

INSTITUTO TECNOLÓGICO Y DE ESTUDIOS SUPERIORES DE OCCIDENTE

Departamento de Electrónica, Sistemas e Informática
Desarrollo Tecnológico y Generación de Riqueza Sustentable

PROYECTO DE APLICACIÓN PROFESIONAL (PAP)



ITESO, Universidad
Jesuita de Guadalajara

PAP4N01A PROGRAMA DE LA INDUSTRIA DE ALTA TECNOLOGIA I

APTO INNOVACIÓN

PRESENTA

Alumno: INSD, Mariana ALVARADO Elizondo

Profesor PAP: Juan Manuel Islas Espinoza, PMP®

Tlaquepaque, Jalisco, mayo 2026

ÍNDICE

Contenido

REPORTE PAP.....	3
Presentación Institucional de los Proyectos de Aplicación Profesional	3
Resumen	4
1. Introducción	4
1.1 Antecedentes.....	4
1.2 Justificación	5
1.3 Objetivos	6
1.4 Contexto	6
1.5 Inventario de Competencias	7
1.6 Plan Educativo	8
1.7 Entregables	8
1.8 Involucrados.....	9
2. Desarrollo del Proyecto	11
2.1 Administración del Proyecto.....	11
2.2 Sustento Teórico y Metodológico	11
2.3 Objetivos del Proyecto	12
2.4 Descripción del Proyecto.....	12
2.5 Plan de Trabajo.....	12
2.6 Equipo de Trabajo	13
2.7 Plan de Comunicaciones	14
2.8 Plan de Calidad	14
2.9 Seguimiento y Control	15
2.10 Cierre del Proyecto.....	15
3. Resultados del Trabajo Profesional.....	16
3.1 Productos Obtenidos	15
3.2 Estimación del Impacto	16
4. Reflexiones del alumno	17
4.1 Aprendizajes Profesionales	17
4.2 Aprendizajes Sociales	17
4.3 Aprendizajes Éticos.....	18

4.4 Aprendizajes Personales	18
4.5 Tareas Aprendidas	18
5. Conclusiones.....	20
6. Bibliografía y Anexos (<i>solo en caso de ser necesarios</i>)	21

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 presente Proyecto de Aplicación Profesional (PAP) tiene como objetivo fortalecer y aplicar mis competencias profesionales en un entorno real, mediante mi participación activa en la empresa Apto Innovación, desempeñando el rol de Service Designer y Project Manager.

Durante el periodo del PAP, el proyecto se enfoca en el diseño, análisis y mejora de servicios, así como en la planeación y gestión de actividades orientadas a la innovación, alineadas con las necesidades de los usuarios y los objetivos estratégicos de la organización. El alcance de mi participación incluye la investigación de usuarios, el análisis de procesos, la generación de propuestas de valor, la documentación de resultados y la comunicación efectiva con los distintos stakeholders involucrados.

Asimismo, este PAP me permite identificar mis competencias actuales, detectar áreas de oportunidad y establecer un plan de desarrollo educativo que contribuya a mi crecimiento profesional. A través de actividades prácticas, tutorías y procesos de autoaprendizaje, busco alcanzar el nivel de competencia requerido para desempeñarme de manera autónoma y efectiva dentro del proyecto asignado.

Este documento representa el punto de partida del proyecto y será ajustado conforme avance el PAP y se obtengan resultados más claros y completos.

1. Introducción

Este capítulo integra la información del contexto del proyecto PAP en el que participarás y debe redactarse en tiempo futuro, cabe hacer notar que en ocasiones el proyecto puede tener fechas de inicio y terminación diferentes al periodo académico, según los acuerdos establecidos con la Coordinación PAP-DESI.

1.1 Antecedentes

La organización huésped en la que participaré será Apto Innovación S.A.P.I. de C.V., una firma especializada en consultoría y servicios de diseño centrado en el usuario, estrategia, innovación y desarrollo tecnológico.

Apto Innovación se enfoca en ramas tecnológicas y metodológicas como diseño de servicios y experiencias omnicanales, diseño y desarrollo de productos digitales y ecosistemas digitales, estrategia con enfoque usuario-céntrico, desarrollo de software y capacitación en diseño e innovación.

La empresa ofrece, entre otros, los siguientes tipos de servicios:

- Diseño de servicios y experiencias omnicanales centradas en el cliente.
- Diseño, validación y desarrollo de productos digitales adaptados a las necesidades de los usuarios.
- Aplicación de análisis cualitativo y cuantitativo para descubrir oportunidades de mejora en productos y servicios.
- Desarrollo de equipos de innovación dentro de las organizaciones.
- Desarrollo e integración de software y arquitectura de sistemas.
- Programas de capacitación en diseño e innovación.

La misión de Apto Innovación se basa en resolver retos complejos mediante un enfoque centrado en el usuario, combinando diseño, estrategia y tecnología para generar valor tanto para las organizaciones como para las personas que interactúan con sus productos y servicios.

Apto Innovación atiende a clientes de diversos sectores, especialmente del sector servicios, empresas privadas y PYMES, con presencia principalmente en mercados nacionales y proyectos colaborativos con organizaciones de distintos segmentos.

1.2 Justificación

Mi motivación para participar en un PAP de estas características radica en la oportunidad de integrarme a un proyecto que representa, de manera directa, el enfoque más cercano a la formación y competencias desarrolladas durante mi carrera, permitiéndome aplicar conocimientos teóricos en un entorno profesional real. Este proyecto se relaciona estrechamente con los aprendizajes adquiridos, ya que me permitirá fortalecer habilidades en diseño de servicios, investigación de usuarios, gestión de proyectos y trabajo colaborativo, áreas clave dentro de mi perfil académico y profesional.

Asimismo, considero que el enfoque de Apto Innovación se encuentra alineado tanto con mis intereses profesionales a futuro como con mis valores personales, al promover soluciones centradas en las personas, la innovación con impacto y

el trabajo colaborativo. Este alineamiento refuerza mi interés por invertir tiempo y esfuerzo en un proyecto que no solo contribuya a mi desarrollo profesional, sino que también sea congruente con la forma en la que busco ejercer mi práctica profesional al egresar.

Estimo dedicar aproximadamente 20 horas semanales al desarrollo de este PAP, considerando tanto la ejecución de actividades del proyecto como el tiempo necesario para capacitación paralela y el cumplimiento de los entregables comprometidos con la calidad esperada.

1.3 Objetivos

El propósito de la empresa huésped al realizar proyectos PAP como este es integrar talento en formación para apoyar el desarrollo de iniciativas de innovación, diseño y tecnología, al mismo tiempo que permite a los estudiantes aplicar de manera práctica los conocimientos adquiridos durante su formación académica, generando valor tanto para la organización como para los proyectos en los que participan.

Por mi parte, mis objetivos durante este periodo PAP serán fortalecer y ampliar mis conocimientos en diseño de servicios, así como adquirir nuevas herramientas metodológicas que me permitan abordar proyectos de manera más estructurada y profesional. Asimismo, busco reforzar mis habilidades blandas, en especial la comunicación profesional con stakeholders, la participación en entornos colaborativos y la interacción con perfiles multidisciplinarios. Adicionalmente, espero aprender del trabajo conjunto con distintos perfiles profesionales, conocer nuevas herramientas de diseño y gestión, y desarrollar una mayor madurez profesional que me permita desempeñarme de forma más segura y efectiva en un entorno laboral real.

1.4 Contexto

El Proyecto de Aplicación Profesional (PAP) se desarrollará dentro del área de Diseño de Servicios e Innovación de la empresa Apto Innovación, en colaboración con la inmobiliaria Grupo San Carlos.

El tipo de proyecto en el que participaré corresponde a la mejora de procesos y servicios mediante la aplicación de metodologías de diseño centradas en el usuario, con el objetivo de optimizar la experiencia de compra de los distintos perfiles de usuarios de la inmobiliaria. El proyecto se enfocará en el análisis del

proceso actual de adquisición de inmuebles, la identificación de puntos de dolor a lo largo del journey del cliente y la propuesta de mejoras que permitan ofrecer una experiencia más clara, eficiente y satisfactoria.

Mi rol dentro del proyecto será el de Service Designer desempeñándome como estudiante PAP. Además de participar en actividades propias del diseño de servicios, también colaboraré en la parte de gestión y coordinación del proyecto (backstage), dando seguimiento al cumplimiento del plan de trabajo, la ejecución de entrevistas con usuarios, el avance conforme al cronograma (Gantt) y la coordinación de actividades con el equipo de trabajo. Mis funciones incluirán la investigación y segmentación de usuarios, el análisis de procesos y servicios existentes, la identificación de oportunidades de mejora, la generación de propuestas de diseño de servicio, la documentación de hallazgos y el seguimiento de actividades con los distintos stakeholders involucrados.

Para el cumplimiento de mis compromisos dentro del PAP, contaré con los siguientes recursos y facilidades de apoyo:

- Acompañamiento y mentoría por parte del líder del proyecto
- Acceso a herramientas digitales de diseño, investigación y gestión de proyectos
- Información y documentación proporcionada por la empresa y el cliente
- Espacios de retroalimentación y revisión periódica con el equipo de trabajo

1.5 Inventario de Competencias

Materia	PAP1 DESI	Semestre	2023O				
Profesor	Juan Manuel Islas	Horario:	Lun-Jue 16-18				
Alumno:	Mariana Alvarado	Carrera:	Ing. En negocios y servicios				
Empresa:	Apto Innovación						
Proyecto:							
Inventario de Competencias							
No.	Competencia		Req	Adq	GAP	Obj	Prior
1	Diseño de Servicios (Service Design)		4	3	1	4	Alta
1.1	Mapeo de journeys		4	3	1	4	Alta
1.2	Blueprints de servicio		4	2	2	3	Alta
2	Gestión de Proyectos		4	3	1	4	Alta
2.1	Planeación de actividades		4	3	1	4	Alta
2.2	Seguimiento de entregables		4	3	1	4	Alta
3	Investigación de Usuario (UX Research)		4	3	1	4	Media
3.1	Definición de insights		4	3	1	4	Alta
4	Pensamiento Estratégico		3	2	1	4	Media
5	Comunicación Profesional y Presentaciones		4	2	2	3	Alta
5.2	Comunicación con stakeholders		4	3	1	4	Alta
6	Trabajo Colaborativo y Facilitación		4	3	1	4	Alta
7	Documentación y Reportes Ejecutivos		3	2	1	3	Baja

1.6 Plan Educativo

Materia	PAP1- DESI	Semestre	2021O																			
Profesor	Juan Manuel Islas	Horario:																				
Alumno:	Mariana Alvarado	Carrera:	Ing. En negocios y servicios digitales																			
PAP:																						
Empresa:	Apto Innovacion																					
Plan de Actividades																						
No.	Actividad Educativa	Tipo Actividad	Total Hrs	Fecha Inicio	Fecha Termino	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	Obj
	Elaboración de reportes ejecutivos PAP	Autoestudio y acompañamiento de managers	10	19 ener o de 2026	30 enero de 2026																	
	Desarrollo de propuesta estratégica de servicio	Autoestudio + práctica	5	ener o de	23 enero de	5	5															
	Presentación de avances a stakeholders	practica	10											5	5							
	Análisis de insights y definición de oportunidades	Tutoría con manager	10						5	5												

1.7 Entregables

Durante el periodo del PAP se contempla la elaboración y entrega de los siguientes entregables, los cuales se desarrollan de manera progresiva a lo largo

de las distintas etapas del proyecto y están orientados a la mejora de los procesos y servicios del modelo comercial de Grupo San Carlos, con un enfoque centrado en la experiencia del usuario:

- Documentación de investigación de usuarios, que incluye el diseño metodológico, segmentación de perfiles, guías de entrevista, síntesis de entrevistas cualitativas con clientes, asesores y stakeholders, así como la identificación de patrones de comportamiento y puntos de dolor a lo largo del proceso de compra.
- Mapas de experiencia del usuario, customer journeys y blueprints de servicio, que representan el estado actual (AS IS) del modelo comercial, los flujos entre canales, los subsistemas involucrados y las interacciones entre usuarios, procesos, tecnología y organización.
- Modelos sistémicos y análisis de variables, donde se documentan las variables adyacentes del comportamiento, problemáticas sistémicas y relaciones clave que impactan la experiencia del cliente y la efectividad del proceso comercial.
- Propuestas de mejora e innovación, desarrolladas a partir de talleres de ideación y validación con stakeholders, incluyendo fichas de concepto, iniciativas priorizadas, definición de MVPs y visualizaciones en media fidelidad de las soluciones propuestas.
- Roadmap de transformación, que integra el estado futuro del modelo comercial (TO BE), la priorización de iniciativas, el plan de implementación a corto, mediano y largo plazo, así como planes de acción a 90 días y de 12 a 24 meses.
- Reportes ejecutivos de avances y checkpoints, presentados al cierre de cada etapa del proyecto, con la síntesis de hallazgos, validaciones con sponsors y alineación estratégica para la toma de decisiones.
- Presentaciones finales de resultados a los stakeholders, incluyendo un documento ejecutivo que comunica de forma clara la lógica estratégica del proyecto, los principales insights, el portafolio de iniciativas y las recomendaciones para la implementación.

1.8 Involucrados

Los principales involucrados en el proyecto PAP serán:

- Grupo San Carlos ○ Stakeholders ○ Asesores ○ Usuarios
- Líder del proyecto ○ Isaac Martines ○ Alvaro Plasencia

- Miembros del equipo de trabajo
 - Isaac Martinez ◦ Alfredo Chavez
 - Mariana Alvarado (Alumna en rol de Services Designer)
- Alumna en rol de Service Designer / Project Manager.

2. Desarrollo del Proyecto PAP

2.1 Administración del Proyecto

A continuación, registro el número aproximado de horas en las que participaré en cada proceso de Administración del Proyecto PAP:

PROCESO	Núm. Aprox. Horas
INICIO	10
PLANEACIÓN	25
EJECUCIÓN	120
SEGUIMIENTO Y CONTROL	30
CIERRE	15
TOTAL APROXIMADO	200 horas

2.2 Sustento Teórico y Metodológico

El proyecto se desarrollará bajo el enfoque metodológico de Diseño de Servicios y pensamiento sistémico, integrando herramientas de investigación cualitativa, mapeo de sistemas, análisis de journeys, identificación de puntos de dolor, ideación colaborativa y prototipado de soluciones en media fidelidad.

La empresa Apto Innovación cuenta con una metodología propia que estructura los proyectos en etapas de: mapeo del perímetro, mapeo de componentes, análisis del flujo, ideación de intervenciones y definición de roadmap de transformación. Esta metodología se apoya en prácticas de la industria como Design Thinking, Service Design, investigación centrada en el usuario, co-creación con stakeholders y modelado sistémico.

Para el seguimiento y control del proyecto, se utilizarán prácticas de metodologías ágiles (rituales de seguimiento, checkpoints, revisiones

periódicas con stakeholders), las cuales no definen la forma de producir los entregables, sino que se emplean como un mecanismo de monitoreo del avance, priorización de actividades y gestión de riesgos.

2.3 Objetivos del Proyecto

Los principales objetivos del proyecto son:

- Mapear el ecosistema comercial y de servicio de Grupo San Carlos desde una perspectiva sistémica.
- Identificar puntos de dolor en los procesos y servicios para distintos perfiles de usuarios.
- Analizar variables organizacionales, tecnológicas y operativas que impactan la experiencia del cliente.
- Diseñar e idear intervenciones estratégicas que mejoren la experiencia de compra y los procesos internos.
- Proponer un roadmap de transformación con iniciativas priorizadas por impacto y factibilidad.

Mi participación se concentrará principalmente en los módulos de:

- Investigación cualitativa con usuarios y stakeholders.
- Análisis de flujos de servicio y journeys.
- Ideación de soluciones y visualización conceptual.
- Soporte operativo al proyecto (backstage) para seguimiento de entrevistas, cronograma y control del avance.

2.4 Descripción del Proyecto

Mi proyecto PAP formará parte de un proyecto de mayor alcance liderado por Apto Innovación para Grupo San Carlos. En este contexto, mi participación corresponderá a un módulo dentro del proyecto integral de transformación de procesos y servicios de la inmobiliaria.

Las actividades estarán orientadas a la producción de entregables de diagnóstico, análisis e ideación que servirán como insumos para propuestas de mejora de procesos, servicios y experiencia del cliente. Estas actividades no son repetitivas ni operativas, sino que forman parte de un proceso de consultoría estratégica que atiende un proyecto con duración definida.

2.5 Plan de Trabajo

Las principales competencias que deberé fortalecer para producir los entregables del proyecto son:

No.	Competencia	Nivel Inicial	Nivel Objetivo PAP	Prior
1	Diseño de Servicios	2	4	A
No.	Competencia	Nivel Inicial	Nivel Objetivo PAP	Prior
2	Investigación cualitativa con usuarios	2	4	A
3	Mapeo de journeys y procesos	2	4	A
4	Comunicación con stakeholders	2	4	A
5	Gestión básica de proyectos (backstage)	2	3	M
6	Trabajo colaborativo y facilitación de talleres	2	3	M

El seguimiento temporal del proyecto se realizará mediante un cronograma tipo Gantt definido por el equipo de Apto Innovación. En caso de no poder mostrar el plan del proyecto por temas de confidencialidad, se utilizará como referencia el Plan de Actividades Educativas alineado al Inventario de Competencias para el desarrollo de competencias técnicas, operativas y suaves.

2.6 Equipo de Trabajo

Rol	Responsabilidad
Líder de Proyecto (1)	Dirección estratégica del proyecto, toma de decisiones y relación con cliente
Consultores de Service Design (2-3)	Investigación, análisis, ideación y conceptualización de soluciones
Analistas de Investigación (1-2)	Procesamiento de información cualitativa y generación de insights

Stakeholders de Cliente (GSC) (varios)	Validación de hallazgos y definición de prioridades
Alumna PAP (yo)	Investigación, ideación, service design y apoyo operativo (backstage)

2.7 Plan de Comunicaciones

Emisor	Mensaje	Receptor	Medio	Frecuencia
Líder de Proyecto	Avances y prioridades	Equipo de Apto	Reunión / videollamada	s
Emisor	Mensaje	Receptor	Medio	Frecuencia
Equipo de Proyecto	Hallazgos de investigación	Stakeholders GSC	Presentación / workshop	q
Yo	Avances de entrevistas / tareas	Líder de Proyecto	Slack / correo	s
Profesor PAP	Retroalimentación académica	Yo	Plataforma ITESO / correo	q
Yo	Entregables académicos	Profesor PAP	Plataforma ITESO	q

2.8 Plan de Calidad

Quién Entrega	Entregable	Quién Inspecciona	Criterios de Aceptación	Siguiente Paso
Yo	Resultados de entrevistas	Líder de Proyecto	Claridad de insights, consistencia con metodología	Integración a análisis general
Equipo Apto	Documentos de diagnóstico	Stakeholders GSC	Alineación a objetivos del proyecto y utilidad estratégica	Validación y ajustes

Yo	Apoyo operativo	Líder de Proyecto	Cumplimiento de tiempos y calidad en coordinación	Integración al flujo del proyecto
----	-----------------	-------------------	---	-----------------------------------

2.9 Seguimiento y Control

El seguimiento y control del proyecto se realizará mediante reuniones periódicas de avance con el líder del proyecto, checkpoints por etapa, revisión de entregables parciales y sesiones de retroalimentación con stakeholders de Grupo San Carlos.

Durante estas sesiones se revisará el cumplimiento de fechas, posibles retrasos, ajustes al plan de trabajo, reasignación de actividades y acciones correctivas. De manera paralela, se mantendrá comunicación con la Coordinación PAP y el Profesor PAP para dar seguimiento a mi Proyecto Educativo, avances académicos, entregas parciales del reporte PAP y ajustes requeridos por la coordinación.

2.10 Cierre del Proyecto

Formaré parte activa del proceso de cierre del proyecto con Grupo San Carlos, ya que la entrega final de resultados se realizará dentro del presente semestre. Participaré en la preparación de los entregables finales, la presentación de resultados al comité o stakeholders clave, así como en la entrega-recepción formal de la documentación y materiales generados durante el proyecto.

Durante esta etapa colaboraré en la síntesis de hallazgos, la articulación de recomendaciones estratégicas y el soporte en la sesión de preguntas y respuestas con los sponsors del proyecto, asegurando que los entregables cumplan con los criterios de alcance, calidad y claridad acordados.

Adicionalmente, al cierre del PAP, tendré una sesión de evaluación y retroalimentación 1 a 1 con el líder del proyecto, en la cual se revisará mi desempeño, mis principales aprendizajes, las áreas de oportunidad identificadas y los siguientes pasos para mi desarrollo profesional. Esta retroalimentación servirá como insumo para evaluar el cumplimiento de mis objetivos formativos dentro del PAP.

3. Resultados del Trabajo Profesional

Durante mi participación en el PAP en colaboración con Apto Innovación y la inmobiliaria Grupo San Carlos, se desarrollaron diversos entregables enfocados en el análisis y mejora de la experiencia de compra de los usuarios. Estos resultados se obtuvieron a partir de un enfoque de diseño de servicios, centrado en la comprensión de las necesidades y puntos de dolor de los distintos perfiles de clientes.

3.1 Productos Obtenidos

1. Perfiles de usuario (User Personas) Se desarrollaron perfiles representativos de los distintos tipos de usuarios de Grupo San Carlos, con el objetivo de comprender mejor sus necesidades, comportamientos y expectativas durante el proceso de compra.
2. Mapa de experiencia del usuario (Customer Journey Map) Se elaboró un mapa que describe las distintas etapas del proceso de compra, identificando puntos de contacto, emociones del usuario y principales puntos de dolor.
3. Insights y hallazgos clave Se documentaron los principales aprendizajes obtenidos a partir de entrevistas y análisis cualitativo, los cuales sirven como base para la toma de decisiones dentro del proyecto.
4. Propuestas de mejora del servicio Se generaron propuestas enfocadas en optimizar la experiencia del cliente, atendiendo las problemáticas detectadas en el proceso actual.
5. Seguimiento y control del proyecto (backstage) Se participó en la gestión interna del proyecto, incluyendo el seguimiento de entrevistas, control del cronograma (Gantt) y verificación del cumplimiento de actividades del equipo.

3.2 Estimación del Impacto

Los entregables desarrollados tienen el potencial de ser utilizados por Grupo San Carlos para mejorar significativamente la experiencia de compra de sus clientes. La implementación de perfiles de usuario y

mapas de experiencia permitirá a la organización tomar decisiones más informadas y centradas en el usuario.

Las propuestas de mejora pueden contribuir a optimizar procesos internos, reducir fricciones en la experiencia del cliente y aumentar la satisfacción del usuario, lo que a largo plazo puede impactar positivamente en la competitividad de la empresa.

Asimismo, este tipo de proyectos promueve una cultura organizacional enfocada en el usuario, lo que representa un beneficio no solo para la empresa, sino también para los clientes al recibir un servicio más eficiente, claro y alineado a sus necesidades.

4. Reflexiones del alumno

4.1 Aprendizajes Profesionales

Durante mi participación en el PAP, desarrollé diversas competencias tanto técnicas como interpersonales. En el ámbito profesional, fortalecí mis conocimientos en diseño de servicios, especialmente en el uso de herramientas como entrevistas, análisis de usuarios, construcción de perfiles y mapeo de experiencias.

Asimismo, adquirí nuevas herramientas metodológicas que me permitieron estructurar mejor la información y generar propuestas de valor. Este aprendizaje se complementó con el trabajo en un entorno real, lo que me permitió entender cómo se aplican estos conceptos en la práctica.

En cuanto a habilidades blandas, mejoré significativamente mi comunicación, especialmente al interactuar con stakeholders, aprendiendo a expresarme de forma más clara, profesional y estructurada. También fortalecí habilidades como el trabajo en equipo, la organización y la adaptabilidad al trabajar con distintos perfiles profesionales.

Esta experiencia me permitió darme cuenta de la importancia de integrar conocimientos técnicos con habilidades humanas, y

considero que ahora tengo una base más sólida para participar en proyectos reales e incluso, en un futuro, liderarlos con mayor preparación.

4.2 Aprendizajes Sociales

El proyecto PAP aporta valor a la sociedad al enfocarse en mejorar la experiencia de los usuarios dentro del proceso de compra de vivienda, lo cual impacta directamente en la calidad de vida de las personas.

Los principales beneficiados son los clientes de Grupo San Carlos, quienes podrán acceder a procesos más claros, eficientes y alineados a sus necesidades. De manera indirecta, también se beneficia la organización al mejorar su servicio, lo que puede contribuir al desarrollo económico del sector inmobiliario.

Este proyecto refuerza la importancia de diseñar servicios centrados en el usuario, considerando sus necesidades reales, lo cual puede generar soluciones más humanas e inclusivas. Asimismo, me permitió reflexionar sobre el impacto que pueden tener los servicios bien diseñados en la vida cotidiana de las personas.

4.3 Aprendizajes Éticos

Durante el desarrollo del proyecto, se puso en práctica la importancia de actuar con honestidad y responsabilidad en la generación de entregables, asegurando que la información presentada fuera verídica y basada en datos reales obtenidos de los usuarios.

Considero que existe una alineación entre mis valores personales y el enfoque de la empresa, ya que se busca mejorar la experiencia del usuario de manera ética y responsable. Sin embargo, también identifiqué la importancia de manejar adecuadamente la información de los usuarios, respetando su privacidad y evitando posibles usos indebidos de los datos.

Este proyecto me permitió reflexionar sobre el impacto ético del diseño de servicios, especialmente en la toma de decisiones que pueden afectar la experiencia de los usuarios. A partir de esta experiencia, tengo mayor claridad sobre la importancia de ejercer mi profesión con responsabilidad social.

4.4 Aprendizajes Personales

A nivel personal, esta experiencia contribuyó a mi crecimiento en términos de seguridad y confianza en mis capacidades. Me permitió desenvolverse en un entorno profesional real, lo que fortaleció mi forma de comunicarme y relacionarme con otras personas. También considero que adquiriré mayor madurez al asumir responsabilidades dentro del proyecto y trabajar en equipo. Esta experiencia me ayudó a conocer mejor mis fortalezas y áreas de mejora, así como a adaptarme a distintos contextos y formas de trabajo.

4.5 Tareas Aprendidas

a) Factores que contribuyeron al éxito del proyecto:

- La organización y seguimiento constante de actividades.
- La comunicación efectiva dentro del equipo.
- La colaboración entre perfiles multidisciplinarios.
- El enfoque centrado en el usuario.

b) Aspectos a mejorar:

- Mejor planificación del tiempo en algunas etapas del proyecto.
- Mayor profundidad en el análisis de información desde etapas tempranas.
- Fortalecer la claridad en la comunicación de ideas hacia stakeholders.

Estos aprendizajes serán clave para mejorar mi desempeño en futuros proyectos tanto académicos como profesionales.

5. Conclusiones

Mi participación en el PAP con Apto Innovación representó una experiencia significativa en mi formación, ya que me permitió enfrentar retos reales y aplicar conocimientos en un contexto profesional.

Una de las principales enseñanzas fue comprender la importancia de centrarse en el usuario para el diseño de servicios, así como la relevancia del trabajo en equipo y la organización dentro de un proyecto. También surgieron situaciones inesperadas, como la necesidad de adaptarse a cambios en el proyecto o mejorar la comunicación con stakeholders, lo que contribuyó a mi aprendizaje más allá de lo técnico.

Esta experiencia me permitió desarrollar tanto habilidades profesionales como personales, preparándome para futuros retos laborales. Me siento satisfecha con los resultados obtenidos, considerando el esfuerzo realizado y el aprendizaje adquirido.

En conclusión, el PAP fue una experiencia enriquecedora que fortaleció mi desarrollo integral y me brindó herramientas clave para mi futuro profesional.

6. Bibliografía y Anexos *(solo en caso de ser necesarios)*