UDLA-Universidad de Las Américas

**UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS**

**FACULTAD DE \_\_\_\_**

**CARRERA DE \_\_\_\_**

**TÍTULO DEL INFORME PROFESIONAL**

**(EJEMPLO)**

Asignatura:

Nombre asignatura

Profesor/es responsable/s:

Nombre del profesor

Estudiantes:

Nombres de los estudiantes (orden alfabético)

MES – AÑO

SANTIAGO DE CHILE



Todos los informes escritos deberán dar cumplimiento a las siguientes especificaciones generales:

* Ser presentado impreso o digital, en papel color blanco, tamaño carta (21.5 x 28 cm.).
* Si el informe tiene más de 20 páginas, deberá ser anillado con tapas de mica transparente.
* El informe no podrá tener ningún error, enmienda o borrón.
* El tipo de letra deberá ser “Times New Roman” ó “Arial”, tamaño 11 pt., en interlineado de 1,5 guardando un espacio entre cada párrafo. A su vez, cada párrafo se debe iniciar al margen, sin sangría.
* Las páginas deberán estar enumeradas en el extremo inferior derecho, ocultándola en la portada.
* Todos los cuadros, figuras, fotos, tablas, gráficos, etc. que se incluyan deberán ser citados en el texto.
* Las tablas, cuadros, que se incluyan en el trabajo deberán ser identificadas en la parte superior de las mismas, con dos números arábigos, el primero correspondiente al capítulo respectivo y el segundo al número de orden correlativo de la tabla o cuadro, y a continuación la explicación respectiva.
* Los gráficos y las tablas deberán explicitar su fuente en la parte inferior. Si el gráfico o tabla es producción de los alumnos, la fuente debe decir “Elaboración propia”.
* Los márgenes (excepto la portada), deberán guardar una dimensión de tres centímetros, tanto para los márgenes superior e inferior como para el derecho e izquierdo.

Contenido

[2. Resumen ejecutivo 4](#_Toc67785035)

[3. Acta de constitución del proyecto 6](#_Toc67785036)

[3.1 Declaración del proyecto. 6](#_Toc67785037)

[3.2 Línea base de proyecto 9](#_Toc67785038)

[4. Resultados del proyecto 17](#_Toc67785039)

[5. Conclusiones 18](#_Toc67785040)

[6. Informe A3 20](#_Toc67785041)

[7. Anexos 22](#_Toc67785042)

# Resumen ejecutivo

Es un resumen general del tema tratado en el informe. Debe contener principales objetivos, resultados y conclusiones. No debe tener más de una página.

Una de las habilidades que requiere un estudiante y partícipe dentro del mundo laboral es la expresión efectiva, la cual en uno de sus ámbitos contempla la elaboración de informes escritos, sin embargo, al momento de plasmar y acotar por escrito una larga investigación previa, son variadas las estrategias a utilizar para que éste sea entendible al autor y en momentos la falta de tiempo es una limitante para cumplir con estos requisitos. Dada esta necesidad, surge el “Formato para elaboración de informes escritos”, donde el objetivo del documento es resumir de manera clara y precisa los puntos rescatados en el cual se encontrará una guía explicativa y ejemplificada de cómo presentar el trabajo escrito, optimizando el tiempo en la búsqueda y adecuación de contenidos, contemplando desde qué tipo de letra usar, tamaño, cómo citar, definiciones, hasta el orden de cómo lograr la presentación concluyente a un trabajo previamente realizado.

***Resumen ejecutivo (ejemplo)***

El siguiente escrito realiza un estudio para conceptualización de una aplicación para el traslado de las personas que estudian o trabajan en UDLA y tienen acceso a la aplicación Mi UDLA, tomando como referencia las preferencias e inquietudes de los potenciales usuarios de esta aplicación.

Para ello se realiza un análisis de las necesidades no cubiertas por el transporte público y privado con relación al tiempo, comodidad y seguridad en el traslado, además de los beneficios vinculados a las buenas relaciones humanas y los factores medioambientales positivos que genera la reducción en el número de vehículos circulando en la ciudad y aparcados en las cercanías de los distintos campus de la UDLA.

Basado en la guía gestión de proyectos PMBOK en su sexta edición (2018), se ha incorporado en el informe profesional incorporar un Acta de Constitución. Este es el documento en el que se establece la razón por la cual se ha generado la necesidad del proyecto. En este se documentan las necesidades que dieron origen al proyecto, supuestos, restricciones de tiempo y costo, objetivos, declaración de entregables entre otros.

Debe desarrollarse antes de la realización del trabajo y puede ser utilizado como anteproyecto. Requiere de autorización del patrocinador del proyecto y del profesor para poder dar inicio al proyecto. Existen múltiples formatos y cada organización suele declarar un formato propio. Para el desarrollo de los trabajos de la Facultad de Ingeniería y Negocios se propone el formato que se presenta a continuación, sin embargo, según decisión del profesor se podrían utilizar otro formato definido por él, el estudiante o el grupo de trabajo.

***Acta de constitución (Ejemplo)***

Declaración del proyecto.

**Datos:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Grupo/Organización** | Grupo 1 |
| **Proyecto** | Extensión Aplicación Mi UDLA Orientado al Transporte |
| **Fecha de elaboración** | 1 de abril de 2017 |
| **Cliente** | Alexander Letzkus |
| **Patrocinador principal** | Universidad de las Américas Departamento de TI |
| **Líder de proyecto** | Patricio Durán |

**Patrocinador/patrocinadores**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombre** | **Cargo** | **Departamento/división** |
| Juan Pérez | Director de TI | Departamento de TI |

**Propósito y justificación del proyecto**

|  |
| --- |
| El proyecto pretende estudiar la disposición de la comunidad de Universidad de las Américas a utilizar métodos de Carpooling, mediante la incorporación de este servicio en la aplicación Mi UDLA. Esto surge ante la necesidad de generar medios de transporte más seguros y amigables con el medio ambiente. |

**Descripción del proyecto y entregables**

|  |
| --- |
| Este estudio es la primera fase de un proyecto de construcción de una aplicación, en la cual se realizarán los estudios técnicos y políticos para implementar un servicio de Carpooling en la actual aplicación Mi UDLA. Los entregables son:   * Caracterización de usuario. * Levantamiento de problemas. * Requerimientos de aplicación. * Plan de desarrollo. * Ventajas del proyecto. |

**Requerimientos del producto**

|  |
| --- |
| Informe que permita:  Reconocer la caracterización de los usuarios de la comunidad de Universidad de las Américas.  Reconocer los problemas de la comunidad de Universidad de las Américas en contextos de movilización.  Determinar las funciones que debe tener la funcionalidad de la aplicación Mi UDLA para resolver los problemas reconocidos.  Presentar un plan cronológico de trabajo.  Documentar y evidenciar las ventajas del proyecto tanto a la comunidad de Universidad de las Américas y a la sociedad. |

**Requerimientos del proyecto**

|  |
| --- |
| * Conseguir información por medio de las autoridades pertinentes de Universidad de las Américas. * Cumplir con las fechas de entrega declaradas en el calendario académico UDLA. * Utilizar metodologías de recolección de datos en terreno. |

**Objetivos**

|  |  |
| --- | --- |
| **Objetivo** | Indicador |
| **Alcance** | |
| Estudio de viabilidad técnica que permita definir requerimientos que permitan establecer un sistema tecnológico de Carpooling en la Comunidad de UDLA. | Existe una declaración de requerimientos: 1  No existe declaración de requerimientos: 0  Meta: 1 |
| Estudio de impacto ambiental que permita medir los aportes en la sociedad. | Existencia de estudio de impacto ambiental: 1  No existencia de estudio de impacto ambiental:0  Meta: 1 |
| **Cronograma** | |
| Realizar entrega de producto de informe de requerimientos e impacto ambiental el 1 de junio de 2017. | Cumple con fecha de entrega: 1  No cumple con fecha de entrega: 0  Meta: 1 |
| **Costo** | |
| Realizar uso de recursos que no exceda los propios de la naturaleza de un grupo de estudiantes universitarios durante un semestre, asociados a una asignatura. | Costos totales/100.000  Meta: 1 |
| **Calidad** | |
| Evidenciar medios propios de recolección de datos. | N° de medios propios de recolección de datos.  Meta: 4 |

**Riesgos iniciales**

|  |
| --- |
| Discontinuidad del uso de aplicación Mi UDLA. |
| Incapacidad de recolectar información de Comunidad de Universidad de las Américas. |

**Cronograma de hitos principales**

|  |  |
| --- | --- |
| **Hito** | **Fecha** |
| Identificación de clientes | 22 de abril 2017 |
| Definición de requerimientos | 31 de mayo 2017 |
| Entrega informe de solución tecnológica | 17 de junio 2017 |

**Grupos de interés (stakeholders)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombre** | **Cargo** | **Organización** |
| **Pedro Pérez** | **Director Departamento TI** | **UDLA** |
| **Estudiantes UDLA** | **-** | **UDLA** |
| **Personal UDLA** | **Varios** | **UDLA** |
| **Empresas de transporte APP** | **-** | **Varios** |

**Criterios de término o cancelación**

|  |
| --- |
| * En estudio de necesidades, evidenciar que el transporte no es un problema en la comunidad de Universidad de las Américas. * En estudio de factibilidad técnica detectar que no es posible añadir extensión de servicio en aplicación Mi UDLA. |

Línea base de proyecto

**ESTRUCTURA DE DESGLOSE DE TRABAJO (EDT)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Paquete de trabajo** | **#EDT** | **Descripción entregable** | **Cantidad** |
| Caracterización de cliente | 1.1 | Mapa de empatía que describa a los segmentos de clientes. | Dependiente de número de clientes identificados. |
| Levantamiento de necesidades | 1.2 | Informe de levantamiento de problemas referidos a transporte. | 1 |
| Estudio de mercado | 2.1 | Informe estudio de mercado caracterizando las alternativas vigentes tecnológicas para la solución de los problemas de transporte. | 1 |
| Propuesta de solución | 2.2 | Documento de descripción de solución tecnológica. | 1 |
| Informe de impacto ambiental. | 3.1 | Informe que cuantifique beneficios ambientales de la solución tecnológica propuesta. | 1 |

**IDENTIFICACIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROYECTO**

|  |  |
| --- | --- |
| **Entregable** | **Actividades** |
| 1.1 | Identificación de segmentos. |
| 1.1 | Realizar Mapa de empatía. |
| 1.1 | Validación de mapa de empatía. |
| 1.2 | Levantamiento de datos de usuarios. |
| 1.2 | Análisis de datos y procesamiento de información. |
| 2.1 | Levantamiento de soluciones del mercado. |
| 2.1 | Analizar alternativas de solución vigentes. |
| 2.1 | Identificar de mejores soluciones. |
| 2.2 | Definir requerimientos de solución propuesta. |
| 2.2 | Declaración de compatibilidad con aplicación Mi UDLA. |
| 3.1 | Estudio bibliográfico de impacto ambiental. |
| 3.1 | Medición de beneficios ambientales de solución. |

**CRONOGRAMA DEL PROYECTO**



**COSTOS DE PROYECTO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Entregable** | **Cantidad** | **Costo** |
| Caracterización del cliente | 1 | $ 15.000 |
| Levantamiento de necesidades | 1 | $ 20.000 |
| Estudio de mercado | 1 | $ 0 |
| Propuesta de solución | 1 | $ 0 |
| Informe impacto ambiental | 1 | $ 0 |
| Total | | $ 35.000 |

**GESTIÓN DE CALIDAD**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Entregable** | **Especificaciones** | **Método de verificación** | **Criterio de aceptación** |
| Caracterización del cliente | Informe con estudio de caracterización mediante uso de Mapa de empatía y validación mediante uso de entrevista | Entrevistas a clientes. | Entrevistas aprueban información indicada en Mapa de Empatía |
| Levantamiento de necesidades | Informe con levantamiento de problemas. | * Aprobación de encuesta. * N° de encuestados. | Profesor aprueba encuesta aplicada.  N° de encuestados es superior a 40 clientes. |
| Estudio de mercado | Informe con levantamiento de alternativas vigentes de solución. | Validación de informe. | Profesor valida informe entregado. |
| Propuesta de solución | Informe con solución técnica propuesta. | Validación de informe. | Director de TI valida factibilidad de propuesta. |
| Informe impacto ambiental | Informe con mediciones de beneficios ambientales generados. | Validación de informe. | Profesor valida informe entregado. |

# Resultados del proyecto

Este capítulo es la parte medular del trabajo, contiene los aspectos solicitados por el profesor, en base a los requerimientos del trabajo y se exponen todos los resultados representados de la forma más clara posible: tablas, cuadros o gráficos y apoyados con fotografías o figuras y su correspondiente descripción.

Fundamento

La elaboración de un informe contiene una investigación a cabalidad, siendo su expresión escrita una forma de dar a conocer de manera clara y precisa un resumen utilizando redacción entendible

Importancia de la buena redacción y correcta ortografía

En un mundo donde la comunicación es imprescindible, es de suma importancia entregar el mensaje que realmente deseamos transmitir, por ende, el manejar una redacción adecuada y conocer normas ortográficas nos brinda herramientas para lograr el objetivo del informe.

# Conclusiones

Este capítulo deberá presentar las conclusiones obtenidas después de analizar en profundidad y criteriosamente los resultados.

A modo de concluir este documento, se destacan las ventajas que se obtienen de él, optimizando el tiempo en la elaboración de un informe escrito, a su vez, unifica el formato otorgando un sello a todos los estudiantes de la Facultad de Ingeniería y Negocios de la UDLA. En síntesis, se define cada parte que posee un informe escrito con sus respectivos ejemplos, lo anterior, va acorde con el desarrollo de habilidades blandas en específico a incrementar la expresión comunicativa enfocada a adquirir herramientas de expresión oral y escrita, plasmando un sello el cual lo diferencia de sus pares.

***Conclusiones (ejemplo)***

El trabajo realizado permitió evaluar la situación en la cual los estudiantes e incluso, la comunidad de Universidad de las Américas se encuentre en lo relacionado a la movilización y los problemas que de esta desprenden.

Del proceso para caracterizar a los usuarios que se realizó mediante un mapa de empatía, se pudo reconocer que la comunidad presenta similitudes en su percepción de problemas y riesgos como a su vez, están susceptibles a integrar tecnología en sus rutinas para facilitarla. Si bien esto es un punto favorable para la investigación realizado, el equipo estuvo de acuerdo en que el método para realizar el método de empatía debería realizarse por una forma distinta a entrevista pues no logró realizar una caracterización completa de los sujetos de estudio, incluso no se pudo identificar cuáles eran sus miedos y aspiraciones. Se propone que para estudios futuros de la comunidad UDLA, se utilicen métodos de observación para poder realizar un proceso de empatizar efectivo.

La encuesta permitió reconocer ámbitos que no fueron posibles de reconocer por medio del mapa de empatía. En este punto destaca que ninguna de las 50 personas encuestadas se siente segura en el transporte público identificando así un miedo que tiene la comunidad. De este mismo grupo, se pudo evidenciar que sienten mayor seguridad mediante la movilización por le uso de aplicaciones, lo que vuelve a reforzar la viabilidad de la solución que se propone. Ante lo último, no obstante, se considera pertinente que se realice un segundo estudio en el cual se puedan separar las respuestas por género pues se considera posible que, incluso en transporte mediante el uso de aplicaciones, mujeres y las minorías sientan algún tipo de miedo.

Del análisis que se hizo a las vigentes aplicaciones de movilidad, se seleccionaron aquellas características que más valor aportan al usuario de Universidad de las Américas para así declarar la lista de requerimientos. En base a ello se obtuvieron los requerimientos técnicos que debe poseer en su Smartphone el usuario y se evidencia que no habría dificultades técnicas significativas. Seguido de ello se definió un plan de trabajo mediante una metodología de cascada (waterfall o secuencial) la cual es pertinente pues los requerimientos se conocen con certeza.

En la investigación no se realizó un estudio económico, lo cual habría permitido comparar con otras necesidades que tiene la comunidad. Se espera que un futuro estudio permita comparar soluciones a las necesidades del cuerpo de Universidad de las Américas y que se priorice mediante un cruce de prioridad y valor de implementación.

Finalmente se pudo concluir que la solución presentada es una propuesta sustentable pues, ante la gran congestión vehicular que genera tanto gases contaminantes como material particulado en el ambiente, Universidad de las Américas aportaría en la reducción de este problema al incorporar esta tecnología y funcionalidad a las actuales que tiene la aplicación Mi UDLA.

# Informe A3

El término “A3” hace referencia a un tamaño de una hoja de papel que tiene un tamaño aproximado de 297x420 mm, sin embargo, en las empresas, es una herramienta que potente para resolver problemas y hacer mejoras y así conseguir que se hagan las cosas. Los cuadros del A3 siguen el uno al otro en una secuencia lógica y natural como se muestra en la plantilla que se presenta a continuación.

|  |  |
| --- | --- |
| **Líder de proyecto** | **Fecha de actualización** |
| 1. **Antecedentes**   ¿Por qué tratar este tema? | **5. Medidas propuestas**  ¿Cuál es la propuesta para alcanzar el estado futuro/condición objetivo?  ¿De qué forma atenúa el efecto de la causa raíz la medida adoptada? |
| 1. **Situación actual**   ¿Cuál es la situación inicial?  Mostrar visualmente, utilizando diagramas, gráficos, dibujos, mapas, etc. | **6. Plan**  ¿Qué actividades son necesarias para la implementación? ¿quién será responsable y cuándo?  Incorporar un diagrama Gantt o herramienta similar que permita reconocer las acciones y resultados, la evolución temporal y responsabilidades. Se pueden incluir detalles sobre algunas acciones específicas implementadas. |
| 1. **Metas/objetivos**   ¿Qué resultados objetivos se esperan? |
| 1. **Análisis de causas**   ¿Cuál es la causa raíz del problema?  Seleccione alguna de las herramientas más simples de análisis de problema, que permita reconocer de forma clara la relación causa efecto. Se aconseja Diagrama de Ishikawa o técnica de los 5 por qué. | **7. Seguimiento**  ¿Qué asuntos pueden anticiparse?  Asegurar el ciclo de mejora continua.  Captar y compartir aprendizaje. |

***Informe A3 (ejemplo)***

|  |  |
| --- | --- |
| **Líder de proyecto: Patricio Durán** | **30 de junio 2017** |
| 1. **Antecedentes**   La comunidad UDLA tiene un alto nivel de insatisfacción con el transporte para llegar a su lugar de estudio y trabajo. Esta situación es crítica es horarios punta. | **5. Medidas propuestas**  Extensión de Carpooling en funcionalidad App MiUdla para realizar viajes compartidos entre miembros de la comunidad Universidad de las Américas. |
| 1. **Situación actual** | **6. Plan** |
| 1. **Metas/objetivos**   Proponer una solución tecnológica que resuelva los problemas de transporte |
| 1. **Análisis de causas**  * Transporte público con problemas estructurales. * Alto costo en alternativas tecnológicas de movilidad. | **7. Seguimiento**   * Realizar seguimiento a observaciones del Departamento de TI para evaluar voluntad de incorporar solución propuesta. * Actualizar niveles de satisfacción de transporte en comunidad de Universidad de las Américas. |

# Anexos

Los anexos deben ir ordenados con números romanos. En los anexos debe ir toda la información que permita comprender y replicar la elaboración del informe.

1. Estadísticas.
2. Análisis matemáticos.
3. Entrevistas.
4. Reuniones o focus group.
5. Evidencias fotográficas.