

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 Iván Eduardo Alejo Martínez

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 Producteev 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

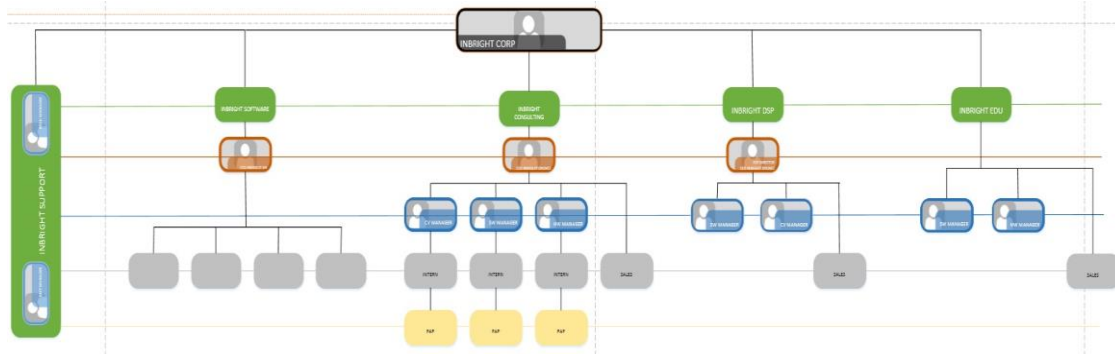
Como se mencionó anteriormente, se procura que los entregables sean revisados antes de la fecha pactada para realizar modificaciones con tiempo y poder cumplir en tiempo y forma con la calidad pactada. A continuación, la tabla de calidad:

<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
- Creación de Plan de Gamificación

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

Haber hecho mi segundo PAP en la empresa Inbright me ha dado tanto experiencias profesionales como personales. Mis habilidades técnicas profesionales adquiridas a lo largo de la carrera no fueron directamente necesitadas en este proyecto, pero, sin embargo, fueron las que me abrieron las puertas para desarrollar mi capacidad de análisis y mejora en las tareas que se me asignaban a lo largo del PAP.

Durante el PAP se me asignaban objetivos en los entregables a realizar, por lo que el autoaprendizaje y la investigación eran indispensables para el desarrollo de los mismos, ya que el CEO asignaba el objetivo y la manera de llegar a ello dependía de mis habilidades en la investigación y autoaprendizaje.

A lo largo del PAP hubo mucha convivencia con el CEO de Inbright, ya que era el encargado del proyecto en el que estábamos trabajando, por lo que todo se trataba directamente con él. Esto hizo que los aprendizajes más importantes los obtuviera del CEO, debido a que simplemente al escucharlo estaba aprendiendo cosas indirectamente, la visión que tiene el CEO sobre su empresa es algo admirable y de donde se puede obtener mucho con el simple hecho de tener una conversación con él.

El haber trabajado como practicante del PAP en Inbright ha sido de suma importancia para mi desarrollo profesional a futuro, ya que no había tenido la oportunidad de participar en el proyecto de una startup y de conocer todas las etapas y situaciones a las que se enfrenta una empresa en planes de crecimiento.

Al participar en este proyecto conocí muchas de las problemáticas en las que nos topamos y nos vamos a topar las personas que tenemos el deseo de emprender un proyecto, las experiencias compartidas por el CEO me han dado un panorama más claro sobre el campo profesional al que se enfrenta una startup.

Además de lo mencionado anteriormente otros de los aprendizajes muy importantes en el ámbito profesional es haber conocido los productos y servicios que ha desarrollado Inbright, ya que me han enseñado a que el mundo está hecho para romper las barreras y las

reglas, siempre se podrá innovar en cualquier cosa y siempre lo podremos hacer de una mejor manera y más fácil.

4.2 APRENDIZAJES SOCIALES

En mi participación en el proyecto PAP dentro de la empresa Inbright tuve una colaboración 100% interna para la mejora de la organización, aunque también tuve la oportunidad de conocer las funciones de la empresa hacia el exterior, las cuales generan un gran impacto social debido a que los servicios de Inbright para mejorar la efectividad en la agricultura en México puede ser trascendente para la evolución y mejora del sector.

Como mencionaba las prácticas en las que tuve participación fueron de manera interna en la empresa, por lo que las repercusiones externas que tenía mi trabajo para la empresa eran en la mejora de atención al cliente, sin embargo, en la práctica interna se me asignó la tarea de generar un plan de gamificación para los miembros de Inbright en el cual tuve que hacer trabajo de innovación ya que los requerimientos del CEO en este entregable eran totalmente diferentes a los conocidos actualmente, debido a que la idea del plan de gamificación para el CEO era a base de recompensa a base de actitudes de los empleados dentro de la organización en lugar de a base de desempeño.

Mis servicios profesionales en la empresa Inbright tuvieron un beneficio externo hacia lo más importante en una organización que son los clientes, ya que mis labores eran crear formatos para formalizar los procesos de atención a los clientes, así como también tener un mejor control de la información brindada por los mismos.

Mis servicios profesionales ayudaron a darle una mejor estructura a la empresa, en la cual la consecuencia positiva es que Inbright pueda brindar mejores servicios e ir más allá cada vez, para general un crecimiento en la productividad de la agricultura, la cual tiene un impacto directo en la economía del país.

A lo largo de mi participación en el proyecto fue cambiando mi perspectiva y mis supuestos sobre la realidad, ya que muchas personas prefieren hacer negocios buscando solamente el bien propio sin el beneficio de los demás, sin embargo, Inbright es un ejemplo de que podemos generar ideas en las que el beneficio sea común, incluso que se extienda a nivel país.

4.3 APRENDIZAJES ÉTICOS

Durante mi participación en este proyecto la manera de trabajar con el CEO fue a base de requerimientos y objetivos con fechas de entrega fijadas por él, por lo que era decisión mía dónde y cuándo trabajaba en los entregables, sin embargo, tomé la decisión de tener presencia todos los días en la empresa, con el fin de tener un contacto más cercano con el CEO y los demás miembros de Inbright para la obtención de una mejor experiencia y aprendizajes que me podían ayudar a elaborar de una mejor manera los entregables asignados.

Esta experiencia vivida dentro de Inbright me lanza a desarrollar un proyecto emprendedor con impacto no solamente en mi economía, sino con impacto social que tenga consecuencias positivas para muchas personas, ya que me di cuenta que las necesidades del país están surgiendo en crear proyectos que beneficien el crecimiento económico de todos los afectados de una manera positiva ya sea directa o indirectamente por el proyecto.

Para mi proyecto de vida he aprendido muchas cosas en estas 8 semanas de PAP, pero principalmente aprendí que la visión y la perseverancia son los factores esenciales que impulsan a las personas emprendedoras a lograr sus sueños y objetivos, ya que este es el principal motivo por el cual muchas de las ideas emprendedoras se mueren a la mitad del camino, aunque la idea haya sido excelente.

5. CONCLUSIONES

Para concluir con este Proyecto de Aplicación Profesional me gustaría resaltar que mi participación en la empresa Inbright fue una experiencia con gran remuneración tanto profesional como personal, fueron 8 de semanas de muchos aprendizajes, pequeñas frustraciones cuando tenía que investigar y aprender por mi cuenta, sin embargo, pude sobrellevarlo sin ningún problema con el acompañamiento del CEO.

El factor más importante que influyó para que durante mi participación en el PAP se dieran los resultados exitosos fue el acercamiento que tuve con el CEO, la comunicación y constante trabajo en conjunto permitieron llevar una relación laboral productiva para ir generando los resultados esperados, así como también mi disposición de asistir todos los días a la empresa a estar en constante contacto con él y los miembros de su empresa.

Una de las situaciones que en lo personal siento que se pudo haber realizado de una mejor manera es un plan de trabajo estructurado sobre el proyecto que llevamos a cabo, ya que

aunque los resultados fueron buenos, hubo un momento en el que finalizamos una parte del proyecto y no se sabía que era lo que se iba a seguir, sin embargo, rápidamente el CEO solicitó un nuevo entregable con sus requerimientos específicos.

En mi punto de vista es de gran ayuda el acompañamiento de la clase del PAP para documentar formalmente las características y actividades en las que estuve participando, ya que en la empresa no existía un plan de proyecto o algún documento en el que se plasmaran las actividades que estuve desarrollando.

Durante el PAP hubo muchas experiencias que aportaron a mis conocimientos de mi desarrollo profesional, así como también situaciones de autoaprendizaje que se necesitaban para la elaboración de ciertos entregables. Aprendí también sobre el ambiente laboral en el que se desenvuelve una empresa dedicada a esta industria, ya que anteriormente no había tenido oportunidad de estar tan cerca de una empresa 100% tecnológica, por lo que fue muy enriquecedor hacia mi crecimiento profesional.

Toda esta experiencia en mi segundo Proyecto de Aplicación Profesional me ha ayudado a ampliar mis horizontes sobre las expectativas que tenía del mundo laboral, así como también me ha motivado a crecer mis objetivos profesionales hacia metas más complejas y a largo plazo, me ha motivado al deseo de desarrollar una idea emprendedora e innovadora en México y en el mundo.

6. BIBLIOGRAFÍA

Son los documentos bibliográficos utilizados para la elaboración del sustento teórico y metodológico; así como de los demás apartados del reporte.

7. ANEXOS (EN CASO DE SER NECESARIOS)

1. Las evaluaciones de tu gerente o carta formal de la empresa huésped que indique que el proyecto llegó a su fin.
(Recopilado Coordinador y Profesor PAP)
2. Todos los documentos que consideres pertinentes soporte al presente documento, pero que no sea necesario colocar en el cuerpo del documento para la comprensión del mismo. *Por ejemplo: Archivo .ZIP con archivos de trabajos solicitados por el profesor PAP*