestro, a algún padre, o a algún tío por el misterio del elefante. Alguno de ellos me explicó que el elefante no se escapa porque estaba amaestrado.

Hice entonces la pregunta obvia:

- Si está amaestrado ¿por qué lo encadenan?

No recuerdo haber recibido ninguna respuesta coherente.

Con el tiempo me olvidé del misterio del elefante y la estaca, y sólo lo recordaba cuando me encontraba con otros que también se habían hecho la misma pregunta.

Hace algunos años descubrí que por suerte para mí alguien había sido lo bastante sabio como para encontrar la respuesta: "El elefante del circo no escapa porque ha estado atado a una estaca parecida desde que era muy, muy pequeño."

Cerré los ojos y me imaginé al pequeño recién nacido sujeto a la estaca.

Estoy seguro de que en aquel momento el elefantito empujó, tiró y sudó tratando de soltarse. Y a pesar de todo su esfuerzo no pudo. La estaca era ciertamente muy fuerte para él. Juraría que se durmió agotado y que al día siguiente volvió a probar, y también al otro y al que le seguía... Hasta que un día, un terrible día para su historia, el animal aceptó su impotencia y se resignó a su destino. Este elefante enorme y poderoso, que vemos en el circo, no escapa porque cree NO PUEDE. El tiene registro y recuerdo de aquella impotencia que sintió poco después de nacer. Y lo peor es que jamás se ha vuelto a cuestionar seriamente ese registro.

Jamás... jamás... intentó poner a prueba su fuerza otra vez...

Vamos por el mundo atados a cientos de estacas que nos restan libertad... condicionados por el recuerdo de "no puedo"... Tu única manera de saber, es intentar de nuevo poniendo en el intento todo tu corazón...



---

## 22. Perdido en el desierto

---

**Objetivos:** *A partir del enunciado identifique: Protagonista, Problema, Causa, Solución, Tipo de pensamiento y justifique adecuadamente.*

Un hombre estaba perdido en el desierto, destinado a morir de sed, por su buena ventura, llegó a una cabaña vieja, desmoronada sin ventanas, sin techos; el hombre anduvo por ahí y se encontró con una pequeña sombra dónde acomodarse para huir del calor y del sol desértico. Mirando a su alrededor, vio una vieja bomba de agua, toda oxidada, él se arrastró hacia allí, tomó de la manivela y comenzó a bombear, a bombear y a bombear sin parar, pero nada sucedía!

Desilusionado, cayó postrado para atrás, notó que a su lado había una botella vieja, la miró, la limpió de todo el polvo que la rodeaba, y pudo leer un recado que decía: "Usted necesita primero preparar la bomba con toda el agua que contiene esta botella mi amigo, después, por favor tenga la gentileza de llenarla nuevamente antes de marchar."

El hombre desenroscó la tapa de la botella, y en realidad, estaba llena de agua!

De repente, él se vio en un dilema, si bebiese aquella agua, podría sobrevivir, pero si la vertía en esa bomba vieja y oxidada, tal vez obtendría agua fresca, bien fría, del fondo del pozo, y podría tomar toda el agua que él quisiese, o tal vez no, tal vez, la bomba no funcionaría y el agua de la botella sería desperdiciada!

¿Qué debiera hacer? ¿Derramar el agua en la bomba y esperar a que saliese agua fresca o beber el agua vieja de la botella e ignorar el mensaje? ¿Debiera perder toda aquella agua en la esperanza de aquellas instrucciones poco confiables escritas tiempo atrás?

Con reluctancia, el hombre derramó toda el agua en la bomba, enseguida agarró la manivela y comenzó a bombear y la bomba comenzó a rechinar sin parar; nada pasaba! la bomba continuaba con sus ruidos y entonces surgió un hilo de agua, después un pequeño flujo y finalmente, el agua corrió con abundancia, agua fresca, cristalina, él llenó la botella y bebió ansiosamente, la llenó otra vez y tomó aún más de su contenido refrescante!

Enseguida, la llenó de nuevo para el próximo viajante, la llenó hasta la boca, tomó la pequeña nota y aumentó la frase "Créame que funciona", usted tiene que dar toda el agua, antes de obtenerla nuevamente!

*Cuántas veces tenemos miedo de iniciar un nuevo proyecto pues este demandara de una enorme inversión de tiempo, recursos, preparo y conocimiento. Cuántos se han quedado parados satisfaciéndose con los resultados mediocres, cuando podrían conquistar victorias significativas!*



---

## 23. El funámbulo

---

**Objetivos:** A partir del enunciado identifique: Protagonista, Problema, Causa, Solución, Tipo de pensamiento y justifique adecuadamente.

Funes es una palabra latina que significa cuerda. Por eso también se llama Funámbulo al acróbata que camina sobre una cuerda, muchas veces a bastante altura del suelo.

Una vez llegó a nuestro pueblo uno de estos personajes. Fue para una fiesta patronal. La plaza estaba llena de gente. El funámbulo vino para brindar el principal espectáculo que todos esperaban. Con tiempo, desde la tarde anterior, se habían hecho los preparativos necesarios. Un largo cable partía desde el único edificio más alto del pueblo, y atravesando la calle a veinte metros de altura, iba a terminar en la terraza del palacio municipal. Mirando desde abajo, parecía imposible que una persona pudiera caminar a esa altura sobre el cable. Sólo pensarlo daba vértigo.

Llegada la hora, apareció el acróbata asomándose desde una ventana, y pidiendo atención a la multitud reunida abajo:

-Señores: voy a intentar caminar sobre este cable haciendo equilibrio con una larga vara que llevaré en mis manos, pero necesito que ustedes me ayuden y me brinden su apoyo. La confianza de ustedes será la fuerza en la que me apoyaré para intentar esta hazaña. Por eso les pregunto si creen en mí, y si tienen confianza de que yo pueda realmente hacerlo.

Todo el pueblo respondió con entusiasmo que sí. Lo apoyaban totalmente y lo animaban.

Apoyado en esta respuesta unánime y entusiasta, el funámbulo comenzó su caminata lenta y balanceándose pasito a paso, haciendo equilibrio con la larga vara que llevaba en sus manos. Todo el mundo contenía la respiración, y transpiraba por la emoción y la expectativa. Un gran suspiro de alivio, un aplauso estruendoso acompañó el último paso del funámbulo cuando éste finalmente hizo pie firme en la terraza del palacio municipal.

Pero el espectáculo no iba a terminar allí. Luego de unos minutos volvió a aparecer el personaje y tirando a un costado la vara con la que había hecho equilibrio, anunció que haría el mismo recorrido, pero esta vez empujando sobre la cuerda, por delante suyo, una carretilla. Y anunció que esta vez se contentaría con el apoyo de una sola persona. Pero que el apoyo tenía que ser incondicional. Y preguntó si había entre los presentes alguien que se comprometiera a creerle en la posibilidad de caminar sobre la cuerda a veinte metros de altura empujando la carretilla.

Se hizo un formidable silencio. Un jovencito, aunque fuera solo por destacar, levantó la mano y expresó a gritos que él le brindaba todo su apoyo y creía en esa posibilidad.

-¿De veras me apoyas en esto? ¿Es cierto que no tienes dudas ni miedo en lo que me propongo hacer?

-Creo plenamente en usted. No me cabe la menor duda en que lo podrá realizar. ¡Ánimo y adelante!

-Si es así -dijo el funámbulo complacido- ven y súbete a la carretilla.

*La verdadera fe no es dar apoyo a una idea, a una ideología o a una metodología de trabajo es creer en alguien y jugarse la vida en su seguimiento.*

*Adaptación del cuento "El Funámbulo" de Mamerto Menapace*



---

## 24. Escalabilidad

---

**Objetivos:** *A partir del enunciado identifique: Protagonista, Problema, Causa, Solución, Tipo de pensamiento y justifique adecuadamente.*

Febrero 22, 2014. La cuenta oficial de Whatsapp en Twitter divulgaba, a las 19:30 horas, que el servicio de mensajería instantánea había dejado de funcionar por 4 horas. Los usuarios expresaron su molestia en las redes sociales y culparon del colapso a Facebook Incorporated, empresa que tres días antes había comprado Whatsapp por una cifra exorbitante. Se cree que la compra fue por la gran competencia que la aplicación estaba generándole a Facebook Messenger, propiedad de la empresa de Mark Zuckerberg.

El colapso de Whatsapp generó que 450 millones de usuarios en todo el mundo no pudieran comunicarse con sus contactos como lo venían haciendo. En consecuencia, comenzaron a buscar otras alternativas, es decir, otras aplicaciones de chat móvil.

Una en especial destacó entre las demás. Telegram. Ese día, aumentó su cartera de usuarios en 1,8 millones, a razón de 100 descargas por segundo en los principales mercados de aplicaciones. Sus fundadores estaban ante un problema. Los servidores colapsaron debido a la gran demanda. El jefe de Desarrollo propuso que podían comprar servidores de mayor potencia para soportar el nivel actual de usuarios, pero que si volvía a ocurrir un crecimiento imprevisto que supere la capacidad de los mismos, el colapso no podría ser detenido. Entonces, el encargado de Infraestructura propuso migrar sus bases de datos a un modelo de tipo Cloud Computing. Explicó que si lo hacían, no se tenían que preocupar más por estimar los crecimientos de la cantidad de usuarios con anticipación o tratar de resolver las cargas lentas en los picos altos de demanda (workflows). Además, solo pagarían por los servidores que se estén usando en cada momento, y no incurrir en grandes gastos comprando máquinas propias. Algunos miembros de la junta directiva se quejaron acusando que tal cambio podría generar un menor nivel de seguridad en el cuidado de la información. Pero el fundador recordó que se trataba de un servicio encriptado y además, podrían contratar servicios de Cloud privados.

Luego de realizar el estudio de factibilidad pertinente, Telegram decidió migrar su tecnología al modelo de computación en la nube, y es hasta el día de la fecha, que no ha tenido problemas en cuanto a la administración de su infraestructura.



---

## 25. Detección de Daños en una Industria Automotriz

---

**Objetivos:** *A partir del enunciado identifique: Protagonista, Problema, Causa, Solución, Tipo de pensamiento y justifique adecuadamente.*

En la industria automotriz, uno de los temas más importantes dentro de la producción y distribución de unidades, es la detección de los daños que se producen en los vehículos cero kilómetros a lo largo del circuito que recorre cada auto, desde que sale de planta hasta que llega a un cliente final. Es por esto, que aquellos autos fabricados en plantas que se encuentran ubicadas en países limítrofes, llegan en barcos o camiones hasta la Argentina y deben pasar por estrictos controles. Los peritos especialistas en inspecciones se encargan de realizar la inspección de los vehículos y cargar el resultado del peritaje dentro del sistema informático que se implementó para este fin.

Damián, es un joven especialista, recién recibido de ingeniero mecánico que fue contratado por la empresa Logística S.A. para realizar las inspecciones a los autos que llegan al país a través de camiones transportadores.

En una de sus primeras inspecciones, se encontró con una situación extraña. El vehículo inspeccionado no poseía la insignia de la marca, le faltaban las alfombras del piso y todos los tapizados internos estaban rotos. Evidentemente, algo había ocurrido con esa unidad y a pesar de que no era su función averiguar las causas de los daños, la curiosidad fue más fuerte y comenzó a pensar a quién podía consultar sobre aquella situación.

Primero, pensó en consultar al chofer del camión, pero seguramente el chofer no tendría la información que él necesitaba o tal vez se molestaría por la consulta ya que podía pensar que estaba sospechando de él.

Otra opción era consultarle a su amigo y compañero Marcos, pero Marcos estaba muy ocupado, tenía varios vehículos por inspeccionar y seguramente no tendría tiempo de conversar sobre las causas de esos daños.

Entonces, pensó que la mejor opción sería comenzar él solo la búsqueda de las causas a través del sistema informático, ya que de esta manera no molestaría a nadie. El único problema es que esto le llevaría tiempo y tal vez no llegara a realizar el peritaje de los demás vehículos asignados.

Tal era su curiosidad que eligió esta última opción y comenzó a investigar. Ingresó al sistema informático con el número del vehículo y observó las pericias realizadas con anterioridad. Se dio cuenta que los daños habían sido detectados al salir de la planta de fabricación. No pudo entender por qué igualmente el auto había salido en esas condiciones pero ya investigada la causa se dedicó a seguir con trabajo.

Al final del día, Damián no llegó a realizar todas las inspecciones asignadas. Había utilizado mucho tiempo en algo que no era su función y tuvo que realizar horas extras para poder terminar con su trabajo.



---

## 26. La nueva casa

---

**Objetivos:** *A partir del enunciado identifique: Protagonista, Problema, Causa, Solución, Tipo de pensamiento y justifique adecuadamente.*

Bárbara y Adrián eran novios desde la escuela secundaria. Habían cursado toda la carrera juntos y luego de años de sacrificio habían podido comprarse un departamento juntos. Un día, Adrián llegó a su casa después del trabajo y Bárbara lo recibió con una novedad. Ana, su mejor amiga, se iba a vivir al exterior por trabajo y necesitaba vender su casa con urgencia. Adrián y Bárbara estaban sumamente interesados pues tenían planes de casarse el año próximo, pensaban tener hijos y la casa de Ana tenía jardín y 3 habitaciones. Esa casa era ideal para criar una familia. La pareja comenzó a pensar cómo podrían juntar el dinero, ya que a pesar de que su departamento estaba bien ubicado creían que no podían venderlo por más de USD 80000 y la casa si bien estaba en un excelente precio, este precio era mayor y no llegarían.

Bárbara pensó en pedirle prestado a sus papás, pero luego recordó que su hermano Pablo les había pedido prestado dinero por un crédito para su departamento hacia un año apenas y aún no había podido empezar a devolvérselo. Dado esto, ella no quería agregarle otro problema a su familia.

Adrián, por su lado, pensó que si ambos sacaban créditos personales tal vez llegarían a juntar el dinero restante sumando unos ahorros en dólares que habían podido juntar por no irse de vacaciones los últimos dos años. Si bien, ese era dinero que planeaban gastarlo en su fiesta de casamiento este plan era mucho más importante.

Así fue como la pareja decidió tomar el riesgo de pedir dos créditos y unos meses después se mudaron a su nuevo hogar. Meses después se enteraron que Ana tendría que regresar a Argentina porque su oportunidad de trabajo había finalizado antes de obtener la visa y no podía seguir en el exterior sin ella. Por suerte, la volvieron a tomar en su viejo empleo y hoy visita a menudo a sus amigos en su antigua casa.



---

## 27. A quien votar

---

**Objetivos:** *A partir del enunciado identifique: Protagonista, Problema, Causa, Solución, Tipo de pensamiento y justifique adecuadamente.*

Esteban era un adolescente que tenía 16 años e iba a votar por primera vez. Sabía que su voto podría cambiar el destino de su país, pero sin embargo él tenía otras prioridades en este momento. Estaba nervioso porque faltaban pocos días para la votación y aún tenía dudas de cuál era el mejor candidato. Estaba consciente que la elección del candidato no debía decidirse por la imagen que brinde en los medios de comunicación sino sobre las propuestas concretas que exprese en su plataforma política, pero tenía mucho que estudiar y no podía dedicar tiempo a la búsqueda de información. Entonces decidió preguntar a sus familiares, cuál era para ellos el mejor candidato. Según esas respuestas, él podría elegir su candidato.

Primero le consultó a su mamá, quien agobiada por las tareas del hogar no podía sentarse a explicar las propuestas de los candidatos, por lo cual, le sugirió que vote al candidato A.

Pensó entonces que le preguntaría al papá cuando llegara del trabajo. Sin embargo llegó muy cansado y solo opinó que voté al candidato B.

Como aún no seguía convencido con estas respuestas, Esteban decidió preguntarle a Jorge. Jorge era un compañero de escuela que también tenía que votar como él, pero él había hecho un estudio sobre los candidatos y sus propuestas, por lo cual, él tenía seguro la respuesta adecuada.

Jorge le dijo que vote al candidato C, porque ese era la mejor opción. No le dio explicaciones de por qué era el mejor candidato, porque justo tocó el timbre del fin del recreo y tuvieron que volver a clases.

Finalmente, llegó el día de la votación y basándose en las respuestas dadas por sus papás y por Jorge, decidió votar al candidato C, pero no salió del cuarto oscuro conforme. Sabía que no había votado con conciencia y eso lo entristeció mucho.



---

## 28. The pirate bay

---

**Objetivos:** A partir del enunciado identifique: Protagonista, Problema, Causa, Solución, Tipo de pensamiento y justifique adecuadamente.

El martes 1 de julio del corriente año, el sitio The Pirate Bay fue cerrado por el poder Judicial debido a una orden enviada por la cámara que agrupa a las compañías discográficas del país, Capif. Los archivos bit torrent que allí se podían descargar tenían contenido protegido por derechos de autor, que iban en contra de la ley. Ante la disminución de la compra y adquisición legítima de este material, las discográficas decidieron tomar acciones legales, ya que sus ventas estaban reduciéndose dramáticamente.

Los fundadores del sitio sueco propusieron abrir servidores y sitios espejo para replicar el contenido que se encontraba dado de baja. Notaron que era difícil informar a los usuarios cuales eran las direcciones de los nuevos dominios. Decidieron entonces, utilizar las redes sociales para darlas a conocer de manera más rápida y eficaz. En las primeras horas, aunque el tráfico del sitio aumentó, la campaña no surtió demasiado efecto. La mayor parte de los usuarios seguía sin poder ingresar.

Ante esa situación, se tomó una decisión drástica. Consistía en llamar la atención de la opinión pública de una manera irónica pero efectiva. Los dueños de The Pirate Bay contrataron a un grupo de hackers para que tome control del sitio de Capif y, cada vez que alguien quisiera ingresar a dicho portal, sería redireccionado a su sitio "bloqueado".

El plan se llevó a cabo y, para la tarde, todos los medios estaban hablando del hecho. La cantidad de usuarios aumentó aún más que en el período previo al bloqueo. Era tal la respuesta de los internautas que la prohibición era inútil. Dos días después, la Justicia dio de baja la orden y el sitio siguió funcionando con normalidad. Aunque, actualmente, las discográficas mantienen un juicio contra los fundadores de The Pirate Bay.



---

## 29. Project Manager ProgramAR

---

**Objetivos:** *A partir del enunciado identifique: Protagonista, Problema, Causa, Solución, Tipo de pensamiento y justifique adecuadamente.*

Martin Chris, se desempeñó durante años como desarrollador en la empresa ProgramAR hasta que recientemente fue ascendido a project manager de un nuevo proyecto que surgió en la empresa. Este nuevo empleo le demandaba que se concentre en cumplir con los plazos pactados con el cliente, además de mantener las funcionalidades y la calidad de la solución.

El proyecto en el que empezó a trabajar requería la compra de servidores, para soportar la nueva aplicación web que pensaban desarrollar. Con esto en mente, Martin contactó con varios proveedores. En principio, eligió al proveedor que ofrecía el mejor precio, pero antes de enviar la orden de compra comenzó a pensar en los riesgos del proyecto y se dió cuenta de que el historial de cumplimiento de este proveedor no era bueno. Por lo tanto, y debido a que estos servidores eran necesarios para comenzar el proyecto, elegir a este proveedor era riesgoso ya que si se atrasaba en la entrega, entonces todo el proyecto se atrasaría. Fue por este motivo que Martin decidió elegir otro proveedor, un poco más caro pero con mejor historial de cumplimiento.



---

### 30. Un salario injusto

---

**Objetivos:** *A partir del enunciado identifique: Protagonista, Problema, Causa, Solución, Tipo de pensamiento y justifique adecuadamente.*

Durante semanas, Leandro Atilio Romagnoli, empleado del sector de administración de la CONMECHOL, vió como su compañero Bernardo Romeo ganaba un sueldo 3 veces mayor al suyo realizando un trabajo similar al de él. Leandro le comunicó su disconformidad a los gerentes de la empresa quienes, al ver que la situación era injusta, se contactaron con contadores para regularizar los salarios de los empleados. Como los contadores insistían en que los sueldos eran correctos, los gerentes decidieron realizar diversas pruebas de conocimiento a todos los empleados para realizar una nueva asignación salarial. Los contadores un poco confundidos, se ofrecieron como calificadoros de los exámenes y los gerentes estuvieron de acuerdo.

Todos los trabajadores estudiaron día y noche para poder obtener buenos resultados en los exámenes, especialmente Romagnoli, quien estuvo 3 días sin dormir para estudiar. Luego de una semana, las notas de los exámenes fueron publicadas en la página web de CONMECHOL. Al ingresar en la misma, Romagnoli se llevó la sorpresa de que Bernardo Romeo iba a seguir cobrando el mismo salario. Ante la decepción, Romagnoli fue a llorar al baño y sorprendido, vio a Romeo junto con los contadores saludándose y diciendo "qué bueno que somos mejores amigos". Romagnoli, furioso, habló con los gerentes de CONMECHOL e informó que los contadores realizaban falsos informes para que Romeo pueda tener un sueldo superior dado que eran amigos, por lo que los gerentes decidieron despedirlos y volver a controlar los salarios de los empleados.



---

### 31. Ricardo & Morty

---

**Objetivos:** *A partir del enunciado identifique: Protagonista, Problema, Causa, Solución, Tipo de pensamiento y justifique adecuadamente.*

Ricardo, un científico un poco diferente a los demás, estaba una tarde aburrido en su garage construyendo un arma la cual pudiera escanear un enunciado y dar una respuesta del mismo inmediatamente y así venderla por "FreeMarket" y hacer millones. Morty, su nieto, le pidió prestada el arma dado que jueves 26 a las 07:45hs tenía un parcial de Sistemas y Organizaciones en la facultad y sin el arma no lo podría resolver dado que no había estudiado nada. Ricardo, sabiendo que esa arma era muy demandada en el mercado, decidió no prestarsela para que no la pierda y no perder la oportunidad de venderla. El día anterior al parcial, Morty se escabullió en el garage, revolvió todo hasta encontrar el arma y la guardó en su mochila. Mientras resolvía el parcial, Morty sacó el arma y escaneó el enunciado del ejercicio de Pensamiento Lineal y Sistémico. Debido a que en esa fracción de segundo, la profesora llegó a verlo, le retiró la hoja y le puso un 1 obligando a Morty a tener que recursar la materia. Ricardo tenía todo listo con un millonario comprador para entregarle el arma pero esta no estaba, haciendo que sospeche de Morty. Al no poder entregarle el arma, el millonario comprador se retiró enojado y trató a Ricardo de un científico impostor. Morty, al llegar al garage, ve a su abuelo muy molesto con él y decidió devolverle el arma. Para su sorpresa, el arma no estaba y recordó que la dejó abajo del banco en donde rindió el parcial. Alterado, Morty volvió corriendo a la facultad junto a su abuelo y encontró el arma tal como la había dejado. Se la devolvió a Ricardo el cual consiguió otro comprador y se pudo hacer millonario como había pensado.



---

## 32. El jugador

---

**Objetivos:** *A partir del enunciado identifique: Protagonista, Problema, Causa, Solución, Tipo de pensamiento y justifique adecuadamente.*

Aquivaldo, un jugador de las inferiores del club SyO FC estaba por cumplir su sueño más importante, llegar a la primera de su amado club. Su entrenador, era quien decidía quien podía subir al primer equipo, por ende, hizo una serie de tres pruebas a todos los jugadores de inferiores para ver quien podría jugar con el plantel superior. En la primera prueba, solamente quedó la mitad de los chicos que hicieron la hicieron. Aquivaldo, al ser un jugador talentoso, pudo pasar a la prueba 2. Al confiarse de su habilidad, Aquivaldo decidió no entrenar un par de días e ir a la prueba 2 directamente. Para su fortuna, a pesar de tener un mal partido, pudo hacer un gol y gracias a eso, pudo pasar a la prueba final, en donde solamente había 10 jugadores. El entrenador, les comunicó a los 10 jugadores que solamente se necesitan 4 jugadores para el plantel superior. Por ende, Aquivaldo tenía mucha competencia debido a que había grandes jugadores. Para ello, decidió no confiarse de nuevo, y entrenó con mucha intensidad los días previos a la prueba para perfeccionar su fútbol y así poder destacarse. Luego de la prueba, varias personas felicitaron a Aquivaldo dado que tuvo un partido brillante y para la sorpresa de todos, el entrenador del plantel superior estaba escondido mirando la prueba. Fue a hablar con los 4 chicos que se destacaron, entre ellos Aquivaldo, y les comunicó que van a formar parte del plantel superior para la próxima temporada.



---

### 33. Marty

---

**Objetivos:** *A partir del enunciado identifique: Protagonista, Problema, Causa, Solución, Tipo de pensamiento y justifique adecuadamente.*

Hacia el año 1955, un joven llamado Marty se encontraba en un gran dilema. Habiendo realizado un viaje accidental en el tiempo con su DeLorean, la máquina del tiempo en el auto se quedó sin energías, impidiéndole poder volver a su presente en 1985. Sin conocer a nadie en ese tiempo, y sin tener mucha idea de cómo arreglar el artefacto, optó por buscar a quien había sido el creador de la gran máquina en su tiempo.

Una vez que encontró al científico, y explicándole su rara situación, le solicitó su ayuda para arreglar al auto y poder volver al futuro. Entre los dos, podrían buscar algo de plutonio, lo cual le daría a la máquina la energía suficiente para volver a funcionar. Sin embargo, en aquella época resultaba extremadamente difícil conseguir esa clase de producto, por lo cual no resultaba la opción más convincente. También podían construir al auto un motor completamente nuevo, que lo pusiera en marcha y permitiera así volver a realizar viajes en el tiempo. El científico poseía los conocimientos necesarios para realizarlo, pero no parecía disponer de las herramientas correctas para construir tal motor, por lo cual no sabía si podría conseguirlas y comenzar con su nueva creación. Por último, se plantearon una posibilidad arriesgada. Al pertenecer al futuro, Marty sabía de algunos eventos particulares que ocurrirían en el año 1955; uno de ellos era la caída de un rayo sobre uno de los edificios más importantes de la ciudad. Si lograban capturar la energía del rayo y transmitirla al motor, podría lograr que la máquina volviera a funcionar correctamente.

Finalmente, optaron por construir un cable que tomara las ondas del rayo cuando impactara en el edificio para transmitirlas al DeLorean. Con mucho esfuerzo, lograron terminar el invento para la fecha requerida. Con la energía del rayo que reemplazaba al plutonio, lograron realizar el último viaje en el tiempo que llevaría a Marty a 1985, para que pudiera volver a su vida normal.



---

### 34. RemakeTime

---

**Objetivos:** *A partir del enunciado identifique: Protagonista, Problema, Causa, Solución, Tipo de pensamiento y justifique adecuadamente.*

Walter Disney, un animador apenas conocido por el mundo, se encontraba sin trabajo y con problemas financieros para llegar a fin de mes. Una mañana se despertó con una idea extraordinaria para poder ganar dinero. Realizar remakes de películas muy famosas, como "El rey que es León" y "La bestia que es bella". Para hacerlo, necesitaba solicitar permisos a fin de obtener los derechos a la organización más complicada del mundo, la cátedra de Sistemas y Organizaciones (dueña de esas películas). Florencia, la jefa de dicha cátedra, aceptó reunirse con Walter para discutir la propuesta de realizar remakes animadas en computadora (CGI), pero la rechazó, por lo que Walter no pudo conseguir trabajo.

Pasados dos meses, Florencia vió falta de innovación en su cátedra, por lo que decidió modificar varias cosas para expandirse mundialmente. Llamó nuevamente a Walter, quien aceptó instantáneamente volverse a juntar con ella.

Tras una semana de negociaciones, llegaron a un acuerdo que era muy benéfico para ambos. Walter, iba a poder trabajar en las remakes de las películas pertenecientes a Sistemas y Organizaciones, consiguiendo un trabajo estable en un futuro para la cátedra que lo iba a ayudar a solucionar sus problemas financieros. Florencia, en cambio, no buscaba tanto beneficio económico, sino que buscaba gente para poder explicar un tema que todos los años trae dificultades, circuitos administrativos.

Luego de realizar las remakes, Walter fue incorporado a la cátedra de SyO para poder explicar circuitos administrativos.



---

### 35. Quegol

---

**Objetivos:** *A partir del enunciado identifique: Protagonista, Problema, Causa, Solución, Tipo de pensamiento y justifique adecuadamente.*

Las ventas on-line de ropa deportiva de la empresa Quegol S.A. bajaron considerablemente en las últimas semanas. Tal es el punto, que no habían vendido un solo artículo en los últimos dos días. Sus dueños preocupados, pensaron que se debía a la cuarentena obligatoria, ya que la gente al no poder salir de su casa no compraba ropa. Empezaron a pensar de qué manera poder hacerle frente a la crisis y se les ocurrió comenzar a fabricar alcohol en gel como un segundo producto, pero no tenían la maquinaria necesaria. Decidieron que era mejor fabricar barbijos ya que tenían varias máquinas de coser disponibles. Diez días después con su primer lote de barbijos entregado. Les mandó un mensaje uno de sus mejores clientes para preguntarles que pasaba con su página web que últimamente estaba caída.

---

### 36. Regalo de cumpleaños

---

**Objetivos:** *A partir del enunciado identifique: Protagonista, Problema, Causa, Solución, Tipo de pensamiento y justifique adecuadamente.*

Lucía estaba preocupada porque en 2 días cumplía años su amiga Ivana y no tenía regalo para ella. No podía salir de su casa para ir a comprarle el regalo debido a la cuarentena obligatoria.

Se le ocurrió entonces comprarle por Internet una gift card (tarjeta de regalo con un determinado monto para gastar en cualquier producto) y así ella podía elegir su regalo. Además, en la tienda le informaban que debido a la situación actual las tarjetas de regalo se enviaban a sus beneficiarios por email y estos podían hacer sus compras por el mismo medio y se las enviaban a sus casas. Era el regalo ideal sin dejar de cumplir con el aislamiento. Otra posibilidad era llamar a Laura la hermana de Ivana (quien vivía con Ivana), para entre las 2 hacerle algún regalo, de modo que Ivana se lo entregaría en nombre de ambas en mano. Finalmente, Lucía optó por llamar a Laura y juntas hacerle un regalo ya que le pareció que era algo más personal.

Ivana estuvo super feliz con su obsequio y lo abrió en una video llamada con Lucía y Laura.



---

### 37. Un Futuro Aterrador

---

**Objetivos:** A partir del enunciado identifique: Protagonista, Problema, Causa, Solución, Tipo de pensamiento y justifique adecuadamente.

En una línea temporal del universo, ha surgido una persona que se ha declarado el "Emperador de la Humanidad"; inmortal, inteligente y fuerte, no obstante, humano por naturaleza. Bajo su mando, la civilización ha progresado en forma vertiginosa, lo cual derivó en la búsqueda de nuevos planetas para habitar en las estrellas.

La gloriosa cruzada que realizaba la humanidad bajo su mando y el de sus hijos, los primarcas, estaba a punto de culminar de forma exitosa, pero, se demostró que uno de ellos no conquistaba al mismo ritmo que sus hermanos: el motivo fue que éste empezó un culto a su padre, nombrándolo como a un "Dios", algo que al Emperador le causó mucho enojo.

Ante esto, el Emperador, lo castigó de forma brutal: lo obligó a ir planeta por planeta a desarmar el culto, destruyó el mundo que estaba bajo su dominio y le asignó dos custodios de su guardia personal para que esto no vuelva a ocurrir.

Deprimido y desmoralizado, este hijo, con el tiempo sucumbió al Caos; una fuerza que competía contra la Humanidad. Armó así una rebelión en el imperio que terminó dividiendo a su familia: nueve primarcas se consideraron leales a su padre y otros nueve se aliaron para derrocarlo.

Si bien, el Emperador y sus hijos leales pudieron terminar con la rebelión, ésta tuvo un alto costo: varios hermanos heridos, planetas perdidos y el mismo Emperador postrado en su trono dorado por el resto de la eternidad, a causa de las heridas que habría sufrido.



---

### 38. Donde hay luz hay esperanza

---

**Objetivos:** A partir del enunciado identifique: Protagonista, Problema, Causa, Solución, Tipo de pensamiento y justifique adecuadamente.

Gabriel, ayudante de cátedra de sistemas y organizaciones en la UTN, es el mayor fan de Luciano Pereyra que haya existido jamás. Tiene sus discos firmados, fotos con él y es miembro incluso de su club oficial de fans. Un día mientras estudiaba su materia favorita (Análisis Matemático II) recibió un mensaje del presidente del club de fans: Luciano Pereyra habría confirmado un evento privado para miembros selectos del club. Más importante aún, en caso de reservar con el presidente del club de fans una entrada especial en las próximas 48 horas, incluía la oportunidad de cantar junto con Luciano Pereyra en el escenario.

Gabriel sabía que era una chance única en su vida, pero la entrada costaba 150.000 pesos y él no tenía ahorros. Además sabía que sus padres no iban a gastar tanto en una entrada. Sin embargo, no se rindió y empezó inmediatamente a buscar la manera de juntar ese dinero.

Consideró solicitar un préstamo en el banco y luego buscar un trabajo para pagarlo, pero considerando que actualmente no trabaja ni tiene fuente de ingresos se imaginó que probablemente no se lo otorgarían (o al menos no a tiempo). Luego consideró pedirle ayuda a sus compañeros ayudantes de cátedra (Rocío, Agustín y Gonzalo) pero tenía miedo de arruinar su relación con ellos si tenía problema para devolverles el dinero. En ese momento su mejor amiga Florencia, quien es dueña de un kiosco, le ofreció darle un adelanto por el precio de la entrada si Gabriel trabajaba 3 meses en su kiosco a contraturno. Si bien Gabriel sabía que esto iba a complicar su cursada en la facultad, en su desesperación aceptó la oferta.

Gabriel consiguió la plata a tiempo, la transfirió al presidente del club de fans y recibió la confirmación de su participación en el evento que sería en dos semanas. Para su mala suerte una semana después, mientras atendía el kiosco y escuchaba las noticias, escuchó el nombre del presidente del club de fans: era buscado por estafar a más de 50 personas y escapar a Europa con el dinero de sus víctimas.



---

### 39. La fiesta de Michelle

---

**Objetivos:** A partir del enunciado identifique: Protagonista, Problema, Causa, Solución, Tipo de pensamiento y justifique adecuadamente.

Michelle estaba emocionada por su próxima fiesta de graduación, ya que ella, gracias a su excelsa inteligencia, había logrado recibirse de su segunda carrera. Solamente había un obstáculo: necesitaba \$4000000 para hacerla realidad. Aunque tenía algunas ideas para conseguir el dinero, no sería nada fácil, pues alguien con dos carreras es alguien ocupado.

Primero pensó en pedir un adelanto en su trabajo "Avion arrancando". Lo que le sobró de su último salario combinado con el adelanto alcanzaría sin dudas, pero Michelle era consciente de que esto significaría reducir sus gastos el siguiente mes, pues no contaría con ese dinero y debía pagar otras cosas. La idea de no poder financiar las delicias de la gastronomía siendo técnica gastronómica le causaba pavor. Otra idea que se le vino a la cabeza fue pedir en redes sociales colaboración a sus amigos, opción que era sumamente atractiva pues no implicaba comprometer su propio bolsillo. Pero Michelle sabía que el 75% de sus amigos no pondría un centavo y que el resto aportara, requeriría mucho tiempo y esfuerzo, y no había garantía de que lograría recaudar la cantidad total necesaria.

Después de una cuidadosa deliberación junto a su amigo Santu, Michelle decidió que la mejor opción era hacer campaña en redes sociales, comenzó insistiendo múltiples veces, por varios medios, y cada vez que veía a sus amigos. Sin embargo, luego de días de insistencia, ni siquiera Santu terminó aportando y el evento fue cancelado.

---

### 40. Francisco

---

**Objetivos:** A partir del enunciado identifique: Protagonista, Problema, Causa, Solución, Tipo de pensamiento y justifique adecuadamente.

Francisco, ayudante de cátedra de la materia Sistemas y Procesos de Negocios, se encontró con la responsabilidad de crear un enunciado basado en una temática particular para el próximo examen de Pensamiento Lineal y Sistemico (PLS) (la fecha del segundo parcial se encontraba muy próxima). Al no estar seguro de qué temática podría tratar el enunciado, decidió buscar ayuda preguntando a su compañera Martina. Ella le sugirió la idea de abordar una temática de biología. Si bien le gustó la idea, Francisco reflexionó sobre la posibilidad de que algunos estudiantes pudieran perderse si el contexto del enunciado no les resultaba familiar. Con este pensamiento en mente, decidió integrar uno de sus intereses personales, la Inteligencia Artificial, con la que obtuvo una posible temática: "Robots Vaqueros en el año 2090". La temática propuesta parecía ser un tema llamativo que podría aumentar el interés de los estudiantes. Francisco optó por utilizar este tema para redactar el enunciado del examen. Unas semanas después de la realización del examen, un alumno le envió un mail a Francisco en el que le contaba que gracias a dicha temática creó un grupo de investigación con otros compañeros en el que indagaban la combinación entre la ciencia ficción y la tecnología.



---

## 41. Pociones

---

**Objetivos:** A partir del enunciado identifique: Protagonista, Problema, Causa, Solución, Tipo de pensamiento y justifique adecuadamente.

Las pociones son mezclas mágicas que se preparan generalmente en un caldero y son usadas para crear diversos efectos en las personas que las beban.

La estudiante Hermione, durante una clase de la asignatura llamada Pociones en el Colegio de Magia y Hechicería, tuvo que preparar una poción para aprobar la materia. Dado esto, se dispuso a pensar cuál sería la mejor pócima a preparar. En primer lugar, pensó en realizar la poción Multijugos, ya que es una poción muy poderosa por lo cual sabía que con su preparación aprobaría la materia. Sin embargo, es muy complicada de preparar y si se la prepara mal se puede convertir en un veneno. Entonces pensó en preparar la poción Felix Felicis que hace que la persona que la beba tenga suerte durante un período de tiempo. Dado que es una poción de nivel avanzado podría aprobar la materia, pero se dio cuenta que el tiempo de preparación era prologando y no llegaría a realizarla en los tiempos del examen. Por último, pensó en preparar la poción Amortentia, que es el filtro del amor más poderoso que existe, por lo cual es ideal para aprobar una materia, pero el aroma es muy fuerte y todos sus compañeros sabrían lo que estaba preparando y podrían copiarse de su solución.

A pesar de esto, decidió que esta última opción sería la más adecuada. Por lo tanto, reunió los ingredientes y la preparó en su propio caldero. Cuando el profesor vio lo realizado, la felicitó por su rendimiento y aprobó la materia con la mejor nota. Sin embargo, la poción llamó la atención de su compañero Ronald quien la bebió y se terminó enamorando de Hermione en forma obsesiva. Menos mal que el profesor tenía una poción reparadora y curó a Ronald.



---

## 42. Violeta

---

**Objetivos:** A partir del enunciado identifique: Protagonista, Problema, Causa, Solución, Tipo de pensamiento y justifique adecuadamente.

Violeta es una estudiante de Ingeniería en Sistemas de Información en la UTN. El día viernes se despertó exaltada y muy asustada al darse cuenta que se había quedado dormida. Eran las 9 de la mañana, y ella tenía que estar en la facultad antes de las 10 para rendir el segundo parcial de Sistemas y Procesos de Negocios.

Ante tal crisis, lo primero en lo que pensó fue en tomarse un colectivo en la esquina de su casa, con el que tendría como mucho 50 minutos de viaje, y le permitiría llegar a tiempo para el parcial. Pero luego recordó que todas las líneas se encontraban reducidas por un paro de colectivos, por lo que estaría esperando por horas en la parada y terminaría llegando tarde.

También se planteó la posibilidad de llamar a un remis. Sin embargo, descartó la idea al darse cuenta de que no podría pagarle al conductor porque no tenía dinero suficiente en ese momento.

En medio de la desesperación, Violeta recordó que su vecino Xaiden tenía un auto, y consideró que sería una buena idea pedirle que la llevase a la universidad. Aunque sabía que existía la gran posibilidad de que él se negase, ella decidió correr el riesgo.

Violeta tocó su puerta y le comentó su situación. Su vecino no dudó en ayudarla, tomó las llaves del auto, y emprendieron el viaje juntos. Faltando unas cuadras para llegar a destino ella revisó su celular. Grande fue su sorpresa al ver que en el chat grupal de la materia sus compañeros avisaban que el parcial se había suspendido.



# Ejercicios de Metodología de Sistemas de Información



---

## 1. Reflection

---

**Objetivos:** *Identificar por medio del enunciado propuesto, la etapa de la metodología a la cual corresponde y las herramientas o técnicas que se presentan. Justificar lo definido en forma adecuada.*

“Reflection” es una empresa dedicada a la venta de electrodomésticos. Debido a la pandemia de COVID-19 tuvieron muchos problemas internos para el cumplimiento de las horas de trabajo de sus empleados por lo que se les realizó una serie de preguntas para que expresaran el problema que estaba ocurriendo dentro de la empresa.

Algunas de las preguntas fueron las siguientes:

- ¿Cuál es el problema que provoca el incumplimiento de las horas de trabajo?
- ¿Cómo se maneja durante la cuarentena?
- ¿Qué comunicación existe con el gerente a cargo?
- ¿Cómo le resulta el trabajo desde casa?

En base a lo respondido por parte de los empleados se pudo obtener bastante información acerca del problema que estaba sucediendo.



---

## 2. User XP

---

**Objetivos:** *Identificar por medio del enunciado propuesto, la etapa de la metodología a la cual corresponde y las herramientas o técnicas que se presentan. Justificar lo definido en forma adecuada.*

Los resultados de la encuesta realizada a los vendedores, usuarios de la aplicación preexistente, son:

- ¿Cuál de los siguientes aspectos le resulta más importante a la hora de usar la aplicación?
  - 30% Facilidad de uso
  - 34% Velocidad
  - 13% Estética
  - 23% Posibilidad de uso online
- ¿Cómo calificarías la velocidad de la aplicación?
  - 50% 1 - Demasiado lenta
  - 23% 2 – Lenta
  - 27% 3 – Aceptable
  - 00% 4 – Rápida
- ¿Cómo calificarías la facilidad de uso de la aplicación?
  - 40% 1 - Muy difícil de usar
  - 37% 2 – Normal
  - 23% 3 - Muy fácil de usar



---

### 3. Global Travel

---

**Objetivos:** *Identificar por medio del enunciado propuesto, la etapa de la metodología a la cual corresponde y las herramientas o técnicas que se presentan. Justificar lo definido en forma adecuada.*

La organización "Global Travel" es una empresa de turismo encargada de capacitar agencias independientes para su integración al mercado y, por otro lado, vender paquetes turísticos mediante cada una de sus sedes o su plataforma online.

Con el objetivo de optimizar la contratación de reservas y servicios para el armado de los paquetes, mediante su automatización, se procede al planteo de distintas alternativas para la solución del problema:

- Alternativa 1: adquisición del paquete de herramientas para el desarrollo de procesos automatizados de UiPath. El personal ingresa los datos de ventas previas y resultados de estadísticas para obtener sugerencias acordes de paquetes armados que satisfagan las tendencias.
- Alternativa 2: contratación de un desarrollador de software de automatización de procesos robóticos, que se encargaría de recopilar datos de diversas bases de datos para el armado de los paquetes, dejando que el empleado simplemente verifique periódicamente la herramienta.
- Alternativa 3: desarrollo de un software interno a la empresa, el cual tome los datos de las compras realizadas en meses anteriores de la tienda online, junto con los resúmenes de ventas de cada sede y ofrezca como resultado combinaciones de paquetes turísticos. El programa sería desarrollado por el personal de la empresa.



---

#### 4. Service Work

---

**Objetivos:** Identificar por medio del enunciado propuesto, la etapa de la metodología a la cual corresponde y las herramientas o técnicas que se presentan. Justificar lo definido en forma adecuada.

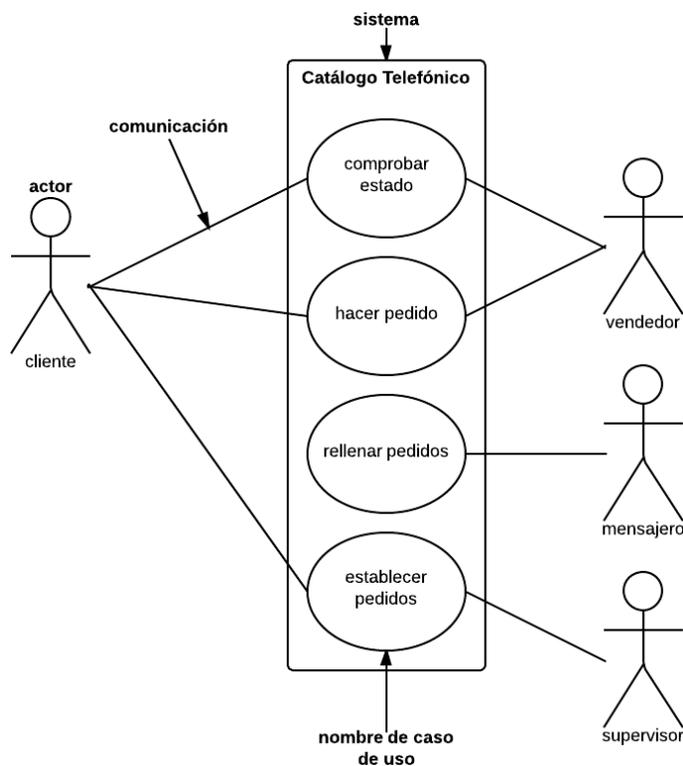
<b>Alternativas / Aspectos</b>	<b>Aspecto Económico</b>	<b>Aspecto Técnico Operativo</b>	<b>Aspecto Político Legal</b>
Alternativa 1: Contratar servicios en la nube	Bajo costo mensual	Se requiere capacitación, pero se cuenta con soporte	No aplica
Alternativa 2: Construir un servidor local	Alto costo inicial	Se requiere capacitación, pero no se cuenta con soporte	No aplica



## 5. Telebug

**Objetivos:** Identificar por medio del enunciado propuesto, la etapa de la metodología a la cual corresponde y las herramientas o técnicas que se presentan. Justificar lo definido en forma adecuada.

Se presenta el siguiente diagrama de Casos de Uso, de acuerdo con el nuevo sistema de catálogo telefónico a implementar en la organización "Telebug".





---

## 6. Bonne Nuit Dev

---

**Objetivos:** *Identificar por medio del enunciado propuesto, la etapa de la metodología a la cual corresponde y las herramientas o técnicas que se presentan. Justificar lo definido en forma adecuada.*

“Bonne Nuit” es una organización que se dedica a la venta de bebidas y comidas elaboradas.

Debido a problemas en el manejo de stock, se planea la construcción de un sistema contable que cumpla con los requerimientos de la empresa.

Para cumplir con lo planeado, se genera el código en el lenguaje elegido para la aplicación del sistema y se carga la base de datos correspondiente con los productos de la empresa.

La plataforma deberá ser accesible y de uso fácil, permitiendo que la parte visual de la aplicación sea amigable para el usuario.

Para que el sistema sea utilizado de forma correcta, se procede a la capacitación del personal encargado del manejo del mismo.



---

## 7. Pine Bussiness S.A

---

**Objetivos:** *Identificar por medio del enunciado propuesto, la etapa de la metodología a la cual corresponde y las herramientas o técnicas que se presentan. Justificar lo definido en forma adecuada.*

Una vez definido el procedimiento para implementar en la empresa "Pine Bussiness S.A." para optimizar las horas de trabajo de cada empleado, se decide definir además las estrategias y el alcance de los controles a realizar sobre el sistema planteado.

En primer lugar, se define implementar por un breve período el sistema dentro de un área de la organización, sobre la cual se documentarán los resultados para controlar el correcto funcionamiento del procedimiento definido.

De esa forma se hace participar al usuario, y pueden identificarse ciertos aspectos a optimizar para implementar la solución a lo largo de toda la organización. A su vez, se definen los plazos y horarios previstos, para compararlos con los tiempos reales en el área involucrada, comparando las métricas y focalizando los pasos del procedimiento que requieran de un ajuste antes de la implementación completa.



---

## 8. DRB S.A

---

**Objetivos:** *Identificar por medio del enunciado propuesto, la etapa de la metodología a la cual corresponde y las herramientas o técnicas que se presentan. Justificar lo definido en forma adecuada.*

Una vez realizadas las pruebas correspondientes en el nuevo sistema de "DRB S.A", el cual llevaría la cuenta de los paquetes vendidos por cada empleado que trabaja de forma remota, se decidió convocar a las personas a cargo de este proyecto a una reunión para hacer la instalación del sistema en sus notebooks y llevar a cabo la explicación del nuevo sistema.

Al culminar la instalación inicial del sistema al cliente, se procedió a entregar un instructivo de su uso con cada uno de los pasos para la utilización del nuevo sistema. A pesar de ser un sistema con una interfaz amigable para el usuario, se espera que el instructivo resulte útil para afianzar los conocimientos sobre la herramienta y su uso adecuado para las tareas que comprende dentro de la venta de paquetes de la empresa.



---

## 9. Clock Error

---

**Objetivos:** *Identificar por medio del enunciado propuesto, la etapa de la metodología a la cual corresponde y las herramientas o técnicas que se presentan. Justificar lo definido en forma adecuada.*

Para la aseguración del producto solución aplicado en el sistema, el cual se encarga de llevar un conteo de las horas que los empleados trabajan desde su casa, se necesitan tomar diferentes acciones para que el proyecto sea más viable.

Con lo observado en la ventana de sugerencias que se le brindó al cliente por cualquier modificación necesaria teniendo un contacto más directo y rápido con los inconvenientes que surjan en el proyecto, se decidió hacer ciertos cambios para la perfección de las funcionalidades que tiene el sistema.

Adicionalmente, se notó la existencia de ciertos desperfectos en la zona horaria configurada en el reloj que lleva la cuenta de las horas trabajadas. Este error fue corregido y el sistema pudo continuar trabajando correctamente.

Según el paso del tiempo se realizaron cambios adaptativos en base a lo sugerido por parte del cliente, para mantener el sistema más acorde a lo que el cliente necesita.

También fue implementado un software asistido el cual trabaja mediante herramientas automatizadas



---

## 10. Migration time

---

**Objetivos:** *Identificar por medio del enunciado propuesto, la etapa de la metodología a la cual corresponde y las herramientas o técnicas que se presentan. Justificar lo definido en forma adecuada.*

### Plan de Migración:

1. Todos los empleados deben leer la documentación del sistema nuevo que ha sido compartida de forma conveniente.
2. Durante el próximo mes se realizará una prueba piloto con un equipo seleccionado por la gerencia que comenzará a utilizar el nuevo sistema. Cualquier equipo que desee utilizar el sistema durante este período puede coordinarlo con la gerencia, pero deberán mantener el uso paralelo del sistema actual como backup.
3. Luego de realizar esta prueba, el sistema nuevo se dará de alta para todos los equipos. El sistema actual se dará de baja para toda la organización, exceptuando casos especiales que se comuniquen con la gerencia justificando la necesidad de la extensión del uso del sistema actual. Estos equipos tendrán que usar ambos sistemas de forma paralela durante la extensión del plazo.



---

## 11. Modals S.A.

---

**Objetivos:** *Identificar por medio del enunciado propuesto, la etapa de la metodología a la cual corresponde y las herramientas o técnicas que se presentan. Justificar lo definido en forma adecuada.*

En la empresa "Modals S.A.", se plantea la idea de habilitar nuevas formas de pago en la plataforma de comercialización, por medio de una billetera virtual exclusiva para aquellos que sean clientes regulares. Ante tal proyecto, se proponen algunas opciones para poder implementarlo en el futuro:

1. Encargar al sector de sistemas el desarrollo de este nuevo segmento, invirtiendo internamente en la organización para poder llevar adelante la propuesta.
2. Tercerizar el desarrollo del sector fintech para luego integrar con la plataforma, una vez que se encuentre disponible.
3. Asociar a la plataforma con alguna billetera virtual ya existente, para lo cual podría invertirse únicamente en el convenio para adaptar ambas instancias.

En esta instancia se presentan las alternativas, que deberán ser analizadas en etapas posteriores del proyecto en base a distintos aspectos de conveniencia para la empresa. Se podrá tomar una decisión únicamente luego de que se realice ese análisis en la próxima iteración.



---

## 12. Parking Site

---

**Objetivos:** *Identificar por medio del enunciado propuesto, la etapa de la metodología a la cual corresponde y las herramientas o técnicas que se presentan. Justificar lo definido en forma adecuada.*

Una software factory debe desarrollar una nueva aplicación en la cual se ofrece un servicio para la ubicación y reserva de estacionamientos por zona en la provincia de Buenos Aires. Fueron planteados ya los requerimientos y sus respectivos casos de uso para ofrecer al usuario funcionalidades como:

- Búsqueda de estacionamientos disponibles por zona.
- Reservas de estacionamiento.
- Cancelación de reservas.
- Registro y pago del estacionamiento.

En esta instancia, se deben tomar los casos de uso para llevar adelante el proyecto en un lenguaje específico elegido por el equipo de desarrolladores, integrándolo con una base de datos relacional en la cual se encontrarán registrados todos los estacionamientos que quieran formar parte del servicio ofreciendo sus espacios. Se establece además una fecha límite para poder realizar las pruebas necesarias y disponibilizar la aplicación productiva a los usuarios que quieran descargarlo en sus dispositivos móviles



---

### 13. Sales SRL

---

**Objetivos:** Identificar por medio del enunciado propuesto, la etapa de la Metodología de Sistemas de Información a la cual corresponde y las herramientas o técnicas que se presentan. Justificar lo definido en forma adecuada.

En la empresa “Sales S.R.L” se decidió contratar una herramienta SW para poder realizar un seguimiento adecuado de la contabilidad, considerando que la comercialización de sus productos aumentó considerablemente en el último trimestre. Luego de haber realizado el análisis de las principales funcionalidades del sistema ofrecido por un tercero, se analizó el presupuesto y se efectuó la compra de las licencias necesarias para la organización.

Una vez obtenidas las licencias, el equipo de soporte se encargó de realizar la instalación en el equipo de cada uno de los usuarios, estableciendo además sus credenciales y dándoles un taller básico en su utilización para despejar las dudas más comunes y poder comenzar a trabajar con la herramienta. Luego de la primera semana del comienzo de utilización del software, el equipo de soporte del proveedor realizaría una segunda instancia de taller para poder resolver inconvenientes en caso de haberlos y dar algunas recomendaciones más avanzadas en el uso de la herramienta.

Por el plazo en que se establece el contrato, el proveedor se compromete a ofrecer soporte técnico y capacitaciones a la empresa para poder mantener el servicio de forma óptima.



## 14. Economics S.R.L.

**Objetivos:** Identificar por medio del enunciado propuesto, la etapa de la Metodología de Sistemas de Información a la cual corresponde y las herramientas o técnicas que se presentan. Justificar lo definido en forma adecuada.

Dentro de la organización “Economics S.R.L.” se deben analizar algunas opciones para poder seguir con las definiciones de un proyecto. Se presentó el análisis de cada alternativa en un cuadro como se muestra a continuación:

	Peso Asignado	Opción I Desarrollo Propio	Opción II Adquisición de Paquete	Opción III Contratar el Desarrollo
<b>Factibilidad Operacional</b>	<b>25</b>	* Respeto a los procedimientos actuales. * Aceptación del usuario. * No requiere entrenamiento especial a usuarios pues conocen los procedimientos.  Ptos: 25	* Debe modificar procesos actuales para tomar ventaja de la funcionalidad del softw. * Resistencia del usuario por cambio procedimental. * Requiere entrenamiento especializado a usuarios.  Ptos: 17	* Respeto a los procedimientos actuales. * Aceptación del usuario. * No requiere entrenamiento especial a usuarios pues conocen los procedimientos.  Ptos: 25
<b>Factibilidad Técnica</b>	<b>25</b>	* Se dispone de servidor, 3 micros (ver detalle opc 1) * Se poseen los recursos para adq. hardware y software faltante. (ver detalle opc 1) * Se poseen los conocimientos de softw. para el desarrollo.  Ptos: 25	* En el mercado desde hace 6 meses, no se conoce nivel y calidad de soporte de la empresa. * Se requieren cursos de xxxxxxxxxxxx y zzzzzzzzzzzzzzzzz para personal que administrará el sistema.  Ptos: 20	* Se dispone de servidor, 3 micros (ver detalle opc 1) * Se poseen los recursos para adq. hardware y software faltante. (ver detalle opc 1) * Se requiere incluir personal propio en el desarrollo para futuro mantenimiento.  Ptos: 23
<b>Factibilidad Económica</b>	<b>40</b>	* Costo Hardware: Bs. xxxxxxxx. * Costo Software: Bs. xxxxxxxx. * Costo Desarrollo: Bs. xxxxxxxx. * Retorno: 3,5 años. * Valor Presente Neto: xxxxx  Ptos: 30	* Costo Hardware: Bs. xxxxxxxx. * Costo Adquisición: Bs. xxxxxxxx. * Anualidad Mantenimiento: Bs. xxxxxxxx. * Retorno: 4,5 años. * Valor Presente Neto: xxxxx  Ptos: 20	* Costo Hardware: Bs. xxxxxxxx. * Costo Software: Bs. xxxxxxxx. * Costo Contrato: Bs. xxxxxxxx. * Retorno: 6 años. * Valor Presente Neto: xxxxx  Ptos: 10

A partir de esta documentación, se deberá elegir la alternativa definitiva para continuar con el proyecto.



---

## 15. Wesleys S.A.

---

*Objetivos:* Identificar por medio del enunciado propuesto, la etapa de la Metodología de Sistemas de Información a la cual corresponde y las herramientas o técnicas que se presentan. Justificar lo definido en forma adecuada.

La empresa “Wesleys S.A.”, que se gestó hace cinco años en el barrio de Colegiales, se dedica a la producción de golosinas y dulces de forma masiva. Actualmente, se encuentra desarrollado un nuevo producto que será lanzado al mercado a la brevedad. Sin embargo, antes de poder promocionarlo, se aplica un sistema de detección de anomalías sobre el producto para validar que los mismos no produzcan efectos secundarios a los consumidores. Dado que el sistema fue contratado a una empresa tercerizada, se desconoce el procedimiento interno del análisis y las validaciones, pero se toma el informe resultado como comprobante para determinar si los productos se encuentran en un estado adecuado para su venta. Hacia el final del mes, en caso de que esta etapa de validaciones sea efectiva, se podrá comenzar con la campaña de publicidad para introducir la nueva golosina al mercado.

---

## 16. Shipping

---

*Objetivos:* Identificar por medio del enunciado propuesto, la etapa de la Metodología de Sistemas de Información a la cual corresponde y las herramientas o técnicas que se presentan. Justificar lo definido en forma adecuada.

La empresa Shipping S.A., la cual se fundó en el último año, comenzó con la gestión de un marketplace para comercializar productos online, incluyendo el envío dentro de sus servicios. Sin embargo, hay un segmento del negocio que no están pudiendo cubrir por complicaciones en el transporte. Este segmento corresponde a la comercialización de electrodomésticos y grandes productos, cuyas compras generaron bastantes quejas de los clientes.

Para poder solucionar el inconveniente en el flujo de comercialización de estos productos online, un analista contratado organizó una reunión con el CEO de la empresa, para poder tener un primer acercamiento al negocio que la organización lleva adelante, y entender la estructura de ésta en líneas generales. En caso de tener documentación acerca de la estructura formal de la organización, de su misión y visión, se le solicitó al CEO que la presente durante la reunión junto con su perspectiva del negocio.

La idea de esta reunión es poder identificar los distintos sectores que forman parte de la empresa, junto con sus principales representantes, para poder identificar en instancias posteriores el foco de la problemática y poder tratarlo con los referentes adecuados, profundizando en los flujos de trabajo para definir distintas alternativas de solución.



---

## 17. DATA BI

---

*Objetivos:* Identificar por medio del enunciado propuesto, la etapa de la Metodología de Sistemas de Información a la cual corresponde y las herramientas o técnicas que se presentan. Justificar lo definido en forma adecuada.

Pedro se dedica al campo de la Inteligencia Comercial: su tarea es crear soluciones basadas en datos para la toma de decisiones dentro de su empresa. Desde la Gerencia de Ventas, le solicitaron un tablero de seguimiento de ventas y promociones para conocer más sobre el comportamiento de los consumidores en épocas festivas.

Pedro, luego de verificar nuevamente los requerimientos y requisitos con el área comercial, produjo un modelo en estrella\* a partir de la transformación de varias tablas dentro de una base de datos relacional que ya poseía la empresa. Este modelo estará embebido en su herramienta favorita de desarrollo, los datos actualmente se persisten en una base SQL Server en la nube y el modelo está diagramado en una herramienta de graficación UML.

Aclaración: el modelado en estrella es la forma óptima de modelización de un grupo de tablas de hecho y dimensiones, actúa como fuente de los tableros y facilita el análisis de datos.

---

## 18. Ken

---

*Objetivos:* Identificar por medio del enunciado propuesto, la etapa de la Metodología de Sistemas de Información a la cual corresponde y las herramientas o técnicas que se presentan. Justificar lo definido en forma adecuada.

La empresa I'm just Ken SRL se dedica a hacer juguetes, entre los más destacados están las Mojo Dojo Casa House, las Bárbaras, los caballos y los frágiles Kens.

En los últimos meses el volumen de las ventas se vio drásticamente reducido, por lo que la empresa decidió contratar a Sofía, una Ingeniera en Sistemas experimentada quien luego de conocer la estructura, necesidades e intereses de la empresa, pretende hacer un análisis más profundo de la organización, para encaminarse en la búsqueda de una posible solución a la problemática.

Para dicho fin, Sofía decidió realizar una encuesta a todos los empleados de la empresa dedicados al sector creativo, obteniendo diversos resultados. Posteriormente decidió realizar cursogramas para visualizar claramente cómo opera formalmente la empresa y finalmente realizó entrevistas a los principales jefes de equipo. De esta forma Sofía pudo obtener una visión clara de la situación de la empresa para así posteriormente poder comenzar a evaluar posibles soluciones.

Los miembros del equipo de I'm just Ken SRL, para liberarse del estrés decidieron hacer competencias de baile, las cuáles fueron ganadas por Gloria, ferviente fanática de la muñeca Bárbara.



# Ejercicios Resueltos



# Cursogramas Resueltos



---

## 1. Mágica

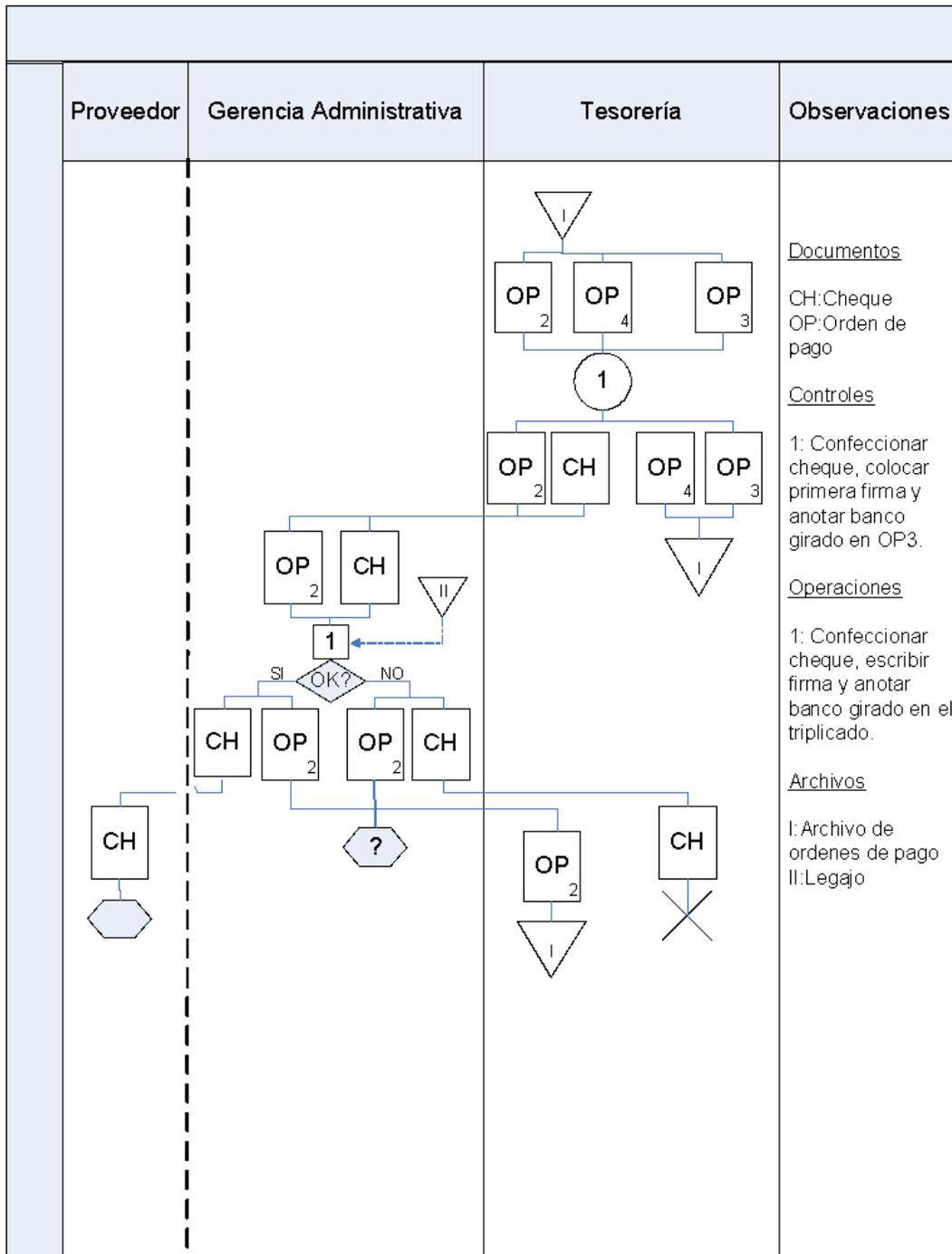
---

**Objetivos:** Graficar el cursograma correspondiente teniendo en cuenta el siguiente texto:

Se va a realizar un pago en la empresa Mágica S.R.L.

Tesorería, basándose en el duplicado y cuadruplicado de la orden de pago que tenía archivadas, emitirá un cheque, poniendo la primera firma y anotando el banco girado en el triplicado de la orden de pago. Este triplicado se archiva junto con el cuadruplicado en la carpeta donde los había sacado inicialmente.

El cheque, junto con el duplicado de la orden de pago, son enviados a gerencia administrativa, que controla los documentos consultando el archivo de Legajo. Si el control no resulta exitoso, el cheque es devuelto a tesorería, en donde se destruye. Si el control es satisfactorio, el cheque es entregado al proveedor, mientras que el duplicado de la orden de pago es entregado a Tesorería. En este sector reciben el documento y lo archivan en la carpeta de donde fue extraído inicialmente.





---

## 2. Adilas

---

**Objetivos:** Graficar el cursograma correspondiente teniendo en cuenta el siguiente texto:

La empresa Adilas S.A. se dedica a la fabricación de calzado e indumentaria deportiva para hombres y mujeres.

Cuando en depósito se detecta la necesidad de reponer stock, el gerente de dicho sector emite una solicitud de pedido por duplicado, enviando el original al sector de compras y archivando la copia restante en el repositorio de solicitudes de pedido.

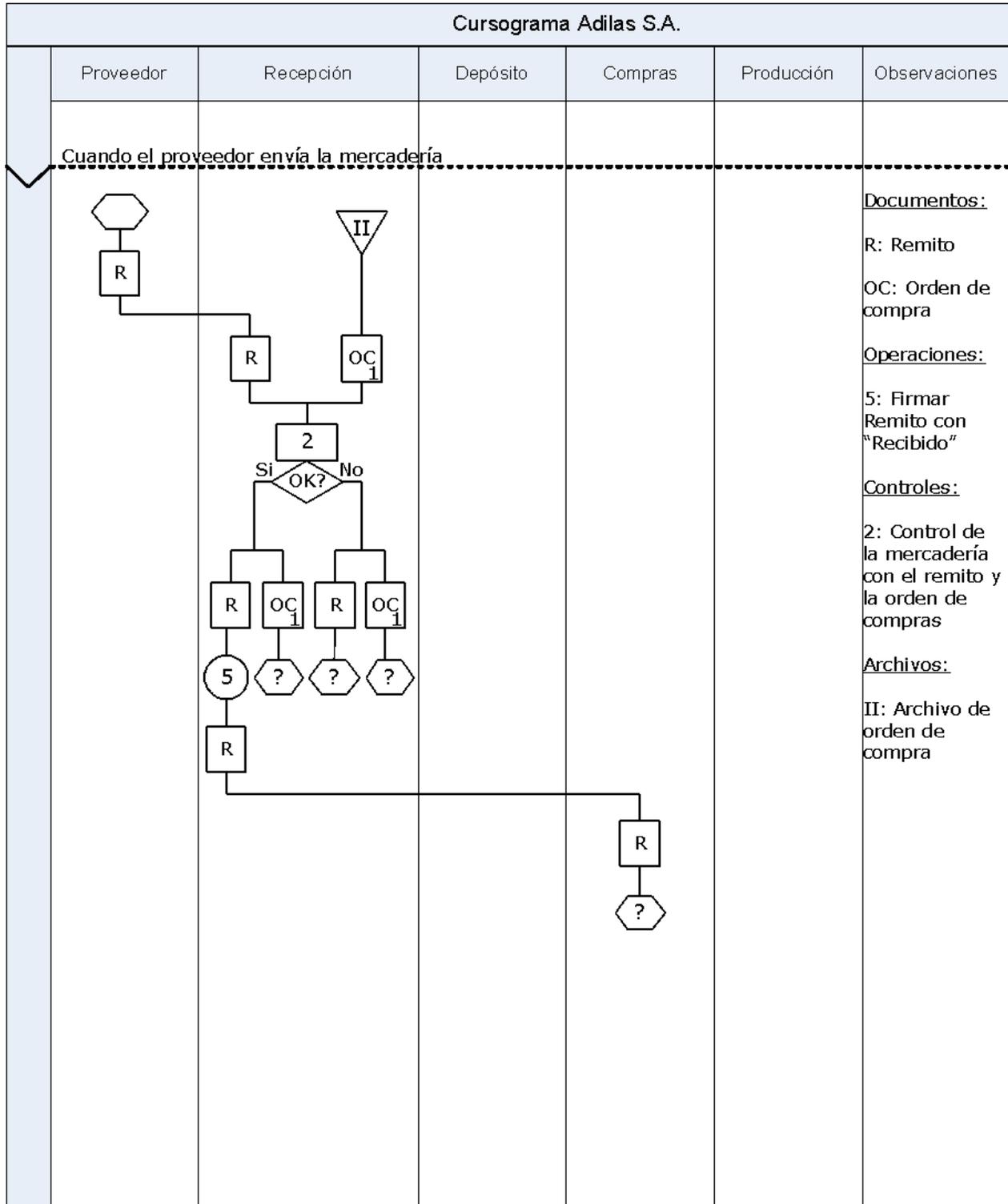
Al momento en que compras recibe una solicitud de pedido, si todos los datos de la misma han sido llenados correctamente, firma el documento y le pone un sello de aprobada. Con todos los datos de este documento, emite una orden de compra por duplicado. Si la verificación no es correcta, devuelve la solicitud de pedido al sector de depósito. El original de la orden de compra es archivado en el archivo de órdenes de compra, mientras que el duplicado es enviado al proveedor correspondiente.

Cuando el proveedor envía la mercadería junto con el remito, recepción recibe el pedido, corroborando con el remito y con la orden de compra (que se encuentran archivada en este sector), que la mercadería recibida sea la correcta. Finalizado el control, Recepción firma el remito con "Recibido", y se lo envía al sector de compras, mientras que la mercadería es enviada directamente a depósito para reponer el stock. Cuando depósito recibe la mercadería envía: al sector de producción un fax avisando esta situación y un e-mail al sector de compras para que quede asentada la recepción en dicho sector.

Por el contrario, si depósito encuentra una falla en la mercadería recibida, el gerente del sector se encarga de llamar por teléfono al proveedor para resolver la situación.



Cursograma Adilas S.A.					
Proveedor	Recepción	Depósito	Compras	Producción	Observaciones
Cuando se detecta la necesidad de reponer stock					
<p><u>Documentos</u></p> <p>SP: Solicitud de pedido</p> <p>OC: Orden de compra</p> <p><u>Operaciones</u></p> <p>1: Emitir solicitud de pedido por duplicado.</p> <p>2: Firmar y sellar con "Aprobado" a SP1. Emitir OC por duplicado.</p> <p><u>Controles</u></p> <p>1: Control de solicitud de pedido</p> <p><u>Archivos</u></p> <p>I: Archivo de solicitud de pedido</p> <p>II: Archivo de orden de compra</p>					
					Página 241 de 265





---

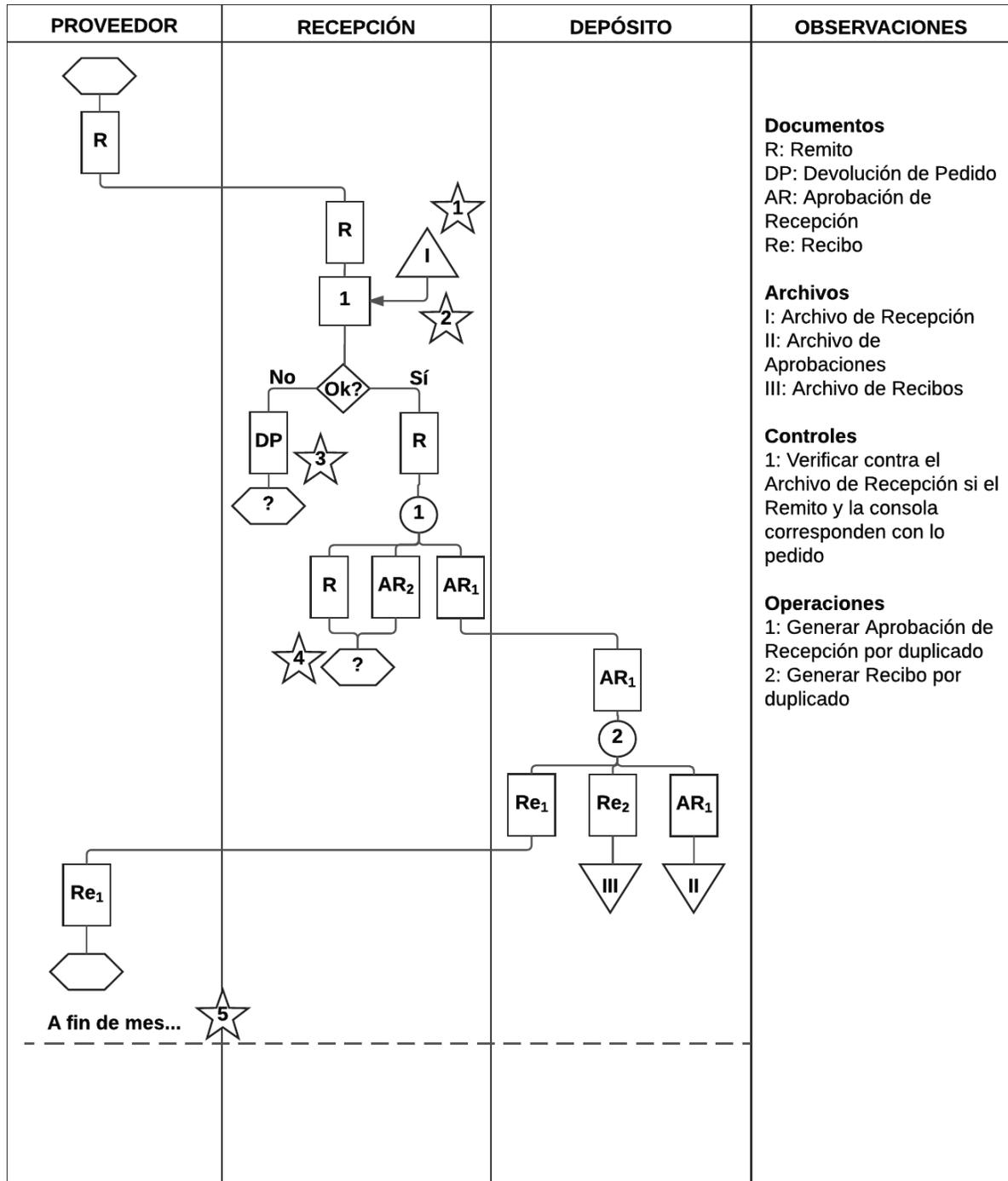
### 3. DAYYTONA

---

Teniendo en cuenta el siguiente enunciado y su respectivo gráfico, reconozca si los 5 puntos señalados han sido graficados correctamente o si presentan errores (En caso de detectar algún error, indicar la forma correcta).

La empresa Dayttona fabrica los famosos juegos de simulación de carreras de autos. Uno de los componentes principales es la consola central, que la compra a un proveedor externo. Cuando llega un pedido de consolas a la empresa, el proveedor acerca un Remito a Recepción. Allí se verifica que el pedido y el Remito coincidan con la información que se encuentra en el archivo de Recepción. Si no pasa dicho control, se genera un documento de Devolución de Pedido y se destruye el Remito. En cambio, si todo es correcto, se genera un documento de Aprobación de Recepción por duplicado. El duplicado se archiva y el original es enviado a Depósito junto con las consolas. Allí, se guardan las consolas para su posterior calibración, y se genera un Recibo por duplicado. El duplicado del Recibo y el original de la Aprobación de Recepción son archivados por separado. El original del Recibo es enviado al Proveedor.

A fin de mes, el Proveedor controla los Recibos.





**Respuestas:**

- 1: Se trata de un error ya que, al no especificar el tipo el archivo en el enunciado, el mismo debe graficarse como transitorio.
- 2: Se trata de un error ya que, al tratarse de una consulta lógica, la línea debería ser punteada.
- 3: Se trata de un error, no se registra en el cursograma la operación de generación del documento de devolución de pedido.
- 4: Se trata de un error, el duplicado de la aprobación de recepción debe ser archivado.
- 5: Se trata de un error, ya que en el enunciado el evento que ocurre a fin de mes corresponde al proveedor. Por lo tanto, no se encuentra dentro del alcance de los procesos de la organización que estamos analizando y por ende no debe graficarse la línea temporal.



---

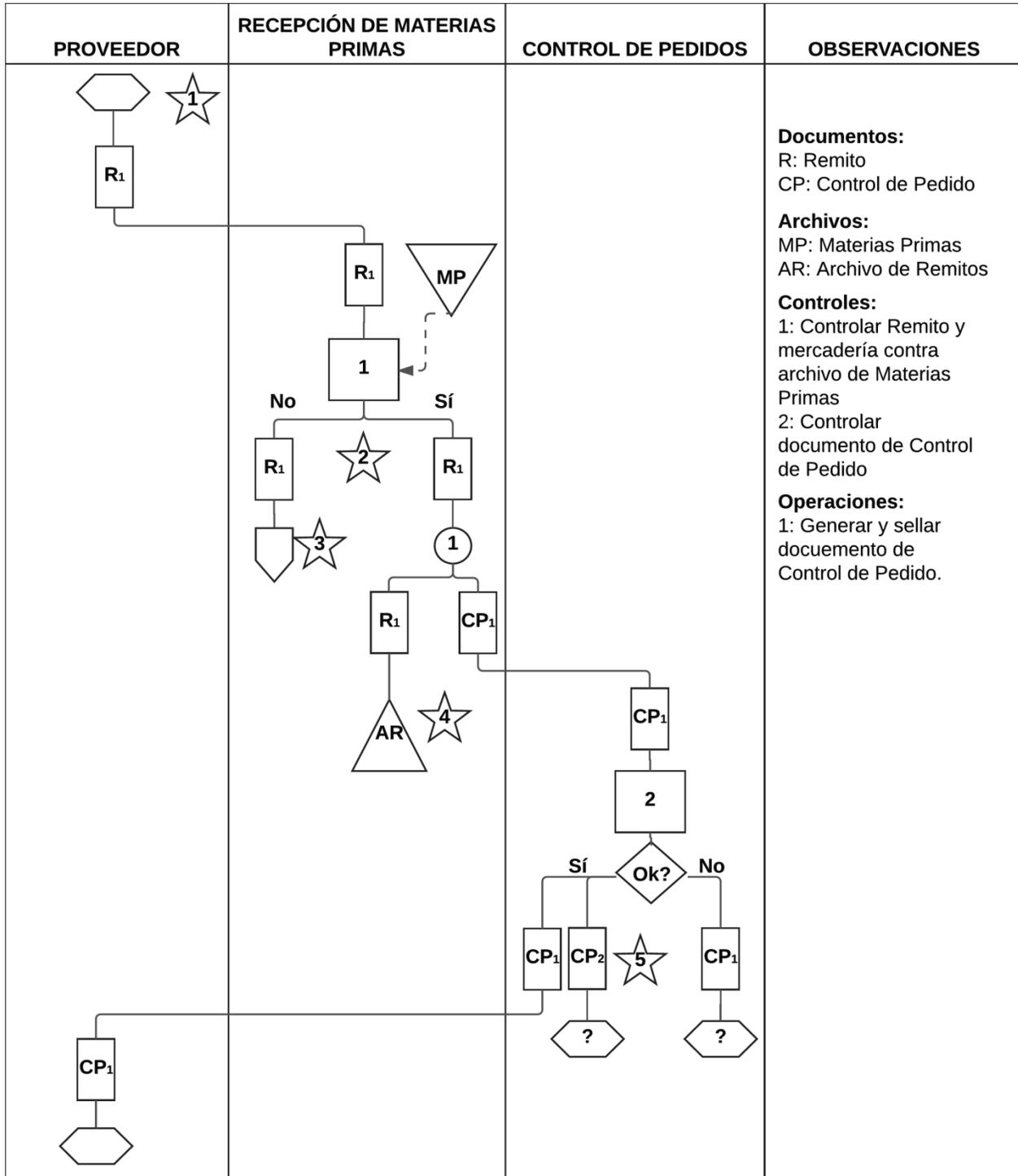
## 4. Tesla Motors

---

Teniendo en cuenta el siguiente enunciado y su respectivo gráfico, reconozca si los 5 puntos señalados han sido graficados correctamente o si presentan errores (En caso de detectar algún error, indicar la forma correcta).

Tesla Motors es la compañía detrás de la nueva generación de vehículos. No solo fabrica autos eléctricos sino que también desarrolló la primera generación de automóviles autónomos comercializables. Estos autos llevan sistemas de detección y análisis de imágenes compuestos de circuitos fabricados por Larabel Inc., una empresa especializada en electrónica.

El primer día hábil de cada mes, un representante de Larabel Inc., entrega los circuitos en la Recepción de materias primas junto con el Remito correspondiente. El encargado de recepción de Tesla compara el documento y la mercadería contra el archivo de Materias Primas. Si encuentra alguna anomalía, deja el Remito en estado "demorado". Si todo es correcto, archiva el Remito y genera un documento de Control de Pedido sellado, donde detalla las características del producto recibido. Dicho documento es enviado al departamento con el mismo nombre. El encargado del departamento de Control de Pedidos controla que las especificaciones detalladas en el documento sean las que requirió la empresa. Si no hay ningún error, hace una fotocopia del Control de Pedido y entrega el original al proveedor.





### **RESPUESTAS**

- 1 – *Se trata de un error: se debe graficar una línea temporal ya la misma que se demarca explícitamente en el texto, y detallarla con: “El primer día hábil de cada mes”*
- 2 – *Se trata de un error: todo control (símbolo cuadrado) debe ser sucedido por una decisión (símbolo de rombo).*
- 3 – *Se trata de un error: el símbolo utilizado no corresponde al símbolo que representa la demora.*
- 4 – *Se trata de un error: debido a que el texto no especifica el tipo de archivo, el mismo debe agregarse en el modelo como transitorio.*
- 5 – *Se trata de un error: falta documentar el proceso de en el que se genera la fotocopia de CP.*



---

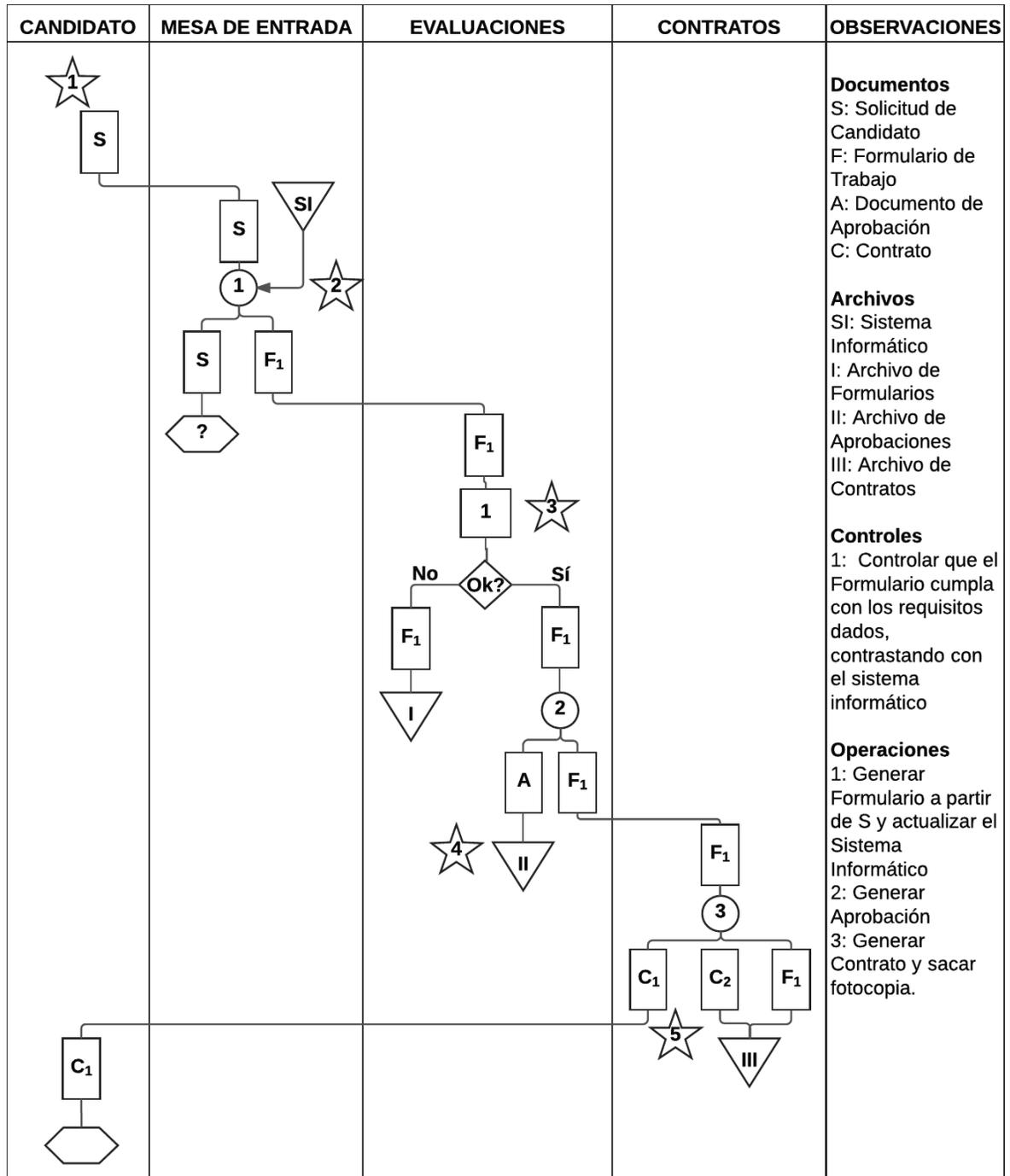
## 5. Work and Travel

---

Teniendo en cuenta el siguiente enunciado y su respectivo gráfico, reconozca si los 5 puntos señalados han sido graficados correctamente o si presentan errores (En caso de detectar algún error, indicar la forma correcta).

La empresa W&T se encarga de conseguir trabajo a jóvenes de distintos lugares del mundo que quieren trabajar y viajar al mismo tiempo. Para ello, según el perfil de cada uno, el candidato debe conseguir un contrato emitido por la empresa. A continuación, los pasos para lograrlo.

El candidato debe presentar una Solicitud para el trabajo elegido en la Mesa de Entrada de la empresa. Allí, generan un Formulario de Trabajo en base a la solicitud y actualiza el Sistema Informático con los datos. Dicho formulario es enviado al sector de Evaluaciones. Allí, se controla que el formulario cumpla con los requisitos preestablecidos, para lo cual se consulta el sistema informático. Si existe algún error en el procedimiento o en el documento, se archiva el Formulario y se avisa telefónicamente al candidato que debe repetir el procedimiento. En cambio, de estar todo correcto, el sector genera un documento de Aprobación, que se archiva temporalmente, y envía el formulario a Contratos. En este sector se genera un Contrato que se le envía al candidato y se le saca una fotocopia, que se archiva con el Formulario original.





**Respuestas:**

- 1 – Se trata de un error: falta un proceso no relevado externo a la organización, ya que no sabemos (tampoco es de nuestro interés, ya que esta fuera del alcance) como se obtiene el documento.
- 2 – Se trata de un error: al tratarse de una actualización, la flecha debe salir desde la operación con su sentido hacia el archivo, y al ser lógica debe ser puntuada.
- 3 – Se trata de un error: falta la consulta lógica y el archivo del sistema informático.
- 4 – Correcto.
- 5 – Se trata de un error: La operación de “sacar fotocopia” no consiste en generar un duplicado, como se graficó. El documento que representa la fotocopia debe nombrarse de otra manera, por ejemplo FoC.



# Organigramas Resueltos



## 1. Todo Uso S.R.L.

**Objetivos:** Documentar por medio de un organigrama la información que se detalla a continuación. Detectar errores y realizar sugerencias si considera necesario. Agregar 2 asesorías.

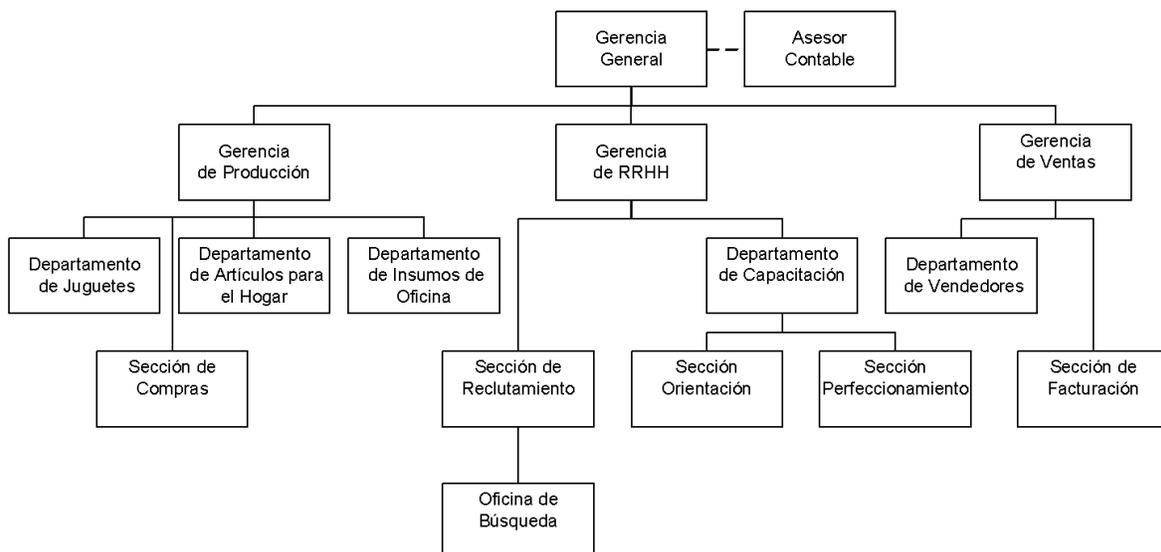
La empresa "Todo Uso S.R.L." se dedica a la fabricación y comercialización de juguetes, artículos para el hogar e insumos de oficina. Se encuentra bajo la dirección de la Gerencia General, integrada por las Gerencias de: Producción, Recursos Humanos y Ventas.

La gerencia de Ventas se encuentra dividida en un departamento y una sección. El departamento (Vendedores) está a cargo de los vendedores tanto internos como externos. La sección que posee la Gerencia de Ventas, se dedica exclusivamente a la facturación de las ventas, mediante un sistema provisto por el gerente de Recursos Humanos.

La Gerencia de Producción se encuentra departamentalizada por productos, lo cual facilita la administración y división de las tareas a realizar. La compra de materia prima de los departamentos, se realizan mediante la sección Compras, que depende directamente de la Gerencia de Producción.

La Gerencia de Recursos Humanos, se encuentra dividida en una sección Reclutamiento (con una oficina de Búsqueda), y un departamento de Capacitación. En este último se encuentran dos secciones (Orientación y Perfeccionamiento), cumpliendo así, las tareas que le son propias.

Las tareas de registro contable, fueron terciarizadas al estudio contable "Alanis S.A.". Además, la Gerencia General posee un asesor en materia contable que ayuda a controlar los resultados de la consultora contratada.





## 2. D & H

**Objetivos:** Documentar por medio de un organigrama la información que se detalla a continuación. Detectar errores y realizar sugerencias si considera necesario. Agregar 2 asesorías.

Germán Vázquez es el presidente de una empresa llamada Design & Harmony que se dedica a la fabricación y comercialización de muebles para el hogar. La empresa trabaja en Capital Federal, en Gran Buenos Aires y en las principales capitales del interior del país. Entre sus productos se pueden encontrar: sillones, mesas, poltronas y escritorios (entre otros).

El negocio cuenta con un Gerente General, Andrés Steinberg, encargado de supervisar el correcto funcionamiento de la empresa. De su Gerencia se desprenden varias gerencias más.

La Gerencia de Comercialización se encuentra departamentalizada por productos. Posee además una Oficina de Publicidad y una sección para la zona geográfica de Gran Buenos Aires.

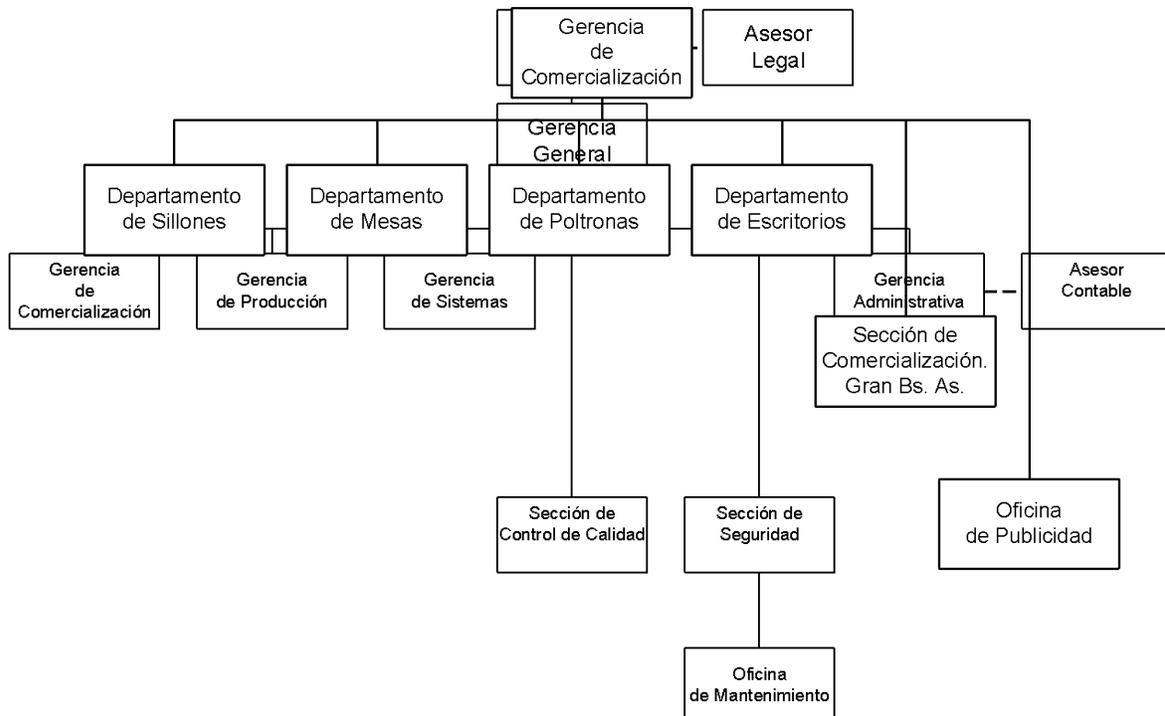
La Gerencia de Producción se encuentra departamentalizada por funciones.

Además, de la Gerencia General depende una sección de seguridad. Esta sección posee a su cargo una oficina de mantenimiento.

La Gerencia Administrativa se encuentra dividida en dos secciones: una para Cobranzas y Pagos y otra para Liquidaciones de Sueldos. Posee una asesoría contable a cargo de Carolina Martínez.

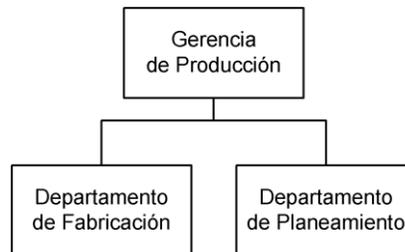
La Gerencia de Sistemas posee una sección de programación y también una oficina de investigación. El Gerente de Sistemas es asesorado por Esteban Ponce, arquitecto de desarrollo de software.

Depende también, del Gerente General, una sección de control de calidad. Germán es asesorado en materia legal por Agustín Fernández.

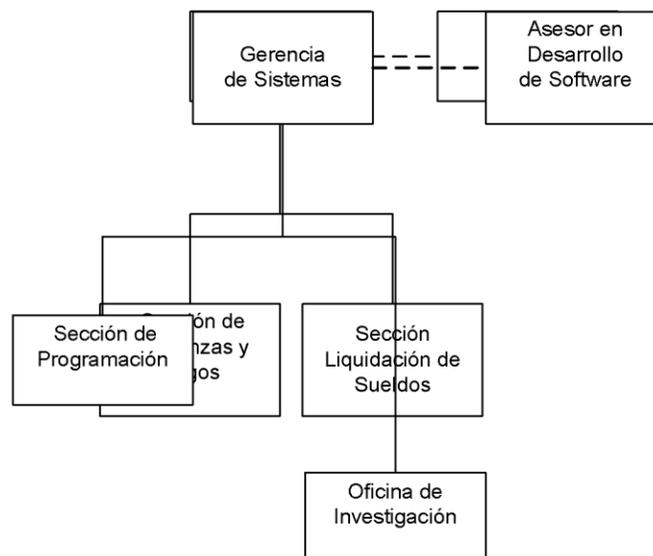




**NOTA:** Como el texto sólo dice que la Gerencia de Comercialización está dividida por producto y no aclara de manera específica cuántos ni cuáles son, se sugieren los Departamentos de Sillones, Mesas, Poltronas y Escritorios.



**NOTA:** Como el texto sólo dice que la Gerencia de Producción se encuentra dividida por funciones y no aclara de manera específica cuántas ni cuáles son, se sugieren los Departamentos de Fabricación y Planeamiento.



**Errores detectados:**

- La distribución dentro de la Gerencia de Comercialización. Sólo existe "Sección de Comercialización Gran Buenos Aires". , no especifica cómo opera en el resto del país ni en Capital Federal.
- No se estaría cumpliendo con el principio de delegación efectiva en el entegrama "Sección de seguridad" ya que depende de él solamente la "Oficina de Mantenimiento".



---

### 3. Belatrizz SRL

---

Teniendo en cuenta el siguiente enunciado y su respectivo gráfico, reconozca si los 5 puntos señalados (numerados de 1 a 5) en el organigrama han sido graficados correctamente o si presentan errores. En caso de detectar algún error, indicar la forma correcta.

Luego, observando lo señalado con A, redondee la respuesta correcta (sólo una):

- Se trata de una falta de delegación efectiva
- Se trata de un error de dualidad de mando
- No se presenta errores

Belatrizz SRL es una prometedora empresa de software que vende productos propios y soluciones a medida para terceros, dentro del país y en Estados Unidos. El gerente General, decidió crear tres gerencias que dependen de él.

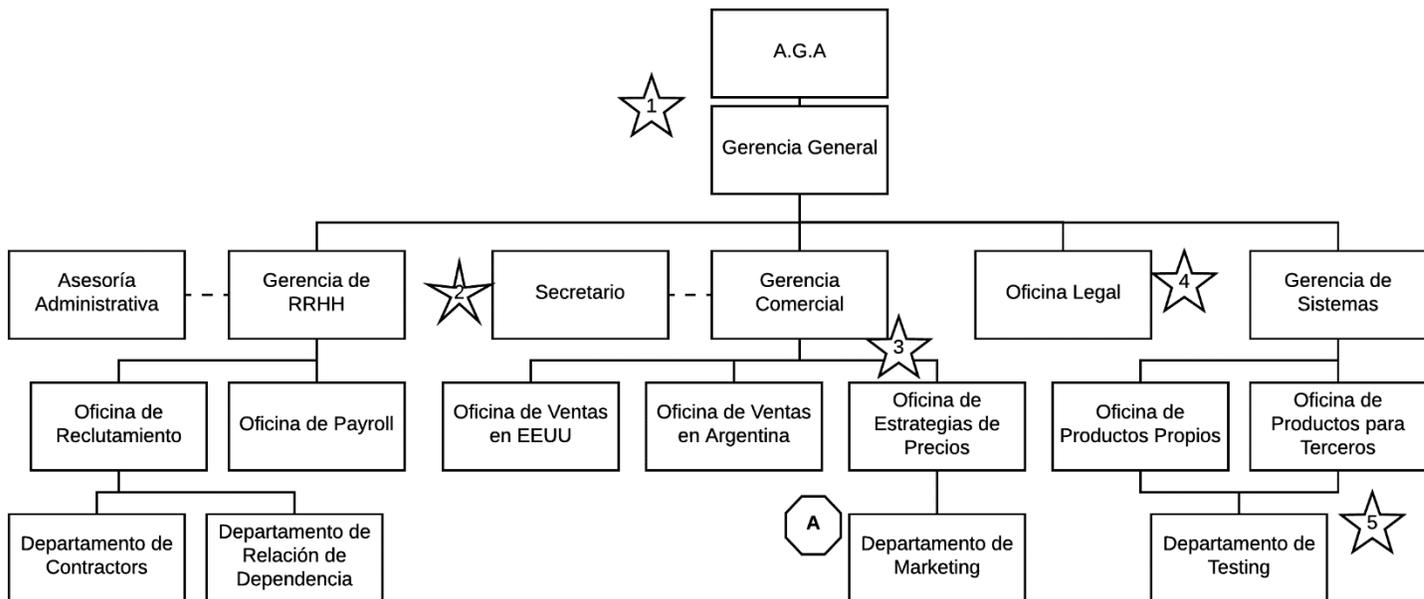
Por un lado se encuentra la gerencia de Recursos Humanos, a cargo de Mario Quintas. Mario, está asesorado en materia administrativa por un especialista en el puesto. Las oficinas de Payroll y de Reclutamiento dependen directamente de él. A su vez, Reclutamiento cuenta con un departamento para cada tipo de contrataciones que realiza la empresa. Estos son: el departamento de Contractors (autónomos que facturan a la empresa por un tiempo u objetivos determinados), y el departamento de Relación de Dependencia (todos los empleados que trabajan y dependen de Belatrizz, con un sueldo fijo y por tiempo indeterminado).

La gerencia Comercial, a cargo de Federico Cabrera, se encuentra departamentalizada por los lugares donde se realizan las ventas de la empresa. También cuenta con una Oficina de Estrategias de Precios, que fija las distintas acciones comerciales a tomar dependiendo del producto y el cliente, entre otras cosas. El departamento de Marketing se encuentra subordinado bajo dicha oficina. Vale aclarar que Federico tiene un secretario que lo asiste con el trabajo diario.

Por último, se encuentra la Gerencia de Sistemas, encargada de todos los productos de la empresa. Por tal motivo, cuenta con una oficina por cada tipo de producto (Propios y para Terceros). Estas dos oficinas cuentan con un departamento de Testing, encargado de probar intensivamente cada sistema, antes de ponerlo en producción.



El gerente general también tiene a su cargo una oficina Legal.



1: Se trata de un error ya que al tratarse de una empresa SRL, no debe graficarse el AGA.

2: Se trata de un error, el puesto de secretario no se debe graficar. Es importante recordar que graficamos las **secretarías**, pero no las **secretarias**.

3: Se trata de un error de mezcla de criterios de departamentalización. Los criterios utilizados son por área geográfica y por función.

4: Se trata de un error, todas las oficinas deben graficarse al mismo nivel. Sin embargo, la oficina Legal se encuentra en el nivel de las gerencias en el grafico del enunciado.

5: Se trata de un error de dualidad de mando, el departamento de Testing recibe órdenes de dos oficinas.

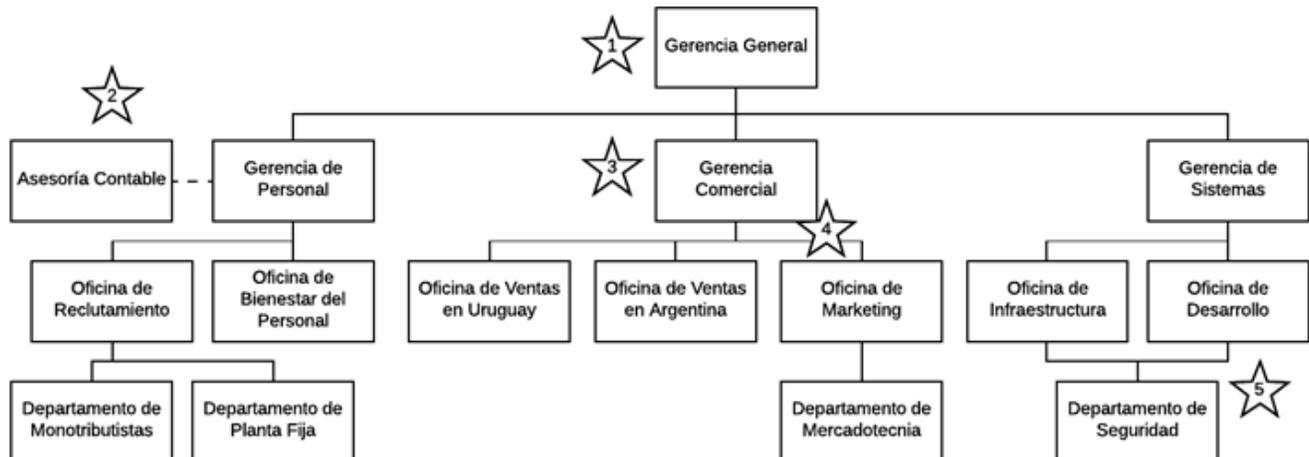
A. Se trata de una falta de delegación efectiva



## 4. Globalia SRL

Teniendo en cuenta el siguiente enunciado y su respectivo gráfico, reconozca si los 5 puntos señalados (numerados de 1 a 5) en el organigrama han sido graficados correctamente o si presentan errores. En caso de detectar algún error, indicar la forma correcta.

Globalia SRL es la empresa detrás de la famosa plataforma de comercialización de servicios que funciona en Argentina y Uruguay. La misma está compuesta por una gerencia general y tres gerencias. Por un lado se encuentra la gerencia de Personal, a cargo de Matías Reggio. Matías, está asesorado por un contador. Las oficinas de Bienestar del Personal y de Reclutamiento dependen directamente de él. A su vez, Reclutamiento cuenta con un departamento para cada tipo de empleado de la empresa. Estos son: el departamento de Monotributistas, y el departamento que representa a los empleados de Planta Fija. La gerencia Comercial se encuentra departamentalizada geográficamente y también cuenta con una Oficina de Marketing, que fija las distintas acciones comerciales a tomar dependiendo del producto y el cliente, entre otras cosas. El departamento de Mercadotecnia se encuentra subordinado bajo dicha oficina. La gerencia Comercial se encuentra asesorada en materia legal, por un abogado especialista en materia tributaria. Por último, se encuentra la Gerencia de Sistemas, encargada de mantener la plataforma funcionando y en constante desarrollo. Por tal motivo, cuenta con una oficina de Infraestructura, encargada de velar por el estado de los servidores y bases de datos, y la oficina de Desarrollo, que se encarga de producir el software. Estas dos oficinas cuentan con un departamento de Seguridad, encargado de auditar y probar la seguridad de los sistemas de la empresa.



### Respuestas

1: Correcto.

2: Se trata de un error. Teniendo en cuenta que el enunciado no especifica en materia esta siendo asesorada la gerencia de personal, no se debe graficar la asesoría.

3: Se trata de un error, en este caso el enunciado si especifica en qué materia se asesora la gerencia (Asesoría Legal), por lo que la asesoría debe graficarse.

4: Se trata de un error de mezcla de criterios de departamentalización, en donde los criterios empleados son por área geográfica y por función.

5: Se trata de un error de dualidad de mando, ya que el departamento de Seguridad recibe órdenes de las oficinas de desarrollo y de infraestructura.



# Pensamiento Lineal y Sistémico

## Resueltos



---

## 1. El loro que tenía tos

---

**Objetivos:** A partir del enunciado identifique: Protagonista, Problema, Causa, Solución, Tipo de pensamiento y justifique adecuadamente.

Un viejo marinero dejó de fumar cuando vio que su loro tosía cada vez más. Tenía miedo que el humo de su pipa, que casi siempre llenaba la habitación, fuera perjudicial para la salud de su loro. Luego hizo que un veterinario examinara al animal. Y, tras un concienzudo reconocimiento, el veterinario llegó a la conclusión que el loro no padecía de psitacosis ni de neumonía. Sencillamente, imitaba la tos del fumador empedernido que era su dueño.

**Resolución:**

Protagonista: El viejo marinero

Problema: Su loro tose cada vez más.

Causa: El humo de su pipa, que casi siempre llenaba la habitación, era perjudicial para la salud de su loro.

Solución: Dejar de fumar.

Tipo de pensamiento: Lineal

Justificación: El marinero busca solucionar su problema usando un enfoque lineal, ya que al ver que su loro tosía cada vez más identifica que la causa es, el humo de su pipa que, al llenar la habitación, perjudicaba la salud de su loro. Dentro de su razonamiento, al dejar de fumar, eliminaría el humo (causa), y por ende solucionaría su problema (la tos de su loro).



---

## 2. SPAM en aumento

---

**Objetivos:** A partir del enunciado identifique: Protagonista, Problema, Causa, Solución, Tipo de pensamiento y justifique adecuadamente.

Durante los meses recientes, hemos visto un aumento dramático del número de mensajes SPAM (junk), llegando a las redes de e-mail de la compañía. Hubo más de 184 millones de casos de spamming sólo durante septiembre y, desde enero de 2008, el número de éstos se incrementó en un 100%. Este dramático crecimiento es resultado del acrecentamiento general de spam en todo el mundo, inclusive fuera de la compañía: hubo una ampliación del 40% en los volúmenes de correo electrónico no deseado a nivel mundial durante el segundo trimestre de 2008 atribuible, en su mayoría, a nuevas técnicas spam de imagen. Por todo esto, hemos dispuesto que el equipo de mensajería global de TI trabaje para asegurar que haya medidas preventivas, rigurosas y sólidas instaladas en nuestros sistemas de e-mail con el objeto de mantenerlos libres de SPAM el máximo posible, aunque ello no sea suficiente para filtrar el 100% del mismo. Además, se ha pedido a los usuarios que al recibir un mensaje e-mail spam, lo informen inmediatamente a su servicio de filtración para proceder al bloqueo definitivo de la dirección de correo electrónico del remitente y evitar que esto vuelva a suceder. Sin las actuales barreras de protección, cada empleado de la compañía habría recibido por día 62 e-mails spam adicionales durante septiembre de 2008.

### Planteos de resolución:

#### **Propuesta 1**

Protagonista: La Compañía (El equipo de mensajería TI Local)

Problema: Gran aumento del número de mensajes e-mail SPAM (junk)

Causa: Aumento general de spam en todo el mundo (fuera de la compañía). Se determinó un aumento de 40% en los volúmenes de spam a nivel mundial durante el segundo trimestre de 2008 con la mayoría del crecimiento siendo atribuida a nuevas técnicas spam de imagen

Solución: Fortalecer las medidas de los sistemas de e-mails.

Tipo de pensamiento: Sistémico

Justificación: El enfoque usado para solucionar el problema es sistémico pues los protagonistas buscan una alternativa de solución analizando efectos (esperados deseados y, no deseados). En la solución elegida (fortalecer las medidas de los sistemas de e-mails), se evalúa el efecto esperado deseado de mantenerlos libres de SPAM hasta el máximo que sea posible. No obstante tienen en cuenta que existe un efecto esperado no deseado, ya que dicha medida, puede no ser suficiente para filtrar el 100% del spam.

#### **Propuesta 2**

Protagonista: La Compañía (El equipo de mensajería TI Local)

Problema: Se reciben mensajes e-mail spam en casillas de usuarios de la compañía

Causa: No se encuentra bloqueada la dirección

Solución: Bloquear la dirección

Tipo de pensamiento: Lineal

Justificación: Se busca solucionar el problema de un modo Lineal pues frente al problema de que se reciba SPAM, cuya causa es que la dirección no se encuentra bloqueada, se toma como medida de solución, informar inmediatamente a su servicio de filtración de spam, adjuntando el mensaje spam original al e-mail, para proceder a bloquear la dirección y que no se vuelva a repetir. De esta forma, se busca eliminar la causa, la dirección no estaba bloqueada, por lo que se procede a bloquearla.



---

### 3. Las vacaciones de Julio

---

**Objetivos:** A partir del enunciado identifique: Protagonista, Problema, Causa, Solución, Tipo de pensamiento y justifique adecuadamente.

Julio era un joven muy trabajador, en extremo responsable. Tanto que desde que entró a su trabajo actual, hace unos 5 años, no se toma vacaciones. Un día, muy agotado y estresado por cuestiones laborales decidió que era momento de tomarse, al menos, una semana del mes que le debían. Julio pensó cómo podría hacer para irse de vacaciones sin que esto pusiera en riesgo todas las complicadas tareas que tenía a su cargo. Pensó en la posibilidad de capacitar a alguno de sus compañeros, pero se dio cuenta de que eran de mucha responsabilidad y que nunca podrían aprender tan rápidamente lo que a él le había llevado más de 2 años. Ninguno de sus nuevos compañeros parecía tener esa rapidez mental, al menos desde su punto de vista. De inmediato, creyó más conveniente, contactarse con Alejandro, quien le había enseñado gran parte de su trabajo, creía que Alejandro sin duda podría reemplazarlo, con no más de 2 días de capacitación. Por otro lado, también veía difícil la posibilidad que le permitieran a Alejandro tomar su puesto el día completo. Justo cuando Julio decide llamar a Alejandro para que sea su reemplazo, llega su Jefa, María. Ella pidió que se reunieran inmediatamente en la sala de juntas. Una vez ahí, luego de cerrar la puerta, le dijo: - "Julito, desde hace tiempo veo que, no estás demasiado concentrado en tu trabajo, entiendo que hace más de 5 años que no te tomás vacaciones, estuve analizando la posibilidad que te vayas unos 15 días. Hablé con Francisco, el gerente. Él está de acuerdo con la medida, porque pensamos que las necesitás y ya!...Así que, Julio a partir del lunes, te tomás estas vacaciones!". Julio respiró aliviado, luego de darle las gracias a María.

#### **Planteos de resolución:**

##### **Propuesta 1**

Protagonista: María.

Problema: Desde hace tiempo ve que Julio no está concentrado en tu trabajo.

Causa: Hace 5 años que no se toma vacaciones.

Solución: Hablar con Francisco su gerente para que le permita tomarse vacaciones a Julio.

Tipo de pensamiento: Lineal.

Justificación: María busca solucionar el problema de forma Lineal pues ante el problema de Julio (su falta de concentración en el trabajo), busca eliminar la causa, (hace 5 años que no se va de vacaciones). Para ello, le pide a Francisco que le permita irse 15 días. De esta forma ella cree que eliminará el problema y luego podrá trabajar de forma más relajada y concentrarse mejor.

##### **Propuesta 2**

Protagonista: Julio

Problema: El protagonista quería irse de vacaciones sin que esto pusiera en riesgo las tareas que tenía a su cargo.

Causa: Consideraba que las actividades que realizaba implicaban mucha responsabilidad.

Solución: Llamar a Alejandro, un ex compañero, para proponerlo como su reemplazo.

Tipo de pensamiento: Sistémico.

Justificación: Julio intenta resolver su problema de forma Sistémica pues frente al problema (cómo hacer para irse de vacaciones sin poner en riesgo todas sus complicadas tareas) realiza un análisis de situación, evaluando las siguientes alternativas:



**Alternativa 1:** Capacitar a alguno de sus compañeros para que lo reemplace

**Efecto Esperado Deseado:** Ellos puedan aprender tan rápidamente lo que a él le había llevado más de 2 años asimilar, y que alguno de sus compañeros tuviera rapidez mental, desde su punto de vista.

**Efecto Esperado No Deseado:** Ellos no podrían aprender tan rápidamente lo que a él le había llevado más de 2 años asimilar, y además ninguno de sus nuevos compañeros parecía tener rapidez mental, al menos desde su punto de vista.

**Alternativa 2:** Llamar a Alejandro, un ex compañero, para proponerlo como su reemplazo

**Efecto Esperado Deseado:** Como Alejandro le había enseñado gran parte de su trabajo, creía que sin duda podría reemplazarlo, con no más de 2 días de capacitación.

**Efecto Esperado No Deseado:** Veía difícil la posibilidad que le permita a Alejandro tomar su puesto el día completo.

Finalmente Julio, decide optar por la alternativa 2, ya que ve mejor los efectos de ésta. Aunque justo, cuando esta por contactarse con Alejandro, aparece un **Efecto No Esperado** cuando su jefa lo llama para decirle que se iba de vacaciones el lunes próximo.



---

## 4. Ford Motor Company

---

**Objetivos:** A partir del enunciado identifique: Protagonista, Problema, Causa, Solución, Tipo de pensamiento y justifique adecuadamente.

Henry Ford, fundador de la compañía Ford Motor Company y padre de las cadenas de producción modernas utilizadas para la producción en masa, estaba por lanzar un nuevo auto revolucionario en la industria automotriz. A pocos días del lanzamiento oficial del auto, fue a hacer un control de todas las áreas de la empresa. Durante el control, se dio cuenta que producción todavía no había terminado el auto cuando ya lo deberían tener listo.

Henry, muy enfurecido ya que el auto debe estar listo, se dio cuenta que no tenía tiempo para terminar el producto el día propuesto para el lanzamiento. A raíz de esto, se puso a pensar que podía hacer para poder llegar a presentarlo y que explotara en ventas. Lo primero que pensó fue postergar el lanzamiento unos días, para dar tiempo a producción a terminar el producto. Sin embargo, lo más probable era que la gente se decepcione y quizás no le comprara el auto. Lo segundo que pensó fue juntar a todo el equipo de producción y no dejarlos retirarse hasta que no terminaran el producto (castigo de Henry por no haberlo terminado). Finalmente optó por juntar a todo el equipo de producción y terminar lo que faltaba. Los empleados por verse obligados a hacer las cosas tuvieron comportamientos indeseables y Henry no pudo terminarlo.

### Propuesta de resolución:

**Protagonista:** Henry Ford

**Problema:** no poder presentar el auto a tiempo para el lanzamiento.

**Causa:** el lanzamiento era en unos días y el producto aún no estaba listo. Solución: juntar a todo el equipo de producción y terminar lo que faltaba. Enfoque: sistémico.

**Justificación:** el protagonista utiliza un enfoque sistémico ya que, para intentar resolver su problema analizó las distintas ideas teniendo en cuenta los efectos, tanto deseados como no deseados.

**Alternativa 1:** postergar el lanzamiento unos días.

**Efecto esperado deseado:** llegar a terminar el auto a tiempo y que tenga una gran exposición. EEND: que la gente se decepcione.

**Alternativa 2:** juntar a todo el equipo de producción y terminar lo que faltaba. EED: Terminar la producción del auto con todo su equipo.

**Efecto esperado no deseado:** no llegar a tiempo con la producción.

**Efecto no esperado:** los empleados tuvieron comportamientos indeseables y no pudo terminarlo.



---

## 5. Trabajo de programación

---

**Objetivos:** A partir del enunciado identifique: Protagonista, Problema, Causa, Solución, Tipo de pensamiento y justifique adecuadamente.

Bill Gates, además de ser un experto en programación, es una de las personas con más dinero en todo el planeta. Tiene dos hijos que estudian Ing. En Sistemas en la UTN FRBA. Ellos, a diferencia de él, no tienen la chispa de la programación, por lo que siempre le piden a su padre ayuda a la hora de programar.

Un día, uno de los hijos tenía una entrega final de programación, la cual debía ser presentada el día siguiente, y éste le pidió al padre desesperadamente ayuda. Bill Gates aceptó sin dudarlo ya que él nunca le diría que no a su hijo, su felicidad era lo más importante. En tiempo récord programó algo que dejaría perplejo a cualquiera.

El día de la entrega, al volver a su casa, el hijo se molestó con su padre. A los profesores les había llamado la atención semejante trabajo y le pidieron amablemente que explicara como lo hizo. Como no sabía qué decir al respecto, tuvo que admitir que él no lo había hecho. Al final, el hijo fue sancionado y quedó como un tramposo frente a la clase.

**Protagonista:** Hijo de Bill Gates

**Problema:** tenía una entrega final de programación, la cual debía ser presentada el día siguiente

**Causa:** no puede hacer el trabajo sin ayuda

**Solución:** Pedir ayuda al padre para que le haga el trabajo

**Enfoque:** Lineal

**Justificación:** El protagonista utiliza un pensamiento lineal ya que elimina la causa del problema (realizar un trabajo de programación) pidiéndole ayuda al padre para que realice el trabajo por él.