

2016-05

G&M Procesos, Guadalajara

Galindo-Hernández, Alejandra

Enlace directo al documento: <http://hdl.handle.net/11117/4373>

Este documento obtenido del Repositorio Institucional del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente se pone a disposición general bajo los términos y condiciones de la siguiente licencia:

<http://quijote.biblio.iteso.mx/licencias/CC-BY-NC-2.5-MX.pdf>

(El documento empieza en la siguiente página)

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

Departamento de Electrónica, Sistemas e Informática

PROYECTO DE APLICACIÓN PROFESIONAL (PAP)



ITESO
Universidad Jesuita
de Guadalajara

Programa de gestión e innovación en ingeniería de producto 1

G&M PROCESOS, Guadalajara

PRESENTAN

Alumno: ISC Alejandra Paola Galindo Hernández

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

Tlaquepaque, Jalisco, Mayo 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:	7
2.1. Sustento teórico y metodológico.	
2.2. Planeación y seguimiento del proyecto.	
3. Resultados del trabajo profesional.	10
4. Reflexiones del alumno o alumnos sobre sus aprendizajes, las implicaciones éticas y los aportes sociales del proyecto.	11
5. Conclusiones.	12
6. Bibliografía.	12
7. Anexos (en caso de ser necesarios).	12
	12

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

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

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 y Mauricio Landeros.
- 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,

- Recopilar la información de GM Procesos, realizar los formatos y procedimientos de las áreas para su certificación. Así también, realizar encuestas cada seis meses a los empleados de GM Procesos, para tener un mejor control de la empresa-empleados, y poder hacer los ajustes necesarios para que ellos se sientan cómodos y den buenos resultados.
- Recauo los requerimientos de la empresa, pasárselos 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 PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PROYECTO

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.

METODOLOGÍA

Inventario de Competencias

No.	Competencia	Req	Adq	GAP	Obj	Prior
1	Desarrollo y Administración de Proyectos	3	2	1	3	3
2	Recursos Humanos	2	1	1	2	1
4	Gestión de la Calidad	2	2	0	2	2

PLAN DE COMUNICACIONES

Quién Comunica?	Qué Comunica? Reporte o tipo información	A Quién Comunica? Rol, grupo o puesto	Cómo lo Comunica? Medio de Comunicación	Frecuencia d, s, q, m, 3d, etc
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 electrónico y SMS	Semanal
Ing. Rodolfo García	Tareas y retroalimentación.	Alejandra Paola Galindo Hernández	Presencialmente, correo electrónico y SMS	Semanal

PLAN DE CALIDAD

Quién Entrega?	Qué Entrega? (Entregable)	A Quién Entrega?	¿Qué Revisa? (Criterios de Aceptación)	Cómo Autoriza?
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 y en forma.	Carmen Mendiola
Director General	Cerrar los proyectos de forma exitosa, cumpliendo con las actividades planteadas desde un principio.	Rodolfo Jarcia

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	9	10	11	12	13	14	15	16	Obt	
1	Desarrollo y Administración de Proyectos																							
1.1	Requerimientos de los clientes	Curso presencial		15	19/01/2016	22/01/2016																		
1.2	Análisis de Sistemas	Curso presencial	1.1	5	26/01/2016	12/02/2016																		
1.3	Administrar los recursos	curso en línea	1.2	5	16/02/2016	19/02/2016																		
1.4	Administración de la bases de datos	Autoestudio	1.3	5	23/02/2016	26/02/2016																		
1.5	Solución creativa de problemas.	Autoestudio	1.4	6	01/03/2016	13/05/2016																		
2	Recursos Humanos																							
2.1	Planificación del personal	Autoestudio		10	19/01/2016	05/02/2016																		
2.2	Capacitación	Autoestudio	2.1	15	09/02/2016	09/05/2016																		
3	Gestión de la calidad																							
3.1	Desarrollar técnicas y herramientas que propicien el incremento de calidad en los servicios.	Curso presencial	1.2	7	16/02/2016	01/04/2016																		
3.2	Asesorar y orientar sobre métodos, normas y otros dispositivos propios del sistema.	Curso presencial	3.1	5	05/04/2016	13/05/2016																		

SEGUIMIENTO

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 lunes 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

Productos obtenidos:

- Desarrollo de un software “CRM” en base de datos para RENAULT del sol; Recauda requerimientos, desarrollo del software, manuales y capacitación a los empleados sobre dicho software.
- Comenzar la certificación de la empresa GM Procesos.
- Realización de manuales y capacitación a los empleados de DAOSA NISSAN.
- Realización de procedimientos y formatos de GM Procesos para la certificación de la empresa.

Con lo antes mencionado...

- Se podrá certificar la empresa GM Proceso ante el gobierno.
- La empresa Renault, 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.
- 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.

4. REFLEXIONES DEL ALUMNO

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.

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.

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 al 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

6. BIBLIOGRAFÍA

No aplica.

7. ANEXOS (EN CASO DE SER NECESARIOS)