

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

**Departamento de Electrónica, Sistemas e Informática**

**Desarrollo empresarial, economía social y emprendimiento**

**PROYECTO DE APLICACIÓN PROFESIONAL (PAP)**



**ITESO, Universidad  
Jesuita de Guadalajara**

**Código y nombre del PAP**

**PAP4C12 PAP PROGRAMA DE GESTION E INNOVACION EN INGENIERIA DE  
PRODUCTO III  
Inbright, Guadalajara**

**PRESENTA**

**ISC, Alejandro Velasco Espejo  
Profesor PAP: Juan Manuel Islas Espinoza  
Tlaquepaque, Jalisco, mayo de 2018.**

# ÍNDICE

## Contenido

REPORTE PAP .....	2
Presentación Institucional de los Proyectos de Aplicación Profesional .....	2
Resumen .....	3
1. Introducción.....	4
1.1. Objetivos .....	4
1.2. Justificación.....	4
1.3 Antecedentes.....	4
1.4. Contexto .....	5
2. Desarrollo .....	6
2.1. Sustento teórico y metodológico .....	6
2.2. Planeación y seguimiento del proyecto .....	6
3. Resultados del trabajo profesional.....	9
3.1 Productos obtenidos.....	9
4. Reflexiones del alumno o alumnos sobre sus aprendizajes, las implicaciones éticas y los aportes sociales del proyecto .....	10
4.1 Aprendizajes profesionales.....	10
4.2 Aprendizajes sociales .....	10
4.3 Aprendizajes éticos.....	11
4.4 Aprendizajes en lo personal.....	11
4.5 Desarrollo Profesional .....	12
5. Conclusiones.....	13

## REPORTE PAP

Presentación Institucional de los Proyectos de Aplicación Profesional

*Los Proyectos de Aplicación Profesional (PAP) son una modalidad educativa del ITESO en la que el estudiante aplica sus saberes y competencias socio-profesionales para el desarrollo de un proyecto que plantea soluciones a problemas de entornos reales. Su espíritu está dirigido para que el estudiante ejerza su profesión mediante una perspectiva ética y socialmente responsable.*

*A través de las actividades realizadas en el PAP, se acreditan el servicio social y la opción terminal. Así, en este reporte se documentan las actividades que tuvieron lugar durante el desarrollo del proyecto, sus incidencias en el entorno, y las reflexiones y aprendizajes profesionales que el estudiante desarrolló en el transcurso de su labor.*

## Resumen

El propósito de este proyecto es complementar mi desarrollo profesional en un ámbito real con aplicaciones de mi carrera y de intereses personales. Elegí continuar en Inbright para desarrollarme en las competencias que más me interesan para mi formación que es la Administración de Proyectos.

El proyecto consiste en mejorar los procesos del área de Software en la empresa Inbright, su seguimiento de proyectos y atención a clientes.

Lo que involucra que desarrolle las habilidades de empatía, inteligencia emocional, liderazgo, comunicación, administración y autoaprendizaje.

El proyecto me permite darme cuenta de mis habilidades e intereses para el futuro a mediano y largo plazo.

## 1. Introducción

### 1.1. Objetivos

La empresa busca obtener y buscar talento en los futuros ingenieros que tengan actitudes para trabajar en un startup con temas de desarrollo de nuevas tecnologías en mi caso específico para el manejo de proyectos de software.

### 1.2. Justificación

A lo largo del desarrollo de este PAP me da un mejor entendimiento del mundo profesional y el impacto de mi carrera y habilidades para las empresas, tanto como el desarrollar mis habilidades de trabajo en equipos y administración.

Esta vez me busco probar mis habilidades para la administración a un nivel mucho más funcional de la empresa, así pudiendo pulir mis soft skills como inteligencia emocional y liderazgo. Para lograrlo voy a requerir hacer uso de la retroalimentación de los periodos pasados PAP

Es importante la formación que estoy recibiendo por parte del ITESO ya que eso ayuda a cumplir con los objetivos para el desarrollo del PAP de la manera en la que se espera de mí, por parte de Inbright.

### 1.3 Antecedentes

Inbright tiene como principales ramas, el sector educativo con el producto Cardinal (Dron Educativo), una parte de Consultoría tecnológica y el área de Desarrollo de Software.

Mi proyecto PAP se desenvuelve en las áreas de Consultoría y Desarrollo de Software.

Inbright busca por medio de mi PAP mejorar los procesos de Desarrollo de Software, desde el levantamiento de requerimientos, validación del proyecto, inicio del proyecto, Creación de cronograma, elaboración de plan de trabajo y asignación de trabajo al equipo de desarrollo.

La razón por la que me intereso este proyecto PAP fueron, el desarrollar mis habilidades de comunicación, administración de proyectos y mejora de procesos de desarrollo de software. En la carrera mi formación como ingeniero me permite ser el puente de comunicación entre las necesidades del cliente y requerimientos técnicos para el desarrollo de software, así como la de administración de procesos.

#### 1.4. Contexto

Inbright busca la mejora de procesos y un desarrollo de nuevas oportunidades de nuevos mercados, para sus áreas de Desarrollo de Software y Consultoría tecnológica.

Mis entregables de este periodo PAP son:

- Proceso de levantamiento de requerimientos del cliente.
- Plan de seguimiento/soporte.
- Procesos de comunicación y trabajo del equipo de desarrollo.
- Plan de Consultoría nivel tecnológico a PYMEs.
- Plan de partnership tecnológico para PYMEs.

Los mercados que abarca son principalmente locales y nacionales

Los clientes para el desarrollo de software son empresas (no importa el tamaño)  
Y en cuanto al área de consultoría tecnológica se enfoca a PYMEs

Las personas y grupos que se ven afectados son, el área de Desarrollo de Software, Dirección General, Ventas, Diseño y Consultoría.

Mi rol en la empresa es el de Project Manager, donde mis funciones son el manejo de las áreas de Desarrollo de Software y Consultoría de Inbright, junto con el soporte y atención a los clientes actuales de estas áreas.

Este papel impacta directamente al área de desarrollo profesional en la que me interesa especializarme y también veo la oportunidad de después hacer una nueva red de clientes en el California aprovechando la presencia de Inbright en EUA.

## 2. Desarrollo

### 2.1. Sustento teórico y metodológico

La empresa comienza realizando una capacitación de los estudiantes PAP, se le suministran los recursos de la empresa, tanto como bibliografía interna de la empresa, un correo electrónico de la empresa para comunicación, las herramientas de comunicación interna con los equipos en los que trabaja y todos los recursos necesarios para su trabajo, esto depende del área en la que entra. Una vez que esto se concluye el alumno puede comenzar a trabajar con su equipo y se le empiezan a asignar tareas, el encargado del área es el responsable de hacerle entender al estudiante la relación que tiene su trabajo con las demás áreas y de resolver sus dudas e inquietudes en la medida de lo posible durante todo el PAP.

### 2.2. Planeación y seguimiento del proyecto

#### 2.2.1 Descripción del proyecto

En mi caso como ya trabajaba en la empresa anteriormente, solo me integré con el nuevo puesto de Project Manager.

Las actividades realizamos en la empresa para producir los entregables son la mejora y documentación de todos los procesos de las áreas de Desarrollo de Software y Consultaría de Inbirght, el correcto soporte y atención a clientes, para esto se va a diseñar una página con un servicio de comunicación y seguimientos de proyectos, donde el Cliente y el yo como PM tengamos una comunicación más eficiente y eficaz, con la mejor retroalimentación y tiempo de atención.

No.	Competencia	Nivel Adquirido al Inicio	Nivel Objetivo al final PAP	Prior
1	Administración	2	3	A
2	Comunicación Oral y Escrita	2	3	M
3	Habilidades de liderazgo	1	2	A
4	Inteligencia emocional	1	3	M
5	Gestión de Proyectos	2	3	A

## 2.2.2 Plan de trabajo

Plan de Actividades

No.	Actividad Educativa	Tipo Actividad	Prereq	Total Hrs	Fecha Inicio	Fecha Termino	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	10	11	12	12	13	14	15	16	Obj
1	<b>Management</b>																								
1.1	Administración estratégica	Asesoría		Indefinido																					
1.2	Administración de personal	Asesoría		Indefinido																					
1.3	Administración de recursos	Asesoría		Indefinido																					
2	<b>Formación Profesional</b>																								
2.1	Ética profesional	Experiencia		indefinido																					
2.2	Trabajo en equipo	Experiencia		indefinido																					
2.3	Inteligencia emocional	Clases		96																					
2.4	Inglés	Autoestudio		indefinido																					
3	<b>PM</b>																								
3.1	Atención a clientes	Asesoría		40																					
3.2	Consultoría tecnológica	Asesoría		80																					

## 2.2.3 Plan de Comunicaciones

Emisor	Mensaje	Receptor	Medio	Frecuencia
PM (Yo)	Estado de proyectos	CEO	Junta personal	Quincenal
PM (Yo)	Scrum	CEO	Junta personal	Semanal
PM (Yo)	Información proyectos en desarrollo	Equipo de desarrollo	de Slack o Hangouts	Semanal
PM (Yo)	Horas de desarrollo disponibles	Cliente	Correo electrónico	Mensual
Cliente	Requerimientos de cliente	PM (Yo)	Correo electrónico, Llamada, Skype, etc.	Mensual
PM (Yo)	Historias de usuario y requerimientos aprobados.	Equipo de desarrollo	de Slack y Meister task	Mensual
CTO	Cotización en horas de desarrollo de requerimientos	PM (Yo)	Meister task	Mensual

## 2.2.4 Plan de Calidad

Quién Entrega	Qué Entrega (Entregable)	A Quién recibe o Inspecciona	(Criterios de Aceptación)	Siguiente paso. Cómo Autoriza?
Jefes de área	Presupuestos mensuales	CEO	Justificación de gastos, buena ortografía y seguir con el formato	Revisión y autorización
Desarrolladores	Avances de resultados	Jefes de área	Cumplir con el formato y buena ortografía	Revisión y autorización
Jefes de área	Reportes de avances	CEO	Cumplir el formato y buena ortografía	Revisión y autorización



## 2.2.5 Equipo de Trabajo

<i>Rol</i>	<i>Responsabilidad</i>
CEO	Supervisar el trabajo de los jefes de área, búsqueda de fondos, e inversionistas, búsqueda de clientes o aliados comerciales y dar las capacitaciones de CEO.
Jefes de área	Supervisar el trabajo de los trabajadores, asegurar la calidad de los entregables del área y búsqueda de mejora en los procesos
Desarrolladores	Programación de requerimientos del cliente
PM	Asegurar el correcto desarrollo de los proyectos de la empresa.

## 2.2.6 Seguimiento

Para seguir con el control de las actividades que se realizan en la empresa, los jefes del área debemos de realizar juntas semanales con el equipo, para poder ver el progreso de estas e informarlas al CEO, aparte entre los jefes de área debemos estar de acuerdo con los progresos de nuestros equipos para poder asegurar el trabajo de la empresa.

Por medio de un CRM se tiene un registro de los servicios que se le presentan a los clientes, el cual es visible por el CEO.

Con estas juntas podemos también obtener un feedback de nuestro trabajo.

### 3. Resultados del trabajo profesional

#### 3.1 Productos obtenidos

##### Nueva metodología para el uso de Meister Task de Software

Ayuda a dar seguimiento para los proyectos del área de Software.

##### Metodología para levantamiento de un nuevo proyecto de clientes de Software

Proceso para levantamiento de requerimientos, Desarrollo de historias de usuario y documentación para nuevos proyectos del área de Software.

##### Metodología Scrum

Se implementó la metodología scrum para el área de Software

#### 3.2 Estimación del impacto

Iniciaré con el impacto que mi trabajo tiene en la empresa:

La empresa se queda con las nuevas metodologías, para mejorar su trabajo y gestión de proyectos, con lo que tienen una mejor capacidad para atender a los clientes, llevar seguimiento del trabajo y evaluar la carga de trabajo.

En cuanto a mi desarrollo profesional, tiene un impacto más significativo, me ayudó a desarrollarme como un nuevo Project Manager y a administrar mi tiempo y recursos. Esto me abrió las puertas a un nuevo campo de trabajo, un poco separado de lo que vi en la carrera.

## 4. Reflexiones del alumno o alumnos sobre sus aprendizajes, las implicaciones éticas y los aportes sociales del proyecto

### 4.1 Aprendizajes profesionales

Competencias técnicas que he desarrollado sobre mi carrera veo fuertemente la parte de definir requerimientos e historias de usuario, aparte de comunicación con el equipo técnico de programadores (En otras palabras, ser el medio de comunicación efectiva entre los clientes y los desarrolladores).

En cuanto a las disciplinas fuera de mi carrera, este segundo periodo de PAP fue mucho más enriquecedor en ese sentido, ya que mis principales funciones fueron de naturaleza administrativa, como administración de proyectos, liderazgo, manejo de políticas de la empresa, comunicación con los clientes, inteligencia emocional, entre otras.

Otras cosas de las que me doy cuenta son sobre el estado de la industria de software y el problema de confianza que en ocasiones se tiene sobre los costos del desarrollo. Se tiene que tener una comunicación muy efectiva y transparente con los clientes que en ocasiones pueden tener malas experiencias, también porque a veces te enfrentas con mucha resistencia al cambio.

Considero que lo que principalmente fue probado sobre los saberes que he adquirido en mi carrera fue mi capacidad de autoaprendizaje y adaptarme a los cambios.

### 4.2 Aprendizajes sociales

Trabajar en Inbright me ayudó mucho a tener un mejor contacto con los clientes y conocer las necesidades de los consumidores finales actualmente.

Esto me dio un mejor entendimiento del alcance de mi trabajo y a entender las necesidades de adopción de la tecnología en el país ya que por el cambio de generación, los trabajos enfocados en la mano de obra comienzan a ser remplazados por la automatización tecnológica.

El tener un contacto tan cercano con los clientes y ver el impacto que tiene el proyecto, me hizo consciente de la realidad de las necesidades que debe satisfacer un producto o servicio, ya que, si no la satisface de manera correcta, no es algo útil para la sociedad.

Las soluciones que atiende una empresa deben de ayudar a facilitar el trabajo de los clientes ya que si no se adapta al modelo de trabajo de la empresa es mucho más difícil mejorar la eficacia de los clientes. “Un software debe adaptarse a la empresa, no la empresa al software”.

El tener la oportunidad de ver el impacto del software con los clientes me ayudó a entender el verdadero valor del trabajo, poder entender que un desarrollo no solo es programar y completar un programa, hay muchas cosas que están incluidas para que en verdad sea de utilidad, por ejemplo, el soporte, levantamiento de requerimientos, los procesos de adopción, soporte, etc. Para mi es como ver un código convertirse en algo casi vivo.

#### 4.3 Aprendizajes éticos

Una de las principales decisiones o de mayor peso que tomé se dio en un levantamiento de requerimientos, donde un cliente por falta de conocimiento del tema requería un desarrollo de una solución ya existente, me vi en la opción de aceptar el desarrollo e iniciar un proyecto que al final es mucho más costoso para el cliente o comentarle de las cosas existentes. Lo que decidí fue ser honesto con el cliente y enfocarlo en sus opciones, el cliente decidió utilizar una API de Amazon específicamente.

En el caso del software es muy sencillo inflar los costos de desarrollo y cobrar mucho por los proyectos, pero considero que es en eso donde entra el profesionalismo y la ética.

El contacto directo con las necesidades de los clientes me invita a valorar la necesidad de tener un trato justo, para que no sea una situación en donde solo se piense en el beneficio propio.

#### 4.4 Aprendizajes en lo personal

En el PAP tuve muchas oportunidades para entender un poco lo que busco en mi vida profesional e incluso personal, ya que me dio un nuevo enfoque a mi forma de relacionarme con los demás.

Todas las interacciones que tuve con clientes y compañeros de trabajo me ayudaron a desarrollar mucho mi inteligencia emocional y empatía, lo que ayuda directamente a mi manera de comportarme en sociedad y la percepción que tengo de mí mismo.

#### 4.5 Desarrollo Profesional

Con este PAP me doy cuenta de que mi campo de interés es en el manejo de proyectos, con metodologías ágiles, como Scrum.

Los proyectos que más me interesan son los relacionados a el software a la medida para las empresas, ya sea desarrollo web o móvil.

A mediano plazo tengo planeado certificarme como un Project Manager por el PMI y certificarme en varias metodologías de gerencia de proyectos.

Me interesa quedarme en la empresa Inbright en este mediano plazo para obtener la experiencia en el manejo de proyectos.

## 5. Conclusiones

Este PAP fue en general mejor que el primero, ya que no me sentí tan nuevo en el mundo laboral y pude tener una mayor influencia en el manejo de la empresa y el ver el efecto del trabajo que realicé en el periodo de PAP anterior.

Durante el PAP viví muchas experiencias que me enseñaron mucho en cuestiones de toma de decisiones y la importancia del trabajo en equipo.

Creo que el vivir la experiencia de un startup y ver los frutos de tu trabajo de una manera tan directa me da una satisfacción ya que me sentí realizado con el trabajo que tuve y el impacto que genera en mi vida y en la sociedad.

Creo que el tener un registro de mi desempeño durante el PAP me ayudó a ser consciente de las actitudes y fortalezas que desarrolle durante mi experiencia laboral.

Finalmente resalto el impacto personal que tiene el elegir una carrera profesional, porque a pesar de lo que se dice sobre separar tu trabajo de tu vida, el camino laboral que eliges afecta tu persona, todo lo que aprendes y las experiencias van cambiando y formando tu personalidad.

## 6. Bibliografía

No Aplica