

2016-07

Inbright, Tlaquepaque, Jalisco

Denino-Torres, Daniel

Enlace directo al documento: <http://hdl.handle.net/11117/4417>

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)



PAP4C12 PROGRAMA DE GESTION E INNOVACION EN INGENIERIA DE PRODUCTO

Inbright, Tlaquepaque, Jalisco.

PRESENTA

IES Daniel Denino Torres

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.	1
3.1 Productos obtenidos	2
3.2 Estimación del impacto	
4. Reflexiones del alumno sobre sus aprendizajes, las implicaciones éticas y los aportes sociales del proyecto.	1
4.1 Aprendizaje profesional obtenido	3
4.2 Aprendizajes sociales	
4.3 Aprendizajes éticos	
5. Conclusiones.	1
	5
6. Bibliografía.	1
	7
7. Anexos (en caso de ser necesarios).	1
	8

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

Mi trabajo como consultor y analista de procesos internos consiste en responder a las necesidades de la empresa por medio de tareas asignadas por el CEO y elaboradas por nosotros, esto con el objetivo de que cuando Inbright empiece a obtener el crecimiento que se plantea, tenga una estructura sólida desde abajo, para que los problemas a los que se enfrentaría al momento del crecimiento sean mínimos y fáciles de resolver, ya que todo estaría documentado y estructurado.

La metodología utilizada para la realización de las tareas asignadas por el CEO fue una simple escala de priorización de las necesidades de la empresa, por ejemplo, primero se necesitaba implementar unos formatos para levantar información y con esto obtener el resultado de un proceso estandarizado y controlado, ya que siempre toda la información generada con los clientes se anotaba en un bloc de notas. Ya que estaba la escala de priorización de las tareas, se iban realizando conforme al plan y revisando por el CEO. Cuando se declaraba terminada una tarea se pasaba a la siguiente, y así sucesivamente.

A la hora del levantamiento de información para cada tarea que el CEO asignaba, pude observar y reflexionar sobre los diversos problemas a los que se enfrentan las empresas que quieren comenzar su crecimiento, la falta de estructura, organización y formalidad en sus procesos es determinante para que el crecimiento sea exitoso.

1. INTRODUCCIÓN

1.1 OBJETIVOS

Mi aprendizaje principal está enfocado a mejorar la dirección de la organización ya que actualmente el CEO es el que pauta las tareas a realizar, pero no hay una estructura consolidada en sus procesos. Esto me ha llevado a la tarea de crear formatos y manuales para estandarizar los procesos de operación de la empresa como lo es el levantamiento de requisitos en el área de software y drones, así como crear formatos de comunicación mensual con clientes y cambio de planes de iguala (servicio por el que paga mensualmente el cliente final).

Paralelamente, mi objetivo también es consolidar una estructura de recompensas en la organización con base en una teoría llamada gamificación en la cual se pretende motivar al empleado a lo largo de su carrera en la empresa, no con el objetivo final de retener el capital humano para que trabaje dentro de la misma toda la vida, si no que en algún momento dado pueda subir tanto de nivel que el premio sea emprender su propio negocio con apoyo de la empresa.

1.2 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

Es importante conocer el impacto que generará mi trabajo en la organización, los resultados y beneficios que se esperan son los que darán las bases para el futuro crecimiento de Inbright, por lo que es de suma importancia el esfuerzo que aplicaré a la realización de todas las tareas que sean asignadas, ya que debo tener en cuenta que este proyecto no solamente beneficia a la empresa sino también se verá como un caso de éxito personal, el cual suma mucho más a la experiencia profesional que una remuneración económica.

Las actividades educativas que realizo en forma paralela son de suma importancia a la hora de plasmar teóricamente lo que estoy viviendo dentro de la organización, ya que las tareas son asignadas, elaboradas y entregadas, sin embargo, no existe algún reporte o documento en el que vayamos alimentando de acuerdo a la trayectoria que vamos teniendo en Inbright.

1.3 ANTECEDENTES

La tecnología ha jugado un papel sumamente importante a lo largo de la historia de la humanidad y al parecer la industria de los servicios está tomando un boom impresionante gracias a estos avances que cada vez son mayores.

En un inicio el CEO de Inbright Corporation se dedica al desarrollo y venta de software maquilando el desarrollo y dedicándose a gestionar la venta con el cliente final. Esa línea de negocio la sigue manejando actualmente, sin embargo, ese inicio le dio las pautas para comenzar a desarrollar soluciones tecnológicas a problemas diversos e investigar sobre nuevas tecnologías.

He aquí donde Inbright Corporation empieza a ofrecer servicios diversos por medio del desarrollo de software en Drones, consultoría, análisis de datos por medio de algoritmos, etc. Las tendencias mundiales que siguen estas tecnologías son más que nada a facilitar el trabajo de las empresas dedicadas al análisis de suelos, así como también al ahorro de capital por parte del consumidor final, como pueden ser los agricultores.

1.4 CONTEXTO

El proyecto dentro de la empresa Inbright está enfocado principalmente a la mejora de procesos, sin embargo, esto no solamente implica analizar un proceso y mejorarlo, sino que el objetivo principal es darles una estructura sólida a los procesos por medio de requerimientos presentados por el CEO, por lo que se necesita desde la realización de formatos para la formalización de los procesos, hasta la creación de nuevas ideas o nuevos procesos.

Los tipos de clientes que tiene Inbright son tanto nacionales como internacionales, sin embargo, para nosotros en este PAP nuestros clientes son internos y son todos integrantes de la organización por lo que todos se verán afectados directa o indirectamente.

Uno de los principales motivadores que se perciben de este PAP es que estoy trabajando, con mi compañero Daniel Denino, hombro a hombro con el CEO de la organización, el cual nos comparte la visión que tiene de la empresa directamente y los objetivos que se planean alcanzar en el corto, mediano y largo plazo.

Esto evidentemente es de gran valor para nosotros y nuestro futuro profesional. Entender la idea de lo que quiere lograr y buscar la forma de ejecutarla para obtener los resultados deseados lo consideramos como un gran entrenamiento.

1.5. ENUNCIADO BREVE DEL CONTENIDO DEL REPORTE

Una de las razones importantes por la cual es conveniente documentar e integrar formalmente el presente documento es la idea de tener un concentrado de todas las actividades que se realizaron para la empresa, ya que como menciono anteriormente soy encargado de ejecutar las tareas que se me asignan, sin embargo, no existe una documentación de dichas tareas, por lo que es importante llevar un histórico de lo realizado, así como también tener documentado los posibles casos no exitosos que se me presenten a lo largo del proyecto en la empresa.

2. DESARROLLO

2.1. SUSTENTO TEÓRICO Y METODOLÓGICO.

Mi labor dentro del PAP ha sido ayudar al CEO de la empresa a planear, desarrollar, presentar y modificar entregables que le ayuden a la organización a tener un mejor control interno de sus procesos, que contribuyan a dar una mejor percepción de los clientes sobre el servicio y a aumentar la motivación del personal de la empresa.

2.2 DESARROLLO DEL PROYECTO

PLANEACIÓN

El equipo del PAP está integrado por 3 personas, el director general de la empresa y 2 alumnos del ITESO cursando el PAP, así como también la participación de los demás colaboradores de la empresa como apoyo en lo que se necesite de información para la realización de las tareas asignadas por el director.

Desde el inicio del proyecto tuvimos una reunión para identificar las necesidades de la empresa y mis conocimientos para realizar las actividades asignadas, así como ésta, periódicamente tenemos reuniones ya sea para revisar las tareas que fueron asignadas,

para revisar avances y para asignar nuevas tareas, en cada reunión se fija la fecha para la siguiente.

ENUNCIADO DEL PROYECTO

Los entregables en los que estamos trabajando actualmente son los siguientes:

- Creación de Formato de levantamiento de requerimiento de software
- Creación de Formato de levantamiento de requerimiento de drones
- Creación de formato de solicitud de cambio de iguala
- Creación de formato de consultoría de drones
- Creación de formato de comunicación mensual con clientes
- Creación de carta de fin de proyecto
- Creación de manuales de entrenamiento de vuelo en drones
- Creación de Plan de Estudios de vuelo en drones
- Creación de plan de gamificación para motivación de empleados.

Nuestro rol en la empresa es de becario y me dedico a producir los entregables que acordemos.

Inventario de Competencias						
No.	Competencia	Req	Adq	GAP	Obj	Prior
1	Manejo de Paquetería de Office	3	2.5	0.5		2
1.1	Repaso de Visio	3	2	1		
2	Manejo de Bizagi	3	3	0		3
2.1	Repaso de notación BPMN 2	3	2	1		
3	Creación de manuales de procesos internos de servicio	2	1	1		1
3.1	Investigación sobre como hacerlos	2	1	1		
4	Creación de planes de estudio	2	1	1		4
4.1	Investigar sobre como hacerlo	2	1	1		

2.3 EJECUCIÓN DEL PROYECTO

METODOLOGÍA

De la forma en que realice los procedimientos de trabajo fue el siguiente:

1. Me asignaron los entregables a realizar y las fechas de entrega de cada uno.
2. Realice el entregable
3. Lo revisaba con el CEO antes de la fecha propuesta.

4. Entregué entregable con correcciones en la fecha pactada.

Todo se realizó bajo una plataforma llamada Productivee en la que se asignan las tareas, los responsables y las fechas de entrega.

COMUNICACIONES

La empresa maneja una plataforma de comunicación muy interesante llamada Slack en la cual es posible la comunicación con cualquier miembro de la organización así como crear equipos de comunicación, mandar documentos, etc.

A continuación la tabla de comunicación:

<i>Emisor</i>	<i>Mensaje</i>	<i>Receptor</i>	<i>Medio</i>	<i>Frecuencia</i>
CEO	Entregable	Yo	Slack	3 veces a la semana.
Gerente de Entrenamientos de vuelo	Entregable	Yo	Slack	3 veces a la semana

CALIDAD

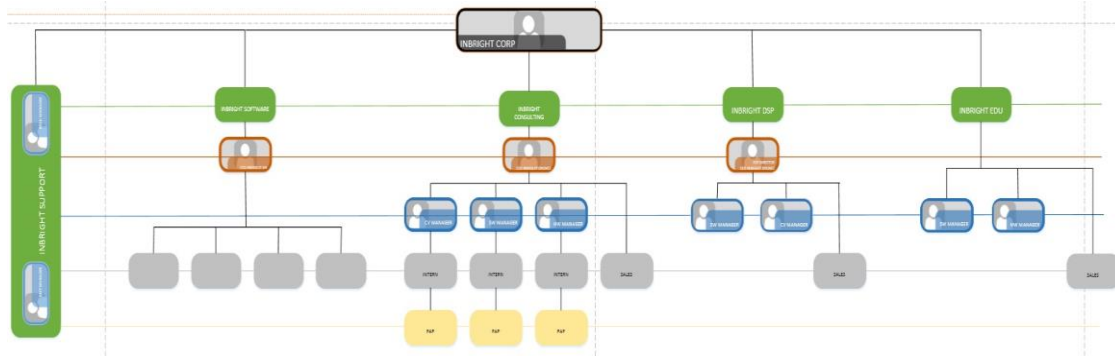
Como se mencionó anteriormente, se procura que los entregables sean revisados antes de la fecha pactada para realizar modificaciones con tiempo y poder cumplir en tiempo y forma con la calidad pactada. A continuación la tabla de calidad:

<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>
Yo	Entregable	CEO	Que cumpla con lo pactado en el acuerdo previo	Correcciones y entrega final.
Yo	Entregable	Gerente de Entrenamientos de Vuelo	Que cumpla con lo pactado en el acuerdo previo	Correcciones y entrega final.

EQUIPO DE TRABAJO

A continuación presento el organigrama actual de la organización sin embargo en la tabla de abajo adjunto las responsabilidades de mi equipo directo de trabajo.

Organigrama actual de Inbright Corporation



<i>Rol</i>	<i>Responsabilidad</i>	<i>Nombre</i>
CEO	Dirección	David
Gerente de Entrenamiento de Vuelo	<ul style="list-style-type: none"> - Crear material de capacitación para maestros y entrenamiento para alumnos de su área. - Proponer mejoras en procesos existentes. - Informar semanalmente de todos los hallazgos, descubrimientos y avances que se logren en el área. 	Ricardo

PLAN DE TRABAJO

A continuación presento mi plan de actividades educativas debido a que por confidencialidad no puedo agregar el plan de trabajo que se me asignó.

Plan de Actividades																					
No.	Actividad Educativa	Tipo Actividad	Prereq	Total Hrs	Fecha Inicio	Fecha Termino	1	2	3	4	5	6	7	8	Obj						
1	Manejo de Software Bizagi																				
1.1	Curso de conocimiento del Software			2			■														
1.2	Curso de Manejo del Software			20				■	■	■	■	■									
2	Manejo de Software Visio																				
13.1	Curso de Conocimiento del Software			2				■													
13.2	Curso de Manejo del Software			20					■	■	■	■									
3	Manejo de Software Excel																				
	Curso de Excel Básico			15									■	■	■						

2.4 SEGUIMIENTO DEL PROYECTO

Para el monitoreo y control de las actividades que se me fueron asignadas para entregar en la fecha pactada debo estar en constante comunicación con el CEO, ya que durante la realización del entregable se tienen varias reuniones del equipo para revisar avances, hacer modificaciones, proponer nuevas ideas, etc. El equipo está en constante comunicación por medio de una plataforma de la intranet de la empresa llamada “Slack”, y se utiliza para cualquier tipo de comunicación, ya sean avisos, reuniones, modificaciones de las tareas, asignación de nuevas tareas, etc.

Así mismo existe otra llamada “producteev” en donde se suben los avances de los entregables así como también las versiones finales. En dicha plataforma el CEO puede revisar los entregables, así como también marcarlos como terminados si fuera el caso.

3. RESULTADOS DEL TRABAJO PROFESIONAL

3.1 PRODUCTOS OBTENIDOS

Los principales entregables que producimos durante nuestra participación en el PAP fueron los siguientes:

- Creación de Formato de levantamiento de requerimiento de software
- Creación de Formato de levantamiento de requerimiento de drones
- Creación de formato de solicitud de cambio de iguala
- Creación de formato de consultoría de drones
- Creación de formato de comunicación mensual con clientes
- Creación de Plan de Estudios de vuelo en drones (sigue en proceso)

3.2 ESTIMACIÓN DEL IMPACTO

Los entregables mencionados ya están siendo usados por Inbright y colaboran: primero, a levantar los requerimientos con los clientes de una forma ordenada, documentada y amigable con los responsables del proceso, y segundo, contribuyen a que el cliente tenga una mejor percepción del servicio, así como a materializar el servicio. Esto es importante debido a que hay factores psicológicos que afectan la experiencia del cliente, lo que se pretende es impactarla positivamente.

4. REFLEXIONES DEL ALUMNO

4.1 APRENDIZAJE PROFESIONAL OBTENIDO

El PAP en Inbright ha sido una experiencia muy enriquecedora para mi en el ámbito laboral ya que, por encima de cumplir con los entregables que se me asignaron y practicar mis habilidades técnicas a la hora de realizarlos, pude poner a prueba mis habilidades blandas interactuando con equipos de trabajo multidisciplinarios dentro de la organización a un alto nivel así como con el director de la organización.

Puedo decir que mis aprendizajes más valiosos e importantes los obtuve directamente del CEO de la empresa David Castillo, el cual nos compartió diariamente su visión sobre las respectivas líneas de negocio que maneja, sus objetivos en el ámbito profesional, sus formas de hacer las cosas, su confianza y su responsabilidad con los otros miembros de la organización.

Una de las cosas que me gustaría subrayar de las intenciones de David Castillo es su interés por crear un ambiente de trabajo agradable para sus colaboradores, así como motivarlos constantemente e incentivar actitudes en ellos que no necesariamente tienen que ver con la productividad. Entre otras cosas, una de la visión a largo plazo que tiene David es ayudar a su gente a crecer y que en un futuro puedan hacer sus sueños realidad con el apoyo de Inbright.

Todos estos aprendizajes están actualmente impactando mi vida diaria en mi forma de actuar, en mi forma de ver los negocios y en mi forma de relacionarme con personas a la hora de ofrecerles un producto o un servicio, siempre buscando obtener un beneficio mutuo y procurar cuidar la relación creada.

Una de las principales líneas de negocio de la empresa apoya a crear mejores oportunidades para el campo mexicano e incrementar la productividad en este sector. Utilizar soluciones inteligentes e innovadoras conlleva a un beneficio que puede repercutir positivamente en la vida de muchos mexicanos. Se puede colaborar desde muchos frentes para crear un mundo mejor y en Inbright tienen muy claro cual es el suyo.

4.2 APRENDIZAJES SOCIALES

Las distintas líneas de negocio que maneja la empresa están orientadas a mejorar la producción en el sector agrícola del país así como mejorar la educación en el uso de drones para su posible aplicación en áreas diversas.

Estas dos líneas de negocio mencionadas considero que conllevan un gran impacto económico y beneficio social debido a que promueven el uso de soluciones inteligentes para lograr más productividad en sectores que están actualmente en tiempos difíciles como lo es el campo mexicano y la educación.

Mi aceptación y participación dentro de este PAP me ha dado las herramientas para poder empezar a preparar un proyecto, trabajando con equipos de trabajo multidisciplinarios alineados bajo la misma visión y los mismos objetivos, así como tomar decisiones y hacer el seguimiento y evaluación de la puesta en práctica del mismo.

En Inbright, ofrecer soluciones inteligentes que se adapte a las necesidades del cliente es el objetivo principal. Gracias a los entregables realizados con mi compañero Iván Alejo, ahora Inbright puede levantar los requerimientos del cliente con mucha más facilidad, así como tener un registro del levantamiento y materializar el servicio que se le está ofreciendo al cliente desde el principio. Esto afecta positivamente en la percepción que tiene el cliente sobre el servicio.

Darle seguridad al cliente desde el principio hasta la conclusión del proyecto contribuye positivamente a la economía del país primeramente porque el cliente sale beneficiado teniendo una optimización en su producción y por ende una mayor derrama económica para el país.

Definitivamente mis saberes profesionales obtenidos dentro de este PAP son transferibles a las posibles distintas situaciones laborales con las que me enfrente en el futuro, mi visión del mundo se ha transformado considerando ahora que los emprendedores son agentes de un cambio social bastante grande y que pueden aportar mucho para la transformación de la sociedad.

4.3 APRENDIZAJES ÉTICOS

A pesar de trabajar por objetivos y tener la posibilidad de trabajar remotamente decidí venir a la oficina de Inbright de lunes a jueves y relacionarme con las demás personas dentro de la empresa, esto con el objetivo de conocer mejor el entorno en el que estaba trabajando y poder proponer mejores soluciones, así como mejorar mi desempeño.

Para mi la experiencia vivida me lleva a seguir los pasos del CEO de la empresa David Castillo y trabajar para lograr mis objetivos personales, siempre en una relación armónica con las demás personas alrededor e interesarme por ellas.

Logre conocerme mejor a lo largo de todo el proceso del PAP, me dió la habilidad de identificar mis fortalezas y explotarlas, y mis áreas de oportunidad para trabajar en ellas. No tuve problema en convivir en pluralidad con distinto tipo de personas de las diferentes áreas involucradas, siempre respetar a los demás y aceptarlos como son ha sido una constante en mi vida.

5. CONCLUSIONES

Los factores que influyeron favorablemente en mi proceso PAP para que se dieron buenos resultados fueron (1) primeramente mi disposición de participar, aprender, asistir e involucrarme., (2) trabajar directamente con el CEO de la organización David Castillo, (3) contar con el apoyo de otro miembro de mi carrera para realizar el trabajo, (4) administrar mis actividades de aprendizaje y mi tiempo gracias a la clase adicional al PAP.

Los situaciones que podrían tener áreas de oportunidad podría ser desde el principio tener un plan de trabajo más definido y estructurado a realizar por la empresa, debido a que si nos dieron un horizonte de hacia donde iba a ir dirigido nuestro trabajo, sin embargo creo que pudo haber sido un poco mejor.

Definitivamente me sirvió mucho documentar todas las acciones realizadas a lo largo de mi proceso PAP porque me brindó un horizonte de hacia donde enfocar mi trabajo, mis acciones, mis aptitudes, etc.

Considero que mis avances en el ámbito laboral fueron la administración del tiempo para lograr cumplir con los objetivos planteados en tiempo y forma, así como tener la experiencia de saber como relacionarme con el personal de la organización en un alto nivel.

Considero igualmente que lo que le di al PAP y lo que recibí a cambio fue un balance apropiado y en mis futuro profesional a mediano plazo me motiva poder trabajar en mi proyecto personal.

6. BIBLIOGRAFÍA

7. ANEXOS (EN CASO DE SER NECESARIOS)