

EIG2008 - Encuentro de Informática y Gestión

© Ruby Morales,
© Carlos Cares,
© Mauricio Diéguez,
© Jorge Hochstetter,
© Ruth Novoa

Ediciones Universidad de La Frontera

Derechos Reservados

Inscripción N° 175.210

ISBN 978-956-236-198-9

Universidad de La Frontera

Propuestas de Integración en Informática y Gestión

Avda. Francisco Salazar 01145, Casilla 54-D

Temuco (Chile)

200 ejemplares

1ª Edición

2008

Ediciones Universidad de La Frontera

Impresión

Imprenta Páginas

Santa Teresa 1040

Fono: (045) 736900

Temuco

Diseño

© Myriam Balboa

PRESENTACIÓN

El espacio abierto por el encuentro de informática y gestión 2008 (EIG2008) cumple con facilitar un punto de encuentro para aquellos que trabajan integrando las disciplinas, para aquellos que entienden que es necesario trabajar en equipos interdisciplinarios, para aquellos que comprenden que es necesario tener como punto de referencia las necesidades de las organizaciones contemporáneas y trabajar con ellas mancomunadamente.

Los trabajos presentados en este libro representan un punto de equilibrio, entre la teoría, la técnica y la práctica en las áreas de la informática y la gestión, propósito que guían estos encuentros.

Especialmente, se destacan dos grandes áreas en las que se ha organizado este libro la informática en la gestión y la gestión en la informática.

Cada área cuenta con su propia introducción y una visión de proyección de los desafíos que deben asumir los actores para seguir contribuyendo al desarrollo de soluciones integradas.

Quedan invitados a compartir las experiencias presentadas a continuación que representan las visiones de los investigadores que aceptaron y confiaron en esta convocatoria.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Agradecimientos	7
Revisores de Artículos	9
Artículo Invitado.....	11
Uma Experiência de Engenharia de Requisitos em Empresas de Software.....	13
Informática en la Gestión	25
Presentación de la Selección de Artículos	27
ESB-QM: Modelo de Calidad para productos ESBs.	28
Gestión del Conocimiento y Aprendizaje Organizacional: Modelo Adaptado para la Administración Pública Chilena.....	43
Implementación Indicadores de Gestión Cuantitativos y Cualitativos en Almacenes de Datos.....	62
Incorporación de Análisis de Redes Sociales	85
a la Metodología de Desarrollo de EFTGroup S.A.	
Las Capacidades en Tecnologías de la Información y las Firmas <i>Born Globals</i>	99
Los Riesgos del Modelo Bmix para las Empresas Tradicionales en Internet.....	115
Mejorando Decisiones de Gestión en la Medición de Audiencias de Proyectos Web.....	136
Gestión en la Informática.....	157
Presentación de la Selección de Artículos	159
Comunicación en las Organizaciones y TICs: Un Estudio de Caso...	160
Clasificación de Empresas Basada en Existencia de Tecnologías de Información y Comunicaciones.....	181
Hacia la Obtención de Procesos de Negocio desde Sistemas de Información Heredados.....	204
Influencia de Paradigmas de Gestión de Proyectos en CMMI.	218
Modelo Para Seguridad de la Información en TIC.....	234
Índice de Autores	255
Índice de Universidades y Empresas	257

AGRADECIMIENTOS

Desde la perspectiva histórica y humana, el primer agradecimiento es al equipo que hizo posible el primer encuentro de Informática y Gestión 2007. Ellos recogieron las inquietudes de académicos, empresarios y alumnos e hicieron posible el primer encuentro en Informática y Gestión (EIG2007), que convocó un promedio de 120 personas durante dos días, quienes disfrutaron de conferencias invitadas en temas frontera de la informática y la gestión.

EIG2007 Culminó con un coloquio sobre salud y tecnologías de redes inalámbricas que tuvo que extenderse de la hora presupuestada, a dos horas y media dado el interés que provocó y el intercambio entre los expositores y el público. La recomendación realizada por las evaluaciones de los asistentes fue unánime, que este encuentro se repitiera una vez al año.

Agradecemos al equipo pionero que sembró la semilla del EIG, la cual esperamos crezca y se fortalezca como un encuentro nacional y latinoamericano de gran nivel.

Un agradecimiento especial a Manuel Eduardo Ramírez Salamanca quién con perseverancia e ideas representó el sentir de los alumnos en la gestación del primer encuentro.

La edición de este libro es producto de la colaboración de los autores de los artículos presentados en EIG2008, que con su participación y compromiso con la calidad exigida por los organizadores, y cumplimiento de los plazos, han hecho posible evolucionar hacia el campo de la producción científica en este ámbito de conocimiento. Les agradecemos su confianza.

Agradecemos la colaboración en los aspectos económicos y administrativos a la Dirección de Extensión y Formación Continua, a la Editorial Universidad de La Frontera (EDIUFRO), al Departamento de Ingeniería de Sistemas, a las Direcciones de las Carreras Ingeniería Civil Industrial mención Informática e Ingeniería Informática, quienes han apoyado en todos los aspectos necesarios para que esta iniciativa se concrete con calidad y éxito.

Un especial agradecimiento debemos de dar a dos revistas indexadas Scielo, especializadas en el área, la revista *Ingeniare* de la Universidad de Tarapacá y la *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research* de la Universidad de Talca, quienes a través de sus editores jefes, han comprometido la posibilidad de publicar en sus respectivas revistas aquellos artículos seleccionados que estén dentro de su línea editorial. Agradecemos su voluntad de fortalecer las redes de colaboración así como su confianza en el Encuentro en Informática y Gestión.

Agradecemos también a las empresas que hay oído el llamado de la alianza universidad-empresa apoyando a alumnos memoristas, investigadores e incentivando a su personal a participar en forma conjunta con ellos o en forma independiente en el encuentro, gracias a lo cual los temas tratados en este volumen cubren aristas relevantes y de alto interés para estas áreas.

Deseamos que este esfuerzo de todos los autores sea visto como un estímulo a las nuevas generaciones de académicos e investigadores nacionales como una ventana permanente de su trabajo académico, razón por la cual ya comenzamos a pensar en EIG2009. Esperamos que este primer fruto sea cosechado y degustado por los lectores de este libro.

Dra. Ruby C. Morales M.
Presidenta Comité Editorial

Dr. (c) Carlos F. Cares G.
Presidente Comité Organizador

REVISORES

El Comité Organizador de EIG2008 desea agradecer específicamente a todos los académicos nacionales y extranjeros que sus sugerencias y evaluaciones han permitido seleccionar las mejores propuestas y promovido además un perfeccionamiento de las mismas. Agradecemos la participación que resalta nuestro evento a:

Dra. (c) M^a Gloria Abarca - Ministerio de Educación
Dra. Carina Alves - Universidad Federal de Pernambuco
Dra. Claudia Ayala - Universidad Politécnica de Cataluña
Dr. Jaime Bustos - Universidad de La Frontera
Ing.Mg. Carlos Cares - Universidad de La Frontera
Ing.Mg. Eduardo Díaz - Universidad de La Frontera
Ing.Mg. Jorge Díaz - Universidad de La Frontera
Dra. Soledad Etchebarne - Universidad Diego Portales
Dr. (c) Mauricio García - Universidad Autónoma de Barcelona
Dr. (c) Oriel Herrera - Universidad Católica de Temuco
Ing.Mg. Hans Iost - Universidad de La Frontera
Dra. Ruby Morales - Universidad de La Frontera
Dr. Eduardo Navarrete - Universidad de La Frontera
Ing.Mg. Ruth Novoa - Universidad de La Frontera
Dra. Martha Ramírez - Universidad de La Frontera
Ing.Mg. Samuel Sepúlveda - Universidad de La Frontera
Ing. Mg (c) Leonel Caviedes – Universidad de La Frontera

Índice de Autores

A

Alcalde Ramiro, 181, 203
Alves Carina Frota, 13
Astudillo Hernán, 28

B

Barra Darío, 136
Barría Marta, 181, 203
Berger Ingrid, 85
Burgos Jorge, 234

C

Campos Pedro, 234
Cares Carlos, 218
Caro Angélica, 204
Caviedes Leonel, 218
Cravero Ania, 43

D

Diéguez Mauricio, 115

E

Echeverría Daily, 28
Estrada Rodrigo, 28
Etchebarne Soledad, 99

G

Geldres Valeska, 99
González Víctor, 160

H

Hochstetter Jorge, 115

M

Morales Ruby, 115, 136, 160

R

Riquelme Adriana, 43
Rodríguez Alfonso, 204
Rodríguez Heidy, 99

S

Saavedra Rolando, 43
Salazar Juan Pablo, 85
Sepúlveda Samuel, 218

T

Troncoso Sergio, 136

U

Urrutia Angélica, 62

V

Varas Marcela, 62

Índice de Universidades y Empresas

D

Datacare Ltda., 136, 138, 142, 155

E

EFT Group S.A., 85, 88, 98

G

Grupo Ultramar, Ultragestión S.A., 28

I

Ilustre Municipalidad de Temuco, 43

U

Universidad Austral de Chile, 85, 98

Universidad Autónoma de Chile, 43

Universidad de La Frontera, 115, 136, 155, 160, 165, 180, 218

Universidad de Sao Paulo, 99

Universidad de Valparaíso, 181, 203

Universidad del Bío-Bío, 204, 234, 253

Universidad Diego Portales, 99

Universidad Técnica Federico Santa María, 28

(Contratapa)

Los trabajos presentados en este libro representan un punto de equilibrio, entre la teoría, la técnica y la práctica en las áreas de la informática y la gestión.

Especialmente, se destacan dos grandes áreas en las que se ha organizado el libro: la informática en la gestión y la gestión en la informática.

Los autores que han contribuido con los temas incluidos en el libro, han aceptado el desafío de compartir sus experiencias y visiones para estas áreas temáticas, presentando sus artículos en el Encuentro de Informática y Gestión EIG2008, realizado en el Departamento de Ingeniería de Sistemas de la Universidad de La Frontera, el 20 y 21 de noviembre de 2008.

Quedan invitados a compartir las experiencias presentadas que muestran como se pueden integrar temas provenientes de informática y la gestión.