

**INSTITUTO TECNOLÓGICO Y DE ESTUDIOS SUPERIORES DE
OCCIDENTE**

Departamento de Electrónica, Sistemas e Informática

PROYECTO DE APLICACIÓN PROFESIONAL (PAP)



ITESO
Universidad Jesuita
de Guadalajara

4C10 Programa de gestión e innovación en ingeniería de producto II

“GM PROCESOS, SC”

PRESENTA

ISC Alejandra Paola Galindo Hernández.

Profesor PAP: Act. Juan Manuel Islas Espinoza, PMP®

Tlaquepaque, Jalisco, Julio de 2016.

ÍNDICE

Presentación Institucional de los Proyectos de Aplicación Profesional.	3
Resumen	4
1. Introducción.	5
1.1. Objetivos	
1.2. Justificación	
1.3. Antecedentes	
1.4. Contexto	
1.5. Enunciado breve del contenido del reporte	
2. Desarrollo:	8
2.1. Sustento teórico y metodológico.	
2.2. Planeación del proyecto.	
2.3. Ejecución del Proyecto.	
2.4. Seguimiento del proyecto.	
3. Resultados del trabajo profesional.	12
3.1 Productos obtenidos	
3.2 Estimación del impacto	
4. Reflexiones del alumno sobre sus aprendizajes, las implicaciones éticas y los aportes sociales del proyecto.	13
4.1 Aprendizaje profesional obtenido	
4.2 Aprendizajes sociales	
4.3 Aprendizajes éticos	
5. Conclusiones.	15
6. Bibliografía.	17
7. Anexos (en caso de ser necesarios).	18

REPORTE PAP

Los Proyectos de Aplicación Profesional son una modalidad educativa del ITESO en la que los estudiantes aplican sus saberes y competencias socio-profesionales a través del desarrollo de un proyecto en un escenario real para plantear soluciones o resolver problemas del entorno. Se orientan a formar para la vida, a los estudiantes, en el ejercicio de una profesión socialmente pertinente.

A través del PAP los alumnos acreditan el servicio social, y la opción terminal, en tanto sus actividades contribuyan de manera significativa al escenario en el que se desarrolla el proyecto, y sus aprendizajes, reflexiones y aportes sean documentados en un reporte como el presente.

RESUMEN

Este Proyecto de Aplicación Profesional tiene como objetivo documentar de manera formal mis actividades diarias enfocadas en el proyecto ya elegido, cumpliendo mis compromisos que me fueron asignados al comienzo del proyecto y así poder desarrollar las competencias requeridas.

Tener documentados los compromisos me ayuda a tener un mejor control en mis actividades y competencias que voy a ir desarrollando en esta primera etapa del PAP y así llevar un registro de lo que he logrado y lo que me falta para cumplir con los objetivos que definí al principio. Así también, me ayudara a tener una visión más clara de lo que quiero realizar a mediano plazo, ya que puedo ir desarrollando mis habilidades no solo en el área educativa; sino también, en el área laboral.

El proyecto que elegí se llama GM PROCESOS tiene como objetivo integrar y controlar sus herramientas tecnológicas de manera que le brinden una visión completa de su negocio. Además de aplicar diversas técnicas de calidad para desarrollar a su personal, formando excelentes equipos de trabajo que ayuden a aumentar la productividad en su organización.

Se enfoca en mejorar los procesos de las pequeñas y medianas empresas con sistemas de gestión empresarial maximizando sus recursos.

1. INTRODUCCIÓN

1.1 OBJETIVOS

Documentar de manera formal mis actividades diarias enfocadas en el PAP ya elegido, cumpliendo mis compromisos que me fueron asignados al comienzo del proyecto y así poder desarrollar las competencias requeridas. Así también, me ayudara a tener una visión más clara de lo que quiero realizar a mediano plazo, ya que puedo ir desarrollando mis habilidades no solo en el área educativa; sino también, en el área laboral.

1.2 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

Tener documentados los compromisos me ayuda a tener un mejor control en mis actividades y competencias que voy a ir desarrollando en esta primera etapa del PAP y así llevar un registro de lo que he logrado y lo que me falta para cumplir con los objetivos que definí al principio.

1.3 ANTECEDENTES

GM Procesos, Ingeniería

Su objetivo es integrar y controlar sus herramientas tecnológicas de manera que le brinden una visión completa de su negocio. Además de aplicar diversas técnicas de calidad para desarrollar a su personal, formando excelentes equipos de trabajo que ayuden a aumentar la productividad en su organización.

1.4 CONTEXTO

Mejora de procesos de las pequeñas y medianas empresas con sistemas de gestión empresarial maximizando sus recursos.

Ingeniería; Documentación de los procesos de las organizaciones, adaptación de software para cada empresa en particular (CRM o ERP), dar capacitaciones sobre el software, desarrollo de software y base de datos, dar soporte al cliente.

Mis principales funciones en la organización son: documentar los procesos y/o requerimientos, adaptar dicho proceso al software para cada empresa, por último desarrollo de la base de datos y dar capacitaciones a las diferentes áreas.

Interesados:

- Director General: Rodolfo García
- Gerente General: Carmen Mendiola

- Área de Ingeniería: Helio Aguilar, Alejandra Galindo, Mauricio Landeros, Samuel Ramírez, Alexa Beas y Adalberto Contreras.
- Gerente de Ventas: Rosalina Mendiola
- Área de Ventas: Fernanda Wong
- Área de Mercadotecnia: Jessica Miranda

Afectados:

- Clientes GM Procesos

1.5. ENUNCIADO BREVE DEL CONTENIDO DEL REPORTE

Tener documentado mis actividades realizadas en el PAP, me dará un mejor control de mis actividades y tendré una visión mucho más clara de lo que eh ido desarrollando en base a las competencias que definí en este semestre.

Estas actividades las iré registrando y documentando separados por objetivos ya definidos. Así veré que es lo que me falta por lograr o ya lo logre.

Este proyecto “Plan de Desarrollo Profesional” me ayudara a tener una visión más clara de lo que quiero realizar a mediano plazo, ya que puedo ir desarrollando mis habilidades no solo en el área educativa; sino también, en el área laboral.

2. DESARROLLO

2.1. SUSTENTO TEÓRICO Y METODOLÓGICO.

GM Procesos es una empresa de consultoría ERP, CRM y SAP a pequeñas y medianas empresas, GM Procesos adapta el software dependiendo de los requerimientos o actividades de la empresa, realiza manuales y da consultoría de dicho software.

Mis actividades diarias son,

- Recaudo los requerimientos de las empresas con las que tenemos el proyecto, se los paso al área de IT y desarrollo para que comiencen a programar el software, ya que el software está listo, realizo los manuales del software, los divido por las áreas y doy consultoría a las diferentes áreas de la empresa.

2.2 DESARROLLO DEL PROYECTO

PLANEACIÓN

GM Procesos todos los lunes realiza una junta grupal, donde nos dan a conocer nuestros objetivos como equipo, las metas que como empresa hemos logrado y lo que nos hace falta por lograr.

Así también, cada martes me reúno con mi jefe del proyecto para definir mis competencias, actividades, objetivos y mis próximas metas a cumplir. Aprender a desenvolverme más con los clientes, formar carácter y siempre tener iniciativa.

ENUNCIADO DEL PROYECTO

En este apartado se espera que cumpla con mis competencias ya definidas, así también, a lo largo del curso ir documentando mis compromisos para tener un mejor control de mis actividades que voy a ir desarrollando a lo largo del curso. Cada lunes el encargado del PAP dará una revisión de dicho documento.

Inventario de Competencias						
No.	Competencia	Req	Adq	GAP	Obj	Prior
1	Desarrollo y Administracion de Proyectos	3	2	1	3	3

2.3 EJECUCIÓN DEL PROYECTO

METODOLOGÍA

Las actividades realizadas para identificar objetivos, métricas, asignación de actividades y responsabilidades son:

- Cada lunes de cada semana se revisaran los avances, los primeros 30 minutos del día se dedicaran a revisar los problemas de la semana anterior.
- Cuando un proyecto sea autorizado, se realizara una junta directiva con todo el equipo para establecer:
 - Objetivos.
 - Fechas de entregas.
 - Entregables.
 - Responsabilidades.

Para evaluar mis competencias será necesario realizar las siguientes actividades:

- Actividades autodidactas de comunicación.
- Cursos de procesos.
- Curso de pruebas de software.

COMUNICACIONES

<i>Emisor</i>	<i>Mensaje</i>	<i>Receptor</i>	<i>Medio</i>	<i>Frecuencia</i>
Alejandra Paola Galindo Hernández	Reporte de actividades diarias.	Ingeniera Carmen Mendiola	Correo electrónico, SMS	Semanal
Ing. Carmen Mendiola	Tareas y retroalimentación	Alejandra Paola Galindo Hernández	Presencialmente, correo, SMS	Semanal
Ing. Rodolfo García	Tareas y retroalimentación	Alejandra Paola Galindo Hernández	Presencialmente, correo, SMS	Semanal

CALIDAD

<i>Quién Entrega</i>	<i>Qué Entrega (Entregable)</i>	<i>A Quién recibe o Inspecciona</i>	<i>(Criterios de Aceptación)</i>	<i>Siguiente paso. Cómo Autoriza?</i>
Alejandra Paola Galindo Hernández	Actividades Realizadas	Carmen Mendiola o Rodolfo García	Que cumpla con todas las actividades que se me asignen	Que este completa la información
Alejandra Paola Galindo Hernández	Documento PAP	Juan Manuel Islas Espinoza	Que cumpla con las especificaciones del proyecto	Revisándolo todos los lunes

EQUIPO DE TRABAJO

Rol	Responsabilidad	Nombre
Gerente General	Que todas las actividades de los proyectos se entreguen a tiempo en forma.	Carmen Mendiola
Director General	Cerrar los proyectos de forma exitosa, cumpliendo con las actividades planteadas desde su principio.	Rodolfo García

PLAN DE TRABAJO

Plan de Actividades

No.	Actividad Educativa	Tipo Actividad	Prereq	Hrs	Fecha Inicio	Fecha Termino	1	2	3	4	5	6	7	8	Obj
1	Desarrollo y Administracion de Proyectos														
1.1	Analisis de Sistemas	Curso presencial		5	23/05/2016	24/05/2016									
1.2	Administrar los recursos	Curso presencial	1.1	5	25/05/2016	25/05/2016									
1.3	Solución creativa de problemas.	curso en línea	1.2	5	27/05/2016	27/05/2016									
1.4	Capacitacion usuarios	Autoestudio	1.3	5	30/05/2016	03/06/2016									
1.5	Levantamiento de errores	Autoestudio	1.4	5	01/06/2016	10/06/2016									
1.6	Soporte del sistemas	Autoestudio	1.5	5	13/06/2016	15/07/2016									

2.4 SEGUIMIENTO DEL PROYECTO

Las actividades de monitoreo y control a realizar son las siguientes:

- Cada lunes se realiza una junta con todo el equipo de trabajo para revisar avances y tiempos del proyecto.
- Cada lunes se realiza una junta individual con el gerente general, para checar los avances que llevo y las próximas actividades a realizar en la semana.

Las actividades que se expondrán con la Coordinación PAP y con el profesor del PAP son:

Todos los jueves se realizara una revisión individual con el profesor PAP, donde nos indicara las mejoras y las próximas actividades por resolver.

3. RESULTADOS DEL TRABAJO PROFESIONAL

3.1 PRODUCTOS OBTENIDOS

Los entregables que estoy realizando en mi proyecto de PAP son:

- Bitácora de horas de las actividades que realizo en la semana.
- Mejora de procesos documentados.
- Mejora de procesos documentados.

Las habilidades adquiridas en el proyecto de PAP son:

- Recaude requerimientos.
- Desarrollo del software.
- Manuales de dicho software.
- Capacitación a los empleados sobre dicho software.
- Pruebas del software.
- Mejor comunicación.

3.2 ESTIMACIÓN DEL IMPACTO

El impacto de mis entregables en la empresa DAOSA NISSAN, mejorara su proceso de ventas, contabilidad, marketing, refacciones, servicio, etc. con el nuevo software instalado, mejor desempeño de los empleados con los manuales y la capacitación de dicho software, además la satisfacción del cliente.

4. REFLEXIONES DEL ALUMNO

4.1 APRENDIZAJE PROFESIONAL OBTENIDO

Gracias a este proyecto aprendí a ser autosuficiente y autodidacta, a investigar las cosas por mi cuenta y resolver problemas que nadie sabía cómo resolverlos.

Mis principales competencias desarrolladas en este curso fueron: administración de procesos, el cómo tratar a los clientes, aprendí recursos humanos y calidad para que la empresa se pudiera certificar, así también, a saber escuchar a los clientes, entender qué es lo que quieren y así poder ofrecerles el servicio y el software que necesitan.

Mis aprendizajes adquiridos en este proyecto PAP fueron lograr comprender y entender más a fondo las actividades y/o competencias que fui documentando, aplicándolas en mi vida tanto personal como laboral que fui definiendo a lo largo de este curso.

4.2 APRENDIZAJES SOCIALES

Este proyecto beneficia a las pequeñas y medianas empresas para que mejoren su área de procesos y el trato al cliente sea más rápido y eficiente.

Ya que son empresas Mexicanas, mis prácticas profesionales están contribuyendo a mejorar la economía del país, y así promoviendo a otras empresas Mexicanas a tener un mejor servicio con el cliente para ayudar a que nosotros como mexicanos quedemos satisfechos con el servicio y el trato que las empresas nos brinden.

4.3 APRENDIZAJES ÉTICOS

Creo yo, que con todo este aprendizaje puedo realizar y llevar a cabo un proyecto como líder, ya que eh ido formando un carácter fuerte pero formal, a tener un orden con las actividades a resolver y a saber escuchar y/o entender a los clientes.

Así también, este PAP me ayudó mucho a crecer como persona y a darme cuenta hasta donde puedo llegar, en algunas ocasiones yo decidí tomar decisiones para mejorar un proyecto y los resultados fueron muy buenos, mejor de lo que esperaba y mi jefe me felicitaba.

Esto me motivo a seguir adelante, a saber identificar qué es lo que en realidad quiero realizar en mi vida profesional, que como lo estoy viviendo ahorita no es nada fácil, pero si a la hora de arriesgarme investigo y formo un equipo de trabajo, sé que podre lograr mis objetivos, he ir obteniendo más competencias y actividades con forme vaya trabajando.

También aprendí a formar un mejor carácter, ser más formal, dedicada, responsable, puntual y siempre saber escuchar y a respetar diferentes puntos de vista.

5. CONCLUSIONES

Al realizar el proyecto PAP pude darme cuenta de cómo es que se realizan los trabajos en el mundo laboral, como es el ambiente, como son las fechas de entregas, etc. Permiten que me pueda dar una idea de cómo va a ser el mundo laboral una vez que egrese de la Universidad y me da una mejor oportunidad de hacerlo de forma correcta.

Las actitudes y acciones que realizamos de manera favorable fueron:

1. Buena actitud de trabajo
2. Buena actitud de servicio al cliente
3. Razonamiento
4. Buena actitud a situaciones adversas
5. Entrega de proyecto a tiempo
6. Entrega de documentos a tiempo
7. Responsabilidad en los trabajos
8. Saber escuchar a los clientes.

Las actitudes y acciones que podemos seguir mejorando son:

1. Paciencia
2. Dar más tiempo para realizar el proyecto PAP
3. Mejorar los entregables del proyecto PAP

Al tener mi proyecto PAP documentado me ayuda a saber qué es lo que más me gusta, el área en la que me puedo enfocar y así también las áreas que no son de mi agrado. Me ayudó a tener una visión más clara de mi desarrollo profesional a mediano plazo, ya que puedo visualizar mis metas y objetivos a cumplir.

Mi experiencia fue muy buena, mi aprendizaje fue tanto personal como profesionalmente y mis conocimientos fueron muy buenos y de alto desempeño.

6. Bibliografía

No aplica.

7. ANEXOS (EN CASO DE SER NECESARIOS)

1. Las evaluaciones de tu gerente o carta formal de la empresa huésped que indique que el proyecto llegó a su fin.
(Recopilado Coordinador y Profesor PAP)
2. Todos los documentos que consideres pertinentes soporte al presente documento, pero que no sea necesario colocar en el cuerpo del documento para la comprensión del mismo. *Por ejemplo: Archivo .ZIP con archivos de trabajos solicitados por el profesor PAP*