

# INSTITUTO TECNOLÓGICO Y DE ESTUDIOS SUPERIORES DE OCCIDENTE

Centro de Universidad Empresa

**Economía solidaria y trabajo digno**

## PROYECTO DE APLICACIÓN PROFESIONAL (PAP)

Programa Integral en Consultoría en MYPE



ITESO, Universidad  
Jesuita de Guadalajara

3A01 Consultoría en MYPE

### PRESENTAN

Programas educativos y Estudiantes

**Ingeniería Industrial:** Jesús Santillan Zazueta

**Comercio y Negocios Globales:** Antonio Radillo Hernandez

**LAE:** Diego Francisco Cosio Vizcarra

**Profesor PAP:** Rafael Alexis Aceves Rodriguez

Tlaquepaque, Jalisco.

## ÍNDICE

### Contenido

REPORTE PAP	2
Presentación Institucional de los Proyectos de Aplicación Profesional	2
Resumen	0
1. Ciclo participativo del Proyecto de Aplicación Profesional	0
1.1 Entendimiento del ámbito y del contexto	0
1.2 Caracterización de la organización	1
1.3 Identificación de la(s) problemática(s)	1
1.4. Planeación de alternativa(s)	1
1.5. Desarrollo de la propuesta de mejora	2
1.6. Valoración de productos, resultados e impactos	2
1.7. Bibliografía y otros recursos	2
1.8. Anexos generales	2
2. Productos	3
3. Reflexión crítica y ética de la experiencia	3
3.1 Sensibilización ante las realidades	3
3.2 Aprendizajes logrados	4

# REPORTE PAP

## Presentación Institucional de los Proyectos de Aplicación Profesional

*Los Proyectos de Aplicación Profesional (PAP) son experiencias socio-profesionales de los alumnos que desde el currículo de su formación universitaria- enfrentan retos, resuelven problemas o innovan una necesidad sociotécnica del entorno, en vinculación (colaboración) (co-participación) con grupos, instituciones, organizaciones o comunidades, en escenarios reales donde comparten saberes.*

*El PAP, como espacio curricular de formación vinculada, ha logrado integrar el Servicio Social (acorde con las Orientaciones Fundamentales del ITESO), los requisitos de dar cuenta de los saberes y del saber aplicar los mismos al culminar la formación profesional (Opción Terminal), mediante la realización de proyectos profesionales de cara a las necesidades y retos del entorno (Aplicación Profesional).*

*El PAP es un proceso acotado en el tiempo en que los estudiantes, los beneficiarios externos y los profesores se asocian colaborativamente y en red, en un proyecto, e incursionan en un mundo social, como actores que enfrentan verdaderos problemas y desafíos traducibles en demandas pertinentes y socialmente relevantes. Frente a éstas transfieren experiencia de sus saberes profesionales y demuestran que saben hacer, innovar, co-crear o transformar en distintos campos sociales.*

*El PAP trata de sembrar en los estudiantes una disposición permanente de encargarse de la realidad con una actitud comprometida y ética frente a las disimetrías sociales. En otras palabras, se trata del reto de “saber y aprender a transformar”.*

*El Reporte PAP consta de tres componentes:*

*El primer componente refiere al ciclo participativo del PAP, en donde se documentan las diferentes fases del proyecto y las actividades que tuvieron lugar durante el desarrollo de este y la valoración de las incidencias en el entorno.*

*El segundo componente presenta los productos elaborados de acuerdo con su tipología.*

*El tercer componente es la reflexión crítica y ética de la experiencia, el reconocimiento de las competencias y los aprendizajes profesionales que el estudiante desarrolló en el transcurso de su labor.*

## Resumen

### **Economía solidaria y trabajo digno**

#### **Proyecto de Aplicación Profesional (PAP)**

#### **Programa Integral de Consultoría en MyPEs**

**Propósito General:** Brindar un servicio de consultoría que acompañe tanto a la empresa como a los empresarios, identificando problemáticas y desarrollando propuestas que ayuden a incrementar la rentabilidad del negocio. Haciendo a la empresa más competitiva y mejor estructurada.

#### **Objetivos y alcances:**

- **Mejorar su competitividad**
- **Mejorar el proceso de capital humano**
- **Mejorar los procesos de producción**
- **Mejorar su plan estratégico**

#### **Metodología:**

**Descripción en párrafo cuál es el proceso que se sigue en el pap, número de carpetas el proceso de consultoría y resumen de cómo se vive el proceso.**

1. Análisis del entorno
2. Entendimiento del negocio
3. Diagnóstico ágil
4. Planteamiento estratégico
5. Propuestas de mejora

### **1. Ciclo participativo del Proyecto de Aplicación Profesional**

El PAP es una experiencia de aprendizaje y de contribución social integrada por estudiantes, profesores, actores sociales y responsables de las organizaciones, que de manera colaborativa construyen sus conocimientos para dar respuestas a problemáticas de un contexto específico y en un tiempo delimitado. Por tanto, la experiencia PAP supone un proceso en lógica de proyecto, así como de un estilo de trabajo participativo y recíproco entre los involucrados.

## 1.1 Entendimiento del ámbito y del contexto

La empresa XXXXXX se dedica a la producción de piezas de metal. Por lo que su sector de mercado pertenece a maquinados.

Actualmente en México este sector está muy poco explotado y reconocido, ya que no se encuentra información específica de dicho sector. Sino que esta se engloba todo esto en el sector metalmeccánico. Siendo que este sector de mercado no es reconocido representa el 17.6% del Producto Interno Bruto en el año 2021, según cifras del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI).

En la investigación que se realizó sobre el entorno se pudieron identificar diversas situaciones.

El sector manufacturero en el primer trimestre del año 2020 tenía un Producto Interno Bruto de 4.3B MX (Data Mexico). En dichas fechas fue cuando fue la llegada de COVID 19 a México, por lo que en el segundo trimestre del año 2020 el PIB del sector fue de 3.19 BMX, reflejando una disminución de 1.11B MX en el transcurso de un trimestre a otro.

Para tener un mejor entendimiento del entorno realizamos diferentes herramientas para su análisis, como la de PESTEL;

	REGIONAL	ESTATAL	NACIONAL	MUNDIAL
P	1. El código ambiental para el municipio de Zapopán, Jalisco.	1. Programa de apoyo para el desarrollo empresarial de micros y pequeñas empresas de parte del estado de Jalisco.	1. México ocupa el lugar 15 mundial en la producción de acero. Aumentado su inversión para ser autosuficientes y reducir sus importaciones	1. Frenado de exportaciones de acero procedente de Rusia, debido a su conflicto con Ucrania.

	<p>2. Reglamento de prevención y gestión integral de los residuos del municipio de Zapopán, Jalisco.</p>	<p>2. Programa de apoyo, Jalisco crece. El Programa Jalisco Crece busca impulsar proyectos de alto impacto que conserven y generen empleos, incremente las ventas, entre más puntos.</p>	<p>2. La industria siderúrgica mexicana cerrando 2021 con un incremento de 13% en la producción de aceros especiales que requieren industrias como el sector automotriz. (Possehl 2022).</p>	<p>2. Guerra comercial entre China y EUA en relación con las importaciones del acero proveniente de Asia.</p>
E	<p>1. Las ventas internacionales de Zapopan en 2021 fueron de US\$12,448M, las cuales crecieron un 12.5% respecto al año anterior. (Data México)</p>	<p>1. En el periodo enero a diciembre de 2021, la IED en Jalisco alcanzó los US\$2,098M, distribuidos en cuentas entre compañías (US\$982M), reinversión de utilidades (US\$639M) y nuevas inversiones (US\$477M). (Data México)</p>	<p>1. Al comparar con 2020, se observa un crecimiento anual de 5.0% en 2021. Sin embargo, en 2020 la actividad económica se contrajo en (-) 8.4% anual. A diferencia de nuestro principal socio comercial, Estados Unidos que cerró el 2021 con una economía más grande en 3% respecto a su nivel pre pandemia. (México cómo vamos)</p>	<p>1. Aumento en los precios del acero del 31% derivado del conflicto entre Rusia y Ucrania.</p>
	<p>2. Las compras internacionales de Zapopan en 2021 fueron de US\$16,529M, las cuales crecieron un 35.1% respecto al año anterior. (Data México)</p>	<p>2. Desde enero a diciembre de 2021, los principales países de origen de la IED en Jalisco fueron Reino Unido (US\$665M), Estados Unidos (US\$653M) y España (US\$256M). (Data México)</p>	<p>2. El Producto Interno Bruto de México (PIB) disminuyó 0.1% real en el cuarto trimestre de 2021 respecto al trimestre inmediato anterior, menor a la contracción del trimestre previo de 0.4% y a la esperada por el mercado de 0.3%. (GOB MEX).</p>	<p>2. Incremento en los tipos de cambio</p>
S	<p>1. La mayor cantidad de migrantes que ingresó a Zapopan en los últimos 5 años provino de Estados Unidos (3.88k personas), Venezuela (999 personas) y España</p>	<p>1. En el cuarto trimestre de 2021, la tasa de participación laboral en Jalisco fue 62.2%, lo que implicó un aumento de 1.09 puntos porcentuales respecto al trimestre</p>	<p>1. En el cuarto trimestre de 2021, la tasa de participación laboral en México fue 59.7%, lo que implicó un aumento de 0.23 puntos porcentuales respecto al trimestre anterior (59.4%). (Data México)</p>	<p>1. Contratación por habilidades y no por títulos La escasez de talento y la necesidad de contar con una fuerza laboral con nuevas competencias provocarán que en el 2022 la contratación por títulos académicos pase a un segundo plano a medida que los profesionales de Recursos</p>

	(478 personas). (Data México)	anterior (61.1%). (Data México)		Humanos comiencen a contratar profesionales con base en sus habilidades, competencias y hasta certificaciones. (El Economista)
	2. Las principales causas de migración a Zapopan en los últimos años fueron familiares (2.32k personas), vivienda (1.5k personas) y económicas (1.3k personas). (Data México)	2. La tasa de desocupación fue de 3.1% (126k personas), lo que implicó una disminución de 0.29 puntos porcentuales respecto al trimestre anterior (3.39%). (Data México)	2. El salario promedio mensual en el cuarto trimestre de 2021 fue de \$4.89k MX siendo inferior en \$39.2 MX respecto al trimestre anterior (\$4.93k MX). (Data México)	2. La escasez de profesionistas es una realidad en algunas áreas debido a los cambios abruptos generados por la automatización y digitalización, la transición hacia una economía verde, la falta de condiciones de trabajo decente, la poca oferta de capacitación basada en la práctica y la desconexión de los programas académicos en las universidades con las necesidades del mercado. (El Economista)
T	1. Cultura de Innovación; Proyecto Sobre la Gestión de la Innovación Empresarial, Sectorial y Social. El cual busca promover la cultura del emprendimiento, ciencia, tecnología, creatividad e innovación, enfocados en desarrollar soluciones para la sociedad, las empresas, municipios y otros retos de Jalisco.	1. El IJALTI presentó su estrategia 2022 para impulsar el desarrollo del sector TIC de Jalisco. Con el objetivo de consolidar el liderazgo de Jalisco en este importante sector, tanto a nivel nacional como internacional. (IJALTI)	1.- Empresa con tasa de 24 msi en la compra de torno CNC con envíos a toda la república y una buena filosofía de compromiso y buena calidad, además de una amplia colección de diferentes tornos de CNC	1. Nuevas máquinas que ayudarán a producir los productos finales con altos estándares de calidad.
	2.- Cursos de capacitación presencial de CNC para la programación y mantenimiento de las máquinas	2. Desarrollo Científico y Tecnológico. Apoyo económico para el fomento de la inversión pública y privada en Ciencia,	2.- Empresas con servicios de mantenimiento, soporte en línea con ingenieros calificados , entrenamiento para los operadores y refacciones	2. Constante innovación en las máquinas pero cada vez son más costosas.

		Tecnología e Innovación, con el objetivo de generar estrategias que den solución a los principales retos del estado de Jalisco		
	1. Planes de Contingencia atmosférica para el Área Metropolitana de Guadalajara, por parte del gobierno municipal.	1. Política Pública y Marco Normativo en Materia de Residuos, implementando un programa estatal de residuos.	1. En México el 38% de la producción de acero está basada en reciclaje vs 23% del promedio mundial. (CANACERO)	1. ISO 14001:2015 especifica los requisitos para un sistema de gestión ambiental que una organización puede utilizar para mejorar su desempeño ambiental. Ayuda a una organización a lograr los resultados previstos de su sistema de gestión ambiental, que brindan valor para el medio ambiente, la propia organización y las partes interesadas. (ISO.org)
<b>E</b>	2. Fondo del consejo para desarrollo metropolitano de Guadalajara Los recursos del Fondo Metropolitano se asignarán a los programas, proyectos, obras de infraestructura y acciones que acrediten su beneficio económico y social, así como la evaluación de su impacto ambiental, en el ámbito territorial que conforma cada Zona Metropolitana.	2. Registro de Generador de Residuos de Manejo Especial. El cual consiste en el control y manejo de residuos que deben ser manejados conforme lo dispongan las Autoridades Municipales.	2. Norma Mexicana NOM-081-SEMARNAT-1994, Que establece los límites máximos permisibles de emisión de ruido de las fuentes fijas y su método de medición.	2. NORMA ISO 14053:2021. Gestión ambiental. Contabilidad de costos de flujo de materiales. Orientación para la implementación por etapas en las organizaciones (ISO.org)
<b>L</b>	1. Reglamento para el Funcionamiento de Giros Comerciales, Industriales y de Prestación de Servicios en el	1. Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del estado de Jalisco y sus Municipios.	1. DECRETO por el que se modifica la Tarifa de la Ley de los Impuestos Generales de Importación y de Exportación y el Decreto por el que se establecen diversos	1. Acuerdo de París. Al mismo tiempo, el cambio climático representa un reto cada vez mayor y, por este motivo, la Organización apoyó las negociaciones para alcanzar un acuerdo climático significativo y

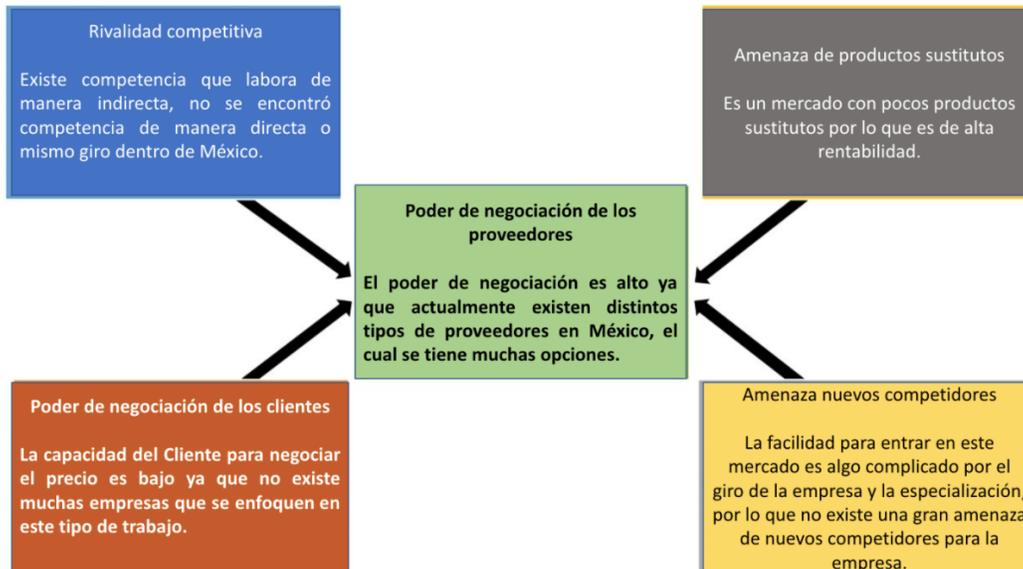
Municipio de Guadalajara.		programas de promoción sectorial. Aplicando un arancel del 15% a productos de acero.	universal, que llevaron al Acuerdo de París sobre el cambio climático en 2015. (un.org)
2. Reglamento de proyectos de inversión y de prestación de servicios del municipio de Zapopan, Jalisco	2. Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Jalisco y sus Municipios	2. El Aviso Automático de Importación de productos siderúrgicos aplica a 146 fracciones arancelarias de los capítulos 72 y 73 de la TIGIE para las importaciones definitivas. Los principales productos sujetos a la medida son tubos con y sin costura, planchas en rollo, láminas roladas en frío y en caliente, planchón, barras de acero, alambón, perfiles, entre otros. (GOBMEX)	2. Foro de Cooperación Económica Asia-Pacífico (APEC). Los tres pilares de APEC: liberalización del comercio y la inversión, facilitación para hacer negocios, y cooperación técnica han ofrecido resultados concretos para el aumento y certidumbre de los flujos de comercio e inversión. (DocuSign)

Al realizar esta herramienta podemos identificar diversas oportunidades como también amenazas del mercado. Por mencionar algunas oportunidades relevantes, encontramos:

- Regional
  - Tecnológico
    - 1.- Cursos de capacitación presencial de CNC para la programación y mantenimiento de las máquinas.
- Estatal:
  - Político
    - 1. Programa de apoyo para el desarrollo empresarial de micros y pequeñas empresas de parte del estado de Jalisco.
- Nacional:
  - Político
    - 1. México ocupa el lugar 15 mundial en la producción de acero. Aumentado su inversión para ser autosuficientes y reducir sus importaciones.
- Mundial:
  - Económico
    - 1. Aumento en los precios del acero del 31% derivado del conflicto entre Rusia y Ucrania.

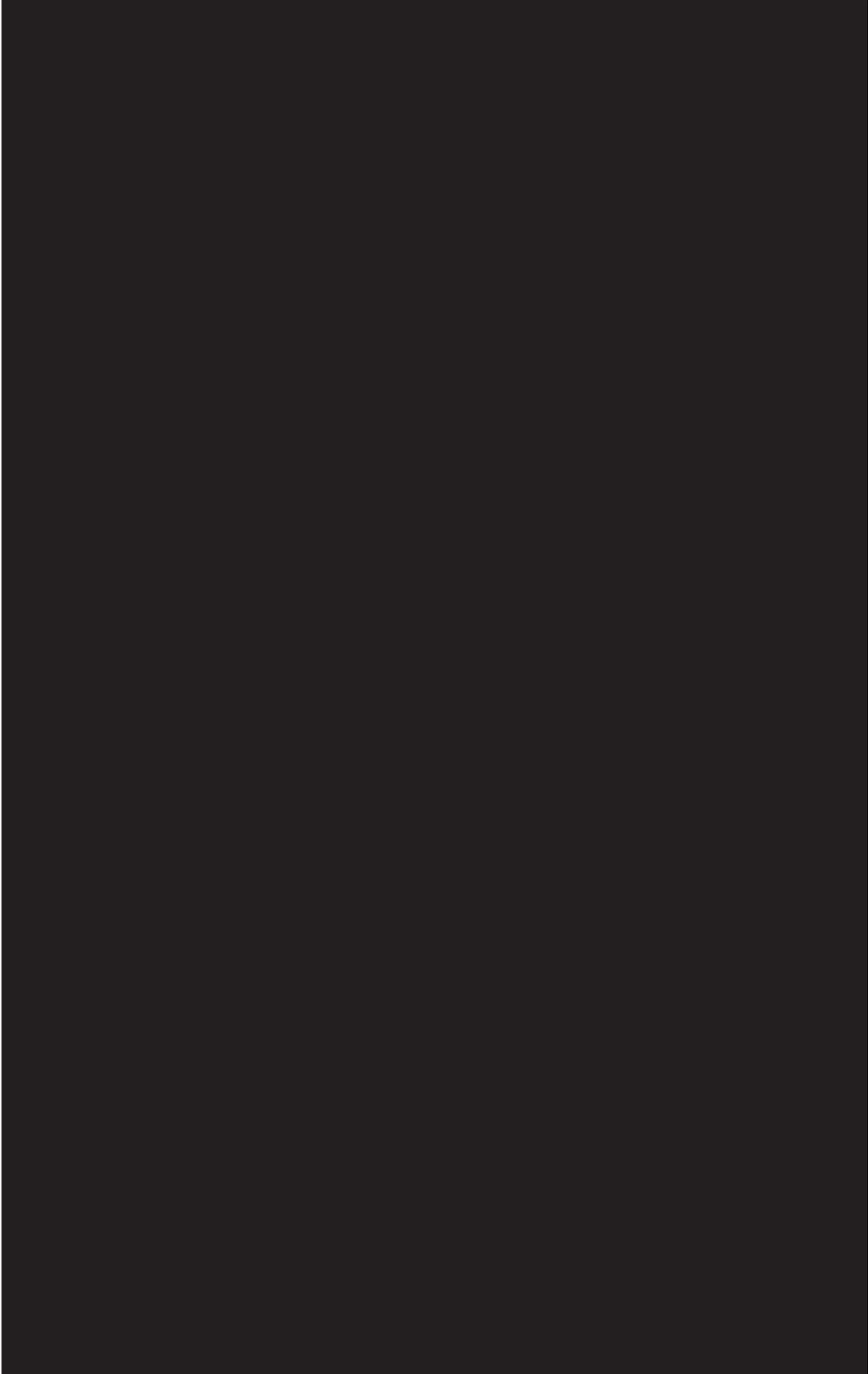
Además del PESTEL realizamos otra herramienta para el análisis del entorno, la cual fue las fuerzas de PORTER que se mostrará a continuación:

## Fuerzas de porter



Como conclusión se obtuvieron los siguientes datos:

- **Rivalidad competitiva:** No se identificó competencia directa.
- **Poder de negociación con los clientes:** Bajo por escasa competencia.
- **Poder de negociación con los proveedores:** Alta negociación existen muchos proveedores.
- **Amenaza nuevos competidores:** Producto de valor agregado, Difícil entrada a nuevos competidores.
- **Amenaza productos sustitutos:** Pocos productos sustitutos por complejidad.



## 1.2 Caracterización de la organización

La empresa XXXXXX se dedica a la producción de piezas metálicas con máquinas especializadas de alta precisión, con la tecnología para el maquinado en piezas con tratamiento térmico.

XXXXXX se divide en dos grandes áreas, el área de administración donde el encargado es XXXXXXXX y el se encarga de hacer desde dar la atención al cliente, contestar y mandar correos, atender a su solicitud de cotización, hasta hacer el proceso de cobranza y facturación al cliente, programar los pagos y facturas al proveedor, mandar y subir las facturas a los sistemas correspondientes, como también se encarga de autorizar la compra de materia prima , verificar mensualmente si no se tienen deudas con proveedor o el cliente con la empresa, también en esta área semanalmente se da de alta los proyectos de los clientes a un inventariado de ventas para saber cuánto se ha vendido durante un periodo de tiempo.

En cuanto al área de producción de XXXXXX el encargado de esta área es XXXXXXXX y él se encarga de coordinar toda la producción de los proyectos que mandan los clientes. Dentro de esta área se realiza la cotización del cliente y se le manda una primera cotización en cuanto a los materiales que se necesitan, tiempos de entrega y los costos que saldría el proyecto, una vez que el cliente acepta la cotización, el área de producción realiza una revisión de materia prima, si es necesario comprar o tiene suficiente para satisfacer el proyecto, en caso de necesitar hacen una orden de pedido que mandan a administración para su autorización, una vez recibido la materia prima, el área de producción tiene un área de diseño y dibujo donde se revisa el diseño de la pieza, se toman medidas y se diseña el plan de trabajo de cada componente del proyecto, el área de producción también se encarga de revisar la calidad de las piezas una vez terminadas con una medición manual, se tien previsto desarrollar un área de calidad con máquinas más precisas que den certificación de calidad a los clientes, cuando las piezas pasan la calidad les asignan

una etiqueta de producto terminado, y empaquetan el producto para su envío, cuando el cliente es local se manda por partes el producto pero en caso de ser foraneo se espera a tener todo el componente o proyecto junto y se realiza en un envío al cliente.

A continuación se presenta el diagrama de flujo donde se detalla los procesos de las áreas principales;







A Continuación se presenta el organigrama que fue reflejado de la actual estructura de la empresa:

# Organigrama

DIRECTOR

Numero de colaboradores: 19



### 1.3 Identificación de la(s) problemática(s)

[Muestran las diferentes problemáticas que identificaron a través de la elaboración del diagnóstico que se realizó de manera **colaborativa** entre el equipo PAP y la organización. Si no les tocó vivir este momento del proyecto, igualmente deben investigar y explicar lo que hicieron en PAP anteriores.]

Para poder identificar las áreas de mejora en la empresa necesitamos aplicar diversas herramientas que nos ayudaran y ver puntualmente cuáles eran estos problemas o fallas y en qué área se encontraban.

Se realizó un análisis FODA y FODA cruzado donde detectamos las principales problemáticas internas y externas que involucran a la organización;

#### **FODA**

##### **Objetivo de la herramienta**

Esta herramienta se basa en la misma esencia de un un FODA tradicional. Solo que en el FODA se hacen diferentes relaciones entre fortalezas, oportunidades, debilidades, amenazas. Para así poder crear estrategias para aprovechar o mitigar estas relaciones.

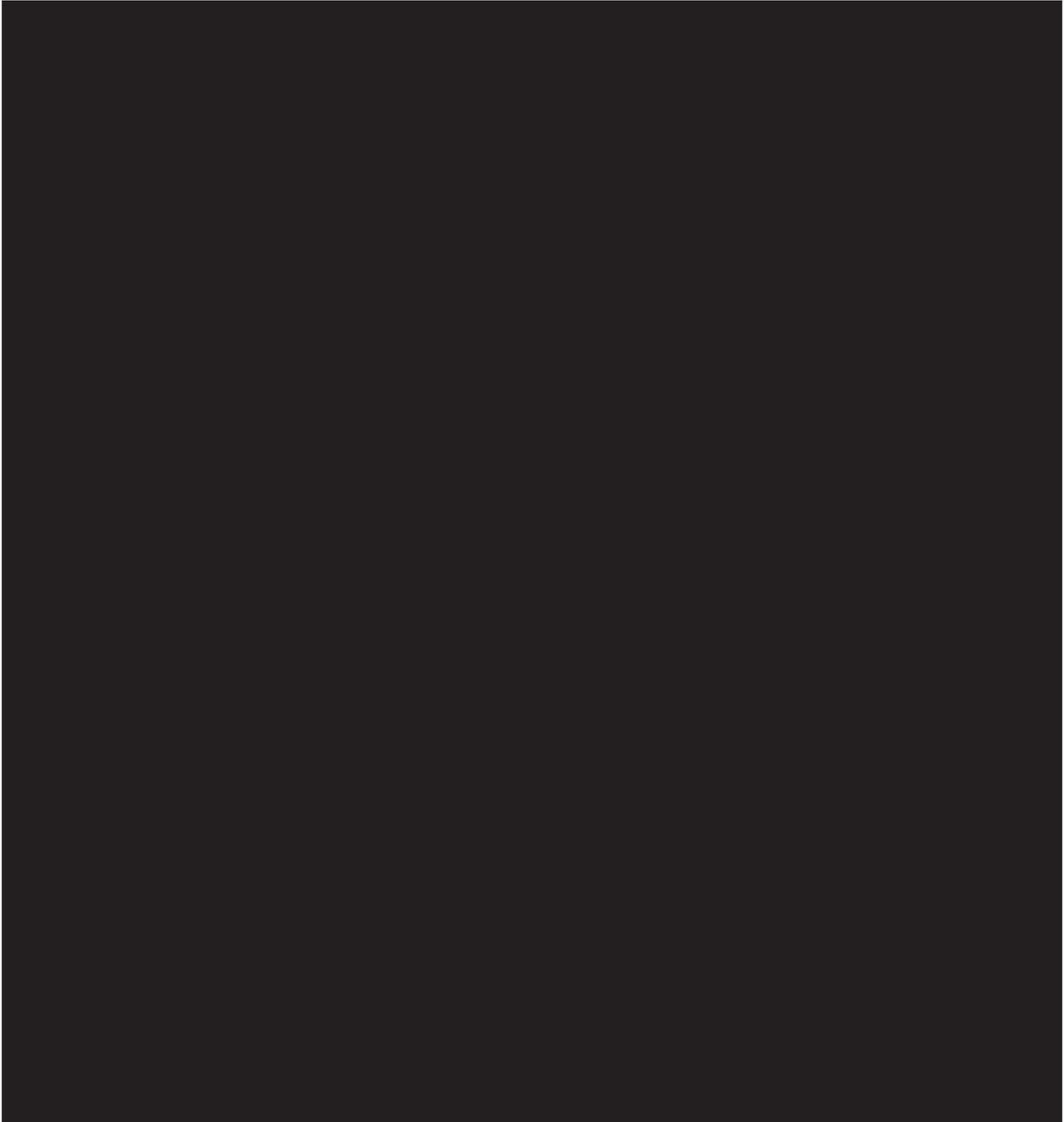
##### **Descripción de la herramienta**

Para poder hacer los cruces es indispensable haber llenado los campos del FODA tradicional, ubicando así las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades. Una vez completado estos campos es momento de realizar las diferentes relaciones para de estas implementar una estrategia para cada cruce.

Existen 4 campos de relaciones diferentes; FO en el cual se cruzan las Fortaleza - Oportunidad para pasar una estrategia de Max-Max, FA el cual relaciona las Fortalezas-Amenazas resultando en una estrategia Max-Min.

En la parte inferior se tienen los cruces DO en el cual se cruzan las Debilidades-Oportunidades para una estrategia Min-Max y por último tenemos el cruce DA Debilidades-Amenazas reflejando una estrategia Min-Min.

## Herramienta







### **Análisis**

Para poder llenar esta herramienta de forma correcta es importante conocer tanto la empresa como a la industria como tal en el exterior identificando amenazas y oportunidades muy concretas que puedan afectar a la empresa directamente.

Para los campos de Fortalezas y Debilidades obtuvimos la información de la entrevista inicial sobre el entendimiento del negocio, además de otras reuniones en donde se pudieron identificar estos puntos de forma concreta. Los campos de Amenazas y Oportunidades

básicamente se obtuvieron de la herramienta PESTEL la cual analiza el entorno tanto de la empresa y de la industria en 4 niveles, regional, estatal, nacional y mundial.

Una vez identificadas las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas comenzamos a cruzarlas para identificar estrategias muy específicas a las necesidades de cada uno de los cruces.

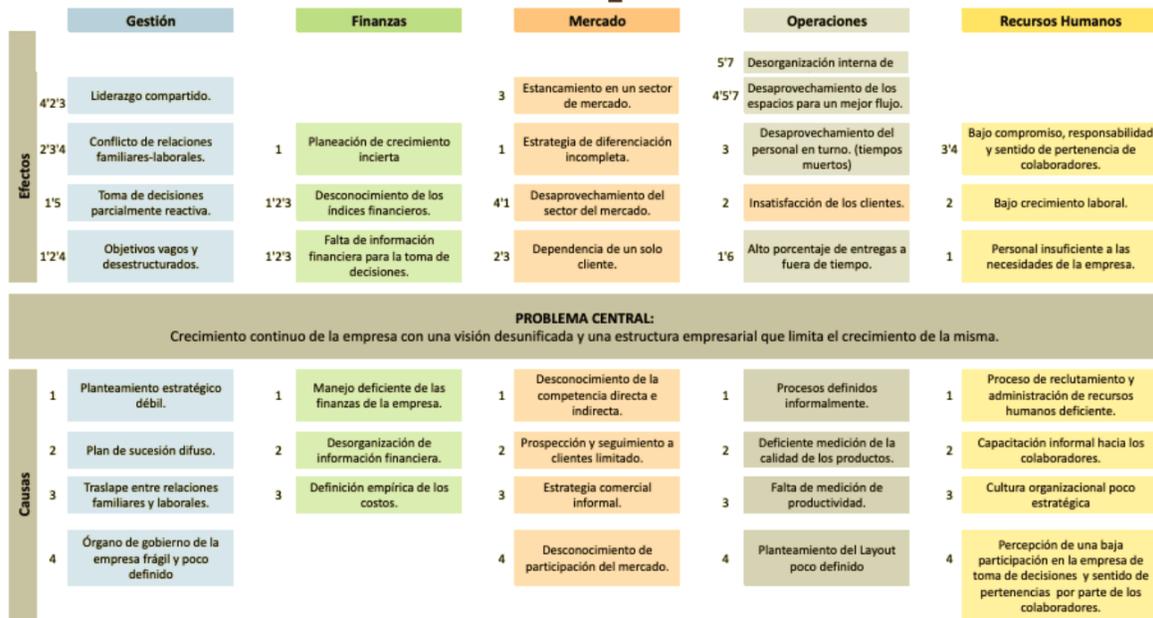
### Conclusiones

Al realizar esta herramienta nos aportó mucho tanto para el entendimiento de la empresa internamente y de la industria externamente. Identificando de manera puntual cuales son las debilidades que tiene la empresa internamente, pero también las fortalezas que tiene. Resaltando algunas como la antigüedad que tiene en la industria, haciendo que los clientes sientan un respaldo de seguridad hacia la empresa dada la experiencia que tiene, pero que no se da a conocer de forma puntual. En las amenazas y oportunidades identificamos que hay un muchos sectores de mercado en los cuales la empresa podría diversificarse y también apoyos gubernamentales los cuales en ocasiones no son muy explotados no sólo por la empresa XXXXXX, sino en la industria como tal.

Además de estructurar y redactar las estrategias necesarias para enfrentar, mitigar y/o aprovechar los recursos no solo financieros con los cuales cuenta.

Después de realizar el FODA realizamos un árbol de problemas donde identificamos las principales problemáticas de cada área dando causas y efectos, que nos llevaron a dar una gran problemática central, a continuación se presenta el árbol de problemas;

# Arbol de problemas



## 1.4. Planeación de alternativa(s)

Dada las necesidades que se tenían en la empresa como una estrategia poco definida, la falta de conocimiento de su modelo de negocio específicamente en la propuesta de valor, una prospección y seguimiento de clientes limitada, la identificación de las necesidades de los empresarios y las áreas de la empresa, conocer profundamente los procesos de la empresa ya que estos se realizaban empíricamente y no se tenía conciencia de los mismos, el desconocimiento de la competencia y la satisfacción de sus propios colaboradores, como otras necesidades. Planteamos las siguientes herramientas de diagnóstico las cuales identificamos que se adecuaban más a estas necesidades para así poder plantear las propuestas de valor.

### **Modelo CANVAS.**

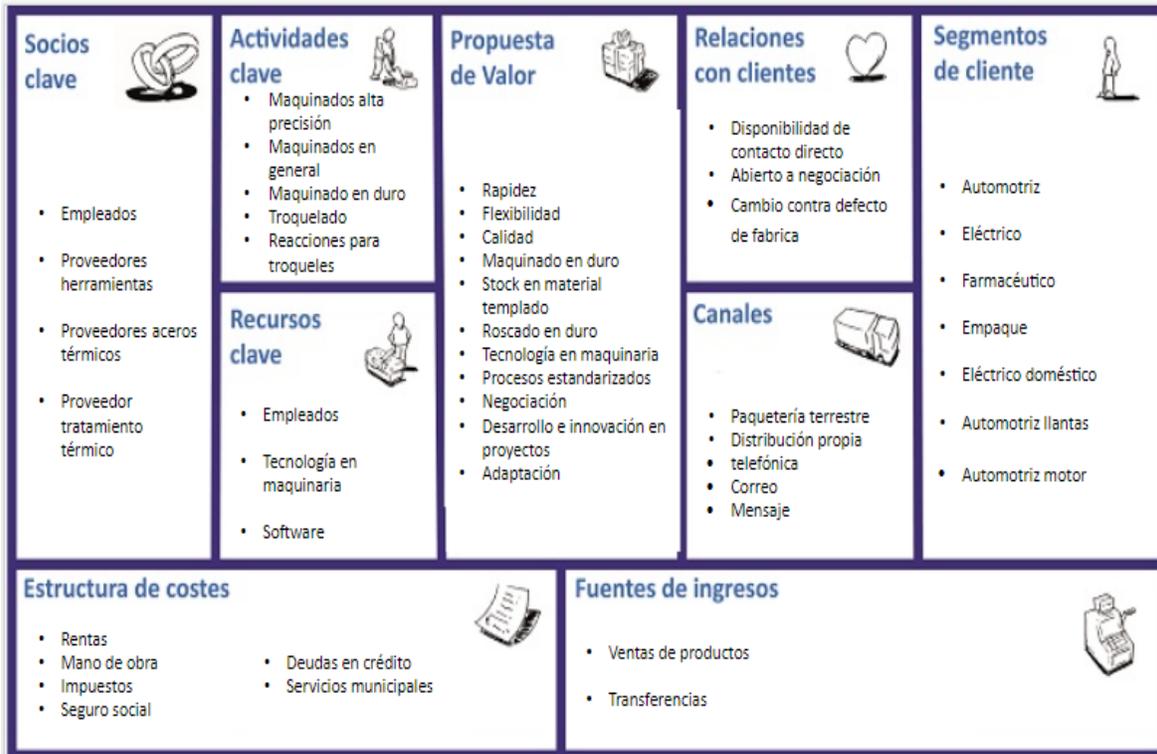
#### **Objetivo de la herramienta**

El objetivo de esta herramienta es poder visualizar todo lo involucrado dentro de una empresa para poder operar. Busca ayudar a las empresas a identificar su modelo de negocio, para poder identificar, crear y ejecutar la estrategia comercial optimizando recursos.

#### **Descripción de la herramienta**

El lienzo canva se compone de 9 partes o lienzos que están ligados entre sí, mostrando la importancia de todas ellas dentro de la empresa. Además se divide en dos partes, la parte izquierda en la cual se encuentran todas las actividades que se realizan o están dentro de la empresa, así como sus costos para poder operar. Mientras que en el lado derecho están las actividades o actores más externos que están involucrados dentro del proceso.

### **Herramienta**



### Análisis

Para poder realizar el lienzo de modelo canvas es necesario estar involucrado dentro de la empresa, para así conocer o identificar cuales son los datos correctos dentro de cada uno de los campos.

Por lo cual citamos a los miembros de familia que conforman la empresa, pero solo se pudo contar con la presencia de los dos hijos, a los cuales los acompañamos en el proceso de estructuración y llenado de la herramienta.

Al estar llenando la herramienta pudimos identificar que habían campos en los cuales se les facilitaba más identificar los datos necesarios, como fue con la propuesta de valor, segmento de clientes, fuentes de ingresos, actividades clave. Mientras que otras necesitaban un poco más de tiempo, como la estructura de costos.

### Conclusiones

La realización de esta herramienta solo con los hijos nos dio un panorama más claro de cómo identifican su modelo de negocio, pero consideramos que la presencia del director nos pudo ayudar a dar más información o ver cual es el modelo de negocio que él identifique. Pero aun así se pudieron identificar puntos interesantes, como puede ser el segmento de clientes, ya que ellos solo se dedican a uno solo, pero también tienen claro que hay un mercados diferentes en los cuales pueden abarcar.

## **Embudo de ventas**

### **Objetivo de la herramienta**

El objetivo del embudo de ventas, es una forma gráfica de ilustrar cómo los clientes interactúan con nuestra marca, comenzando con una gran cantidad de clientes o prospectos potenciales hasta que finalmente nos compra, ya sea un producto o servicio. Iniciando desde la atracción hasta la fidelización o cierre.

### **Descripción de la herramienta**

La herramienta se basa en 4 puntos en concreto, el primero es la atracción de los clientes. Esta etapa inicia cuando el cliente identifica una necesidad y comienza con la búsqueda de las posibles soluciones que pueda tener. Y como nuestra marca o empresa se acerca para poder ayudarlo. De no ser el cliente quien busque satisfacer dicha necesidad, es el proceso que la empresa realiza para atraer a nuevos clientes. Además de seleccionar a los prospectos que se acerquen más al perfil de nuestro interés.

El segundo paso es la interacción, aquí es la forma en la cual vamos a comunicarnos con nuestro cliente prospecto, identificando sus necesidades e informarle de cómo podemos satisfacerlas.

Paso número tres es la conversión, es cuando una vez identificado el interés del cliente prospecto sobre nuestras soluciones, buscamos la forma en la cual vamos a convencerlo que somos la mejor opción dentro de la competencia.

Por último el cuarto, fidelizar/cierre, es la etapa final del embudo de ventas donde convencimos al prospecto de ser la mejor opción y este ya realizó una compra convirtiéndolo en cliente. Además de la interacción que se tiene en el proceso postventa.

## Herramienta



Embudo de ventas		
Pasos	Descripción de los pasos	Marcador
1. Atracción	1. No se buscan clientes (llegan solos). Este acercamiento se tiene con empresas dentro de las asociaciones a las que pertenecen. En este espacio es donde entre las empresas (productoras) se pasan los datos de las empresas (clientes) que se necesitan junto con las especificaciones de las piezas o productos de su interés (perfiles).	
1.2. Prospecto	1. Después de tener estas recomendaciones de los clientes, estos perfiles se pasan por un filtro, el cual se basa en identificar las necesidades más específicas y directas de las empresas, en donde si es posible atender estas necesidades, de poder satisfacerla pasa el filtro, de no pasarlo no se consideran.	
2. Interacción	1. Una vez identificado a las empresas prospecto, el primer acercamiento es mandarles el curricular de la empresa, junto con la historia, y una breve explicación sobre la especialización que tiene en comparación con la competencia.	

3. Conversión	<p>1. Después de haber mandado el correo en el primer acercamiento, la empresa (cliente). Responde este correo con la información de las piezas a solicitar, además de esta información también se adjunta el dibujo para así poder realizar una muestra, la cual se le manda al cliente para su aprobación y retroalimentación.</p> <p>2. Otro punto interesante, es que el contacto además de tenerlo con el área de compras también se tiene el contacto con el usuario del producto para así conocer las necesidades y requerimientos que se necesite.</p>	
4. Fidelizar/Cierre	<p>1. Una vez identificado las necesidades que se tiene para el producto, se fabrica la orden de compra que se genere.</p> <p>2. Después de mandar las piezas el siguiente contacto sobre el servicio postventa se hace aproximadamente 15 días después de haber llegado el pedido, para así preguntar sobre la calidad y funcionamiento de estas.</p> <p>3. Posteriormente a este acercamiento, el siguiente contacto se hace muy esporádicamente para no parecer enfáticos. Dada la naturaleza de las piezas son artículos de alta durabilidad, y en caso de necesitar un pedido nuevo esta empresa hace el re-acercamiento.</p>	

### **Análisis**

Para llenar esta herramienta se contó con la ayuda de XXXXXXXX encargado del área de ventas dentro de otras más, el cual nos proporcionó información sobre cómo buscan o seleccionan a nuevos clientes.

Al presentarle la herramienta nos comentó que ellos no tenían un proceso definido como lo marcaba el embudo de ventas. Pero al estarnos practicando el proceso (empírico) que tienen o utilizan para buscar y seleccionar a un nuevo cliente, nos describe la información necesaria con la cual se genera el embudo de ventas.

### **Conclusiones**

Muchas ocasiones las personas dentro de las empresa realizan actividades día con día muy empíricas y poco formales desde su perspectiva, pero al comparar estas con los pasos o requisitos de algunas herramientas nos encontramos con que las personas realmente si realizan estas herramientas y/o métricas estandarizadas en sus procesos. Pero al estar tan envueltos en el rol de trabajo ven que no tienen una relevancia como tal. Siendo lo contrario ya que estos procesos realmente tienen una importancia y forman parte de diferentes herramientas y/o métricas estandarizadas.

Como fue el caso en la empresa XXXXXX y XXXXXXXX encargado de ventas, al realizar el proceso del embudo de ventas.

### **Partes Interesadas**

#### **Objetivo de la herramienta**

Esta herramienta tiene como objetivo describir y analizar las principales necesidades que tienen los interesados en la organización y analizar los requisitos necesarios para cumplir con las necesidades de cada departamento.

#### **Descripción de la herramienta**

Esta herramienta se divide en los principales interesados de la empresa, Dueño(s), Gerentes de operación, Empleados, Clientes, Proveedores, Comunidad, Entidades Gubernamentales, y se enlista las principales necesidades que tienen cada interesado y a un costado se enlista los requisitos principales para cumplir con las necesidades.

#### **Herramienta**



## **Análisis**

Para realizar esta herramienta es necesario sentarse con cada interesado para identificar sus necesidades y los requisitos para las mismas. Al realizar la herramienta se logró dar una mejor vista e idea de cómo está la empresa y cuáles son sus inquietudes más urgentes por solucionar, cada área tiene necesidades específicas por cumplir.

Se podría analizar que la empresa tiene necesidades más urgentes que otras y son más necesarias para lograr un mejor rendimiento o crecimiento de la empresa.

## **Conclusiones**

En conclusión, la empresa cuenta con algunas necesidades más urgentes que otras, y se logró identificar dependiendo el área cuáles son los requisitos necesarios para satisfacer las necesidades, será necesario analizar más a fondo que se necesita o que plan de acción se debe llevar a cabo para cumplir con los objetivos. Esta herramienta nos va ayudar mucho a tener escrito lo que cada parte interesada requiere en su área para el correcto funcionamiento o tener una mejor eficiencia en la empresa.

## **SIPOC**

### **Objetivo de la herramienta**

SIPOC es una herramienta cuyo objetivo es la identificación y caracterización de los elementos clave del proceso, identificando las entradas, procesos, salidas y su objetivo es comunicar y establecer el flujo de la información dentro de los procesos.

### **Descripción de la herramienta**

Esta herramienta tiene un formato de tabla, donde se identifica los proveedores, entradas, procesos, salidas y clientes, donde Proveedor es quien te manda la información, el proceso lo que se hace con la información, entrada es la información o documento o correo que entra al proceso, salida es la información o comunicación o documento que sale del proceso y cliente quien recibe la salida.



### **Análisis**

Para realizar esta herramienta fue necesario hacer una entrevista a cada encargado del proceso de administración y producción, donde ellos me platicaban a detalle todo lo que se hacía durante el proyecto, desde que el cliente manda su solicitud de cotización hasta la entrega del producto terminado.

### **Conclusiones**

En conclusión, la empresa tiene definidas e identificadas lo que cada área debe hacer de acuerdo a la etapa en que estén, pero se logra identificar que se necesita un poco más de personal que ayude en el área de administración con labores de cobranza, pagos y dar de alta en el sistema las facturas, como un gerente o un jefe de producción que se encargue de supervisar cada una de las etapas para lograr reducir los tiempos muertos entre procesos y mejorar la productividad

### **Tabla de oferta laboral**



**Análisis:** Al realizar la tabla de oferta laboral tomamos en cuenta distintas empresas en la cual se compararon las prestaciones los requisitos horarios y sueldos que ofrecía cada una de estas empresas cabe recalcar que todas están dentro de Guadalajara y se dedican al

mismo giro o segmento de mercado en la cual es mucho más fácil comprar el puesto. Cuál es tu investigación y obtener el resultado que queríamos en la tabla comparativa de oferta laboral se tomaron en cuenta varios factores sobre eso se sacó un promedio del salario mensual que reciben los colaboradores de un mismo puesto y se sacó la comparativa si la empresa está o no está superior a las demás en cuanto a la oferta laboral.

**Conclusión:** Como conclusión se obtuvo que si bien la oferta laboral que ofrece es en promedio superior a las de la competencia en cuanto al puesto de operador CNC y también cabe recalcar que tienen prestaciones superiores a las de la ley y aparte cuentan con un sistema de bonos recompensas y reparto utilidades que las demás empresas no ofrecen entonces es un punto a favor de XXXXXX.

### **Encuesta laboral**



**Análisis:** En esta herramienta se utilizaron distintas preguntas para poder obtener como resultado qué tal es el ambiente laboral y qué tal es todo el trabajo que se realiza dentro de la empresa Talk para esto se realizó una encuesta a 15 colaboradores de la cual Se obtuvieron 1080 respuestas se dividieron en 11 Áreas que abarcaba en distintos temas.

**Conclusión:** La conclusión que se obtuvo al utilizar esta herramienta que fue bastante importante para darse cuenta qué tal está el ambiente laboral y qué tanto la satisfacción de los colaboradores se detectó que el aire de Port unidad de la empresa es decir el área que salió un poco más baja Fue el área de ejecución que viene siendo la número cinco se considera área de oportunidad ya que los colaboradores sienten que no se les da una retroalimentación de su trabajo que su trabajo no es valorado y que simplemente su trabajo no está siendo revisado correctamente entonces consideramos que se tiene que dar un poquito más de atención necesaria para poder aumentar el porcentaje de promedio que se obtuvo.

## 1.7. Bibliografía y otros recursos

[Enlisten los documentos bibliográficos, hemerográficos, telemáticos, audiovisuales, etc. consultados para la elaboración del sustento teórico y metodológico, así como para la realización del proyecto. Las citas deben hacerse de acuerdo con el sistema APA.]

*Gerardo Flores . (Mar, 10/09/2018). Política Pública y Marco Normativo en Materia de Residuos. Junio 10 2022, de Jalisco,Gobierno del Estado Sitio web: <https://semadet.jalisco.gob.mx/medio-ambiente/residuos/politica-publica-y-marco-normativo-en-materia-de-residuos>*

*Gerardo Flores . (Lun, 07/08/2013 ). Residuos de Manejo Especial. Junio 10 2022, de Jalisco, Gobierno del Estado Sitio web: <https://semadet.jalisco.gob.mx/medio-ambiente/residuos/residuos-de-manejo-especial>*

*ISO. ( 2015-09). ISO 14001;2015. ISO, 3ra edición, 35. 10 Junio 2022, De ISO Base de datos*

*<https://www.iso.org/standard/60857.html>*

ISO. (2021-02). ISO 14053;2021. 10 Junio 2022, de ISO Sitio web:  
<https://www.iso.org/standard/73338.html?browse=tc>

FERNANDO GARZA MARTÍNEZ,. (a 23 de octubre del 2003,). Reglamento para el Funcionamiento de Giros Comerciales, Industriales y de Prestación de Servicios en el Municipio de Guadalajara. 10 Junio 2022, de Ayuntamiento de Guadalajara Sitio web:  
<https://transparencia.guadalajara.gob.mx/sites/default/files/reglamentos/reg.funcionamientogiroscomercialesindustrialesprestacionsserviciosguadalajara.pdf>

MAESTRO JOSÉ LUIS TOSTADO BASTIDAS. (03/04/2019). REGLAMENTO DE PROYECTOS DE INVERSIÓN Y DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL MUNICIPIO DE ZAPOPAN, JALISCO. 10 Junio 2022, de MUNICIPIO DE ZAPOPAN, JALISCO Sitio web:  
<https://servicios.zapopan.gob.mx:8000/wwwportal/publicfiles/descargasEnlaces/07-2020/Reglamento%20de%20Proyectos%20de%20Inversi%C3%B3n.pdf>

United Nations. ( 12 diciembre de 2015). ¿Qué es el Acuerdo de París?. 10 Junio 2022, de United Nations Sitio web:  
<https://unfccc.int/es/process-and-meetings/the-paris-agreement/que-es-el-acuerdo-de-paris>

Colaborador de DocuSign. (30 Marzo 2020). 5 acuerdos comerciales de México con otros países que debes conocer. 10 Junio 2022, de DocuSign Sitio web:  
<https://www.docusign.mx/blog/acuerdos-comerciales-de-mexico>

GMZ. (2022, mayo). Código Ambiental Para el Municipio de Zapopan. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/[https://servicios.zapopan.gob.mx:8000/wwwportal/publicfiles/descargasEnlaces/05-2022/C%C3%B3digo%20Ambiental%20para%20el%20Municipio%20de%20Zapopan%2C%20Jalisco\\_0.pdf](https://servicios.zapopan.gob.mx:8000/wwwportal/publicfiles/descargasEnlaces/05-2022/C%C3%B3digo%20Ambiental%20para%20el%20Municipio%20de%20Zapopan%2C%20Jalisco_0.pdf)

GMZ. (2022, febrero). Reglamento de Prevención y Gestión de Residuos del Municipio de Zapopan. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/<https://servicios.zapopan.gob.mx:8000/wwwportal/publicfiles/descargasEnlaces/02-2022/Reglamento%20de%20Prevenci%C3%B3n%20y%20Gesti%C3%B3n%20Integral%20de%20Residuos%20del%20Municipio%20de%20Zapopan%2C%20Jalisco.pdf>

Gobierno del Estado de Jalisco. (2021). Desarrollo Empresarial Micros y Pequeñas Empresas | [info.jalisco.gob.mx](http://info.jalisco.gob.mx). [info.jalisco.gob.mx](http://info.jalisco.gob.mx).  
<https://info.jalisco.gob.mx/gobierno/programas-apoyo/21342>

Gobierno del Estado de Jalisco. (2021b). JALISCO CRECE | [info.jalisco.gob.mx](http://info.jalisco.gob.mx). <https://info.jalisco.gob.mx/gobierno/programas-apoyo/21341>

López, E. L. (2022). Zapopan: Economía, empleo, equidad, calidad de vida, educación, salud y seguridad pública. Data México. <https://datamexico.org/es/profile/geo/zapopan#:~:text=Acerca%20de%20Zapopan&text=Las%20ventas%20internacionales%20de%20Zapopan,12.5%25%20respecto%20al%20a%C3%B1o%20anterior.>

MÉXICO, ¿CÓMO VAMOS? (2022, 28 febrero). La economía mexicana no regresa a su nivel prepandemia en 2021 y muestra señales de estancamiento. <https://mexicocomovamos.mx/publicaciones/2022/02/la-economia-mexicana-no-regresa-a-su-nivel-prepandemia-en-2021-y-muestra-senales-de-estancamiento/>

Gaceta económica. (2022, 31 enero). Luego de una contracción de 8.2% en 2020 debido a la pandemia de coronavirus. GOBIERNO DE MEXICO. <https://www.gob.mx/shcp/gacetaeconomica/articulos/la-economia-mexicana-crecio-4-8-en-2021>

HERNANDEZ, G. (2022, 25 enero). 11 tendencias que marcarán el ritmo del mundo laboral en los próximos meses. El Economista. <https://www.eleconomista.com.mx/capitalhumano/11-tendencias-que-marcaran-el-ritmo-de-l-mundo-laboral-en-los-proximos-meses-20220121-0050.html>

Romero, A. (2016, 20 diciembre). Planes de Contingencia atmosféricas para el Área Metropolitana de Guadalajara | Secretaría de Medio Ambiente y Desarrollo Territorial. <https://semadet.jalisco.gob.mx/medio-ambiente/calidad-del-aire/planes-de-contingencia-atmosfericas-para-el-area-metropolitana-de>

## 1.8. Anexos generales

Durante el proceso PAP realizamos un documento donde reflejamos el plan de trabajo de cada día durante esta primer etapa, los acuerdos en los que quedamos realizar para el siguiente día y lo que trabajamos en ese día;





### 3. Reflexión crítica y ética de la experiencia

El RPAP tiene también como propósito documentar la reflexión sobre los aprendizajes en sus múltiples dimensiones, las implicaciones éticas y los aportes sociales del proyecto para compartir una comprensión crítica y amplia de las problemáticas en las que se intervino.

#### 3.1 Sensibilización ante las realidades



Jesús Santillan; Al momento del primer contacto con los empresarios del proceso de consultoría PAP me di cuenta como es la realidad de esta organización y de primera instancia logre identificar que la empresa funciona y está llevando sus procesos de manera correcta pero informal, pero conforme más nos acercamos e indagamos más a fondo de la empresa nos dimos cuenta que tienen muchos de sus procesos muy ambiguos y nada documentados, tienen áreas poco definidas, etc. A partir de aquí personalmente me impactó mucho como una empresa con tantos años de experiencia y en el mercado puede tener tan poca organización interna y departamentos tan generalizados, es decir, en el área de administración, finanzas, compras, ventas solo hay de 2 a 3 personas trabajando en esta área y haciendo todas las labores entre esas dos personas y siguen trabajando así sin adquirir más personal ya que tampoco tienen un plan de contratación de personal y no hacen este proceso.

Antonio Radillo; En este primer proceso del PAP siento que fue de cierta manera retador y enriquecedor, ya que pude relacionarme directamente con empresarios los cuales viven y tienen

situaciones difíciles y estresantes día con día. Por lo cual se agradece la disposición que tuvieron hacia nosotros y al horario de trabajo previamente planteado para cada sesión. Haciendo así este proceso más fluido y natural.

Iniciando desde la primera visita con la disposición que tuvieron para darnos un recorrido por las instalaciones y explicarnos el proceso que se tiene con la fabricación para llegar al producto final. Por otra parte también se tuvo una buena disposición por parte del equipo PAP para atender las necesidades que tenían los empresarios y acompañarlos en este proceso. Considero un factor clave la responsabilidad y sensibilidad que se tuvo durante todo este periodo, haciendo que la relación entre los empresarios y el equipo fuera muy natural y nada forzada. Haciendo que los resultados de esta primera parte del proceso fueran muy buenos y acertados, pero de no haber tenido esta relación creo que hubiera sido muy difícil el poder diagnosticar a la empresa.

Diego Cosio: La realidad que viví de llevar el proceso de consultoría de una empresa es bastante fuerte y desierta manera retador ya que al conocer un poquito más la empresa los colaboradores y los directivos y ver las necesidades que realmente tenían y analizar desde un entorno y un diagnóstico ágil cómo es que estaba la empresa actualmente de primer instante fue algo impresionante para mí el verte una empresa que factura tanto dinero hay una empresa que si bien desierta manera está en crecimiento tengan tantas fallas o más bien que no tengan la administración que se debería o que se debe de llevar en una empresa de ese tipo fue algo bastante retador y sigue siendo bastante retador el poder institucionalizar la empresa y estructurar todos los procesos.

Algo que me llamo mucho la atención de esta empresa es que lleva bastante Tiempo en el mercado es una empresa que va por tres generaciones la cual se me hace un logro que una empresa pueda subsistir tanto tiempo a pesar de las crisis económicas que se presentaron durante sus años y como lo comento es un reto bastante grande por el tipo de empresa que es y por todo lo que se tiene que hacer para que pueda estar funcionando perfectamente en cuanto a procesos estructurados y planeación estratégica



También especifica los aprendizajes que lograste al ser parte de este proyecto, en el ámbito profesional, social y personal./

Jesús Santillan; Durante el trabajo en este periodo PAP aprendí competencias sociales y colaborativas con mi equipo de trabajo, aprendí a desarrollar, dialogar y discutir las mejores propuestas y diagnósticos para la empresa junto con mi equipo, también desarrolle competencias disciplinares o profesionales hacia los empresarios de una manera correcta y respetuosa, de aquí aprendí cómo dar el trato correcto y la mejor manera de expresarme con los empresarios para mostrar de manera profesional mis ideas y aportaciones. Personalmente aprendí la realidad que viven muchas empresas familiares ante sus problemáticas internas y externas, me di cuenta como problemas tan simples y sencillos pueden tener repercusiones mayores dentro de la organización y estas les pueden afectar a largo plazo si no se logran resolver. Durante este proceso PAP emprendí nuevos retos, ya que nunca había diagnosticado una empresa y fue un buen reto el hacer, investigar y reflexionar sobre como esta la empresa en estos momentos y proponer soluciones reales que estén a nuestro alcance de poder realizar y que les ayuden lo más posible a organizar y estructurar la organización.

Antonio Radillo; Esta nueva experiencia que tuve durante el verano, en la consultoría de una Mype me ayudó en distintos ámbitos por mencionar algunos, el trabajo en equipo, la responsabilidad y el ser proactivo.

Al ser un equipo conformado por 3 integrantes de distintas carreras había una responsabilidad de cada uno para poder llegar a las metas y objetivos planteados, es claro que somos un equipo y todos tenemos responsabilidad de todo, pero también se tienen responsabilidades individuales, las cuales se respetaron puntualmente. Un factor clave para que este trabajo se haya podido generar creo que fue la buena relación y el ambiente de trabajo que se tenía tanto entre los miembros del equipo junto con nuestro consultor.

En lo personal considero que este proceso me ayudó a identificar las fortalezas que tengo, además de tener mejor claridad de los conocimientos que adquirí durante la carrera y ponerlos en práctica para ayudar a una empresa real. Otro punto importante fue el poder retarme para aprender nuevas cosas y poder aplicarlas al proyecto, considero que es valioso

ver cómo somos capaces de aprender nuevas cosas y mejorar cada vez más con las retroalimentaciones que se tuvieron durante el proceso.

Diego Cosio: Sinceramente este Pap me dejó mucho conocimiento práctico muchas de las veces el conocimiento que tenemos solamente es teórico pero en este caso fue práctico ya que nosotros nos encargamos de realizar las herramientas necesarias y presentarlas a la empresa algo que me gustó muchísimo es el poder relacionarse con personas que tienen una empresa que está saliendo adelante y poder también contar con un equipo de trabajo capaz de poder realizar las actividades y los retos que se proponen, Algo muy importante recalcar es que si bien no fue un semestre fácil pero fue un semestre y el semestre que viene se viene con mayores retos porque ahora sí que vamos a tener que poner todas estas habilidades de la carrera en práctica para poder sacar adelante y que pueda funcionar correctamente estoy bastante emocionada por el trabajo que se viene y sobre todo por las experiencias y el conocimiento que me voy a llevar de realizar este Pap.