

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

PAP 4C15 – Empresas Digitales

GRUPO MEGA

**PRESENTA**

IES Juan Carlos Aranda Basulto

Profesor PAP: Juan Manuel Islas Espinoza

Tlaquepaque, Jalisco, mayo de 2018.

# Contenido

Presentación Institucional de los Proyectos de Aplicación Profesional .....	2
Resumen .....	3
1. Introducción.....	4
1.1.    Objetivos.....	4
1.2.    Justificación.....	4
1.3 Antecedentes.....	4
1.4. Contexto.....	5
2. Desarrollo.....	6
2.1. Sustento teórico y metodológico.....	6
2.2. Planeación y seguimiento del proyecto .....	6
3. Resultados del trabajo profesional .....	13
3.1 Productos obtenidos.....	13
3.2 Estimación del impacto.....	13
4. Reflexiones del alumno o alumnos sobre sus aprendizajes .....	15
4.1 Aprendizajes profesionales .....	15
4.2 Aprendizajes sociales .....	15
4.3 Aprendizajes éticos .....	16
4.4 Aprendizajes en lo personal.....	16
4.5 Desarrollo Profesional.....	16
5. Conclusiones .....	20

## 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

Documento de representación y consolidación del trabajo elaborado y los resultados obtenidos, den la ejecución del proyecto de aplicación profesional en colaboración con la Financiera Mega y el Instituto tecnológico y de estudios superiores.

En el cual se expresa la descripción del proyecto, la forma de trabajo, los resultados esperados y al mismo tiempo los resultados obtenidos, aprendizajes y recuperación de experiencias durante la ejecución del proyecto.

## 1. Introducción

### 1.1. Objetivos

Entender, imaginar, diseñar e implementar el proceso de digitalización de una empresa, con el fin de ofrecer un nuevo producto financiero, el cual ayude a la transformación de las PYMES, clientes de Mega, se buscará llegar a ello al vivir la transformación digital de primera mano implementándolo en su empresa.

Los principales conocimientos y experiencias que espero obtener durante mi participación en este PAP, será el lograr brindar un servicio profesional y plan estructurado, consolidando las metodologías y conocimiento que he adquirido en mi carrera y cristalizando en un proyecto ejecutable y funcional.

### 1.2. Justificación

Es necesario el poder conocer a la perfección un producto, usarlo, vivir las experiencias buenas y malas que el producto brinda. Es específicamente eso, lo que Grupo Mega quiere realizar, no sacar un producto sin antes a ver conocido su proceso, beneficios y amenazas, además de que logran con ello controlar los resultados.

Sera de suma importancia por mi parte desarrollar en forma paralela al proyecto, un nivel de crecimiento personal, tanto de administración de proyectos, como del tema mismo del proyecto que es la digitalización empresarial.

### 1.3 Antecedentes

Operadora de Servicios Mega, SOFOM E.R. (“Grupo Mega”) es una empresa líder especializada en crédito y arrendamiento en México y los Estados Unidos.

Grupo Mega presta servicio a empresas que carecen de atención adecuada al financiamiento tradicional, principalmente a través de arrendamiento.

MEGA es una empresa 100% mexicana fundada en 2003 en la Ciudad de Guadalajara, Jalisco por la Familia Romo, conocidos empresarios en la región quienes por más de 7 generaciones pertenecieron a una de las casas Tequileras más antiguas y reconocidas en México “Casa Herradura” vendida en 2007 a Brown Forman.

Con mi experiencia en el ramo financiero y con el conocimiento de la necesidad de la profesionalizar y estructurar las empresas, este proyecto encajo con mi perfil y pasión de tal manera que contemple el valor que podría agregar y el valor que el desarrollar este proyecto podría agregarle.

#### 1.4. Contexto

En su necesidad por realmente apoyar a sus clientes Mega busca nuevos productos financieros que impulse y fortalezcan a las empresas, con una visión estratégica de futuro la empresa ve la importancia y relevancia que las empresas digitales están adquiriendo, por lo que decide vivir la experiencia de digitalización, para posteriormente financiar la digitalización de sus clientes y con ello impulsar al crecimiento.

Con 13 años en el mercado, MEGA a brindado soluciones financieras para activos productivos. Su portafolio al cierre de 2017 acumula una cartera de 3,200 millones de pesos, colocándola como una de las arrendadoras independientes más importantes de México.

Por lo que se quiere seguir ofreciendo productos para que el desarrollo de dichos clientes sea integral y exponencial.

## 2. Desarrollo

### 2.1. Sustento teórico y metodológico

Este proyecto se verá como un proyecto desarrollado de manera independiente, seré un consultor externo que, en colaboración en ciertos puntos del proceso, con personal de la empresa desarrollaremos el proyecto, dividiéndolo en cuatro etapas entender, imaginar, diseñar e implementar.

### 2.2. Planeación y seguimiento del proyecto

#### 2.2.1 Descripción del proyecto

Entender, imaginar, diseñar e implementar el proceso de digitalización de una empresa, con el fin de ofrecer un nuevo producto financiero, a través de aplicarlo en la propia empresa.

Lo que se espera lograr es, llegar a la etapa de implementación de un plan de trabajo para convertir, en todo aspecto, a Mega, en una empresa digital.

Para ello se subdivide el proyecto en 4 Etapas:

Entender, imaginar, diseñar e implementar

El alcance del proyecto delimitado al tiempo de PAP, será el concluir con la segunda etapa, Imaginar.

Al llevar un proyecto de manera independiente y como un asesor externo, las habilidades necesarias para desarrollar se enfocan en lograr administrar de manera efectiva el curso del proyecto, con la finalidad de entregar un trabajo profesional. En seguida enlisto las competencias que tengo que adquirir para mejorar el rendimiento, dentro de las que destacan la administración de proyectos y habilidades de investigación.

No.	Competencia	Nivel Inicio	Nivel Objetivo	Prior
1	Administración de proyectos (PMI)	1	2	A
2	Habilidades de investigación	1	2	A
3	Comprensión entorno empresas Digitales	0	1	M
4	Consultoría empresarial	1	2	M

## 2.2.2 Plan de trabajo

PROCESOS	ENTENDER				IMAGINAR				DISEÑAR				IMPLEMENTAR																			
	MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE							
	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
INVESTIGACIÓN																																
PRESENTACIÓN INVESTIGACIÓN																																
COMPLEMENTO DE INVESTIGACIÓN																																
PRESENTACIÓN ¿QUÉ Y POR QUÉ DE UNA EMPRESA DIGITAL?																																
DIAGNÓSTICO																																
GENERACIÓN DE PROPUESTA																																
PRESENTACIÓN PROPUESTA FINAL																																

 TRABAJO INDIVIDUAL  
 EN COLABORACIÓN CON MEGA  
 PRESENTACIONES PARA MEGA

Para las semanas de colaboración y presentaciones, se deberá definir un día de visita a la organización, para trabajarlo en conjunto.

### Entregables:

Etapa entender:

Documento de investigación – ¿Qué y por qué de una empresa digital?

Presentación investigación.

Etapa Imaginar:

Formato diagnóstico.

Documento de propuesta para Mega.

Presentación de propuesta para Mega.

No.	PROCESOS	FEBRERO			MARZO				ABRIL				MAYO			
		2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Administración de proyectos (PMI)															
1.1	Estudio libro PM Book	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
1.2	Capacitación			■												
2	Habilidades de investigación															
2.1	Cursos de investigación			■												
3	Comprensión entorno empresas Digitales															
3.1	Investigación		■	■	■											
3.2	Visualización videos		■	■	■											
4	Consultoría empresarial															
4.1	Charlas con experto						■			■	■	■	■	■	■	■
4.2	Lectura libro Sprint				■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

### 2.2.3 Plan de Comunicaciones

Emisor	Mensaje	Receptor	Medio	Frecuencia
Juan Carlos Aranda	Investigación empresa digital	Equipo transformación digital mega	Presentación	1 vez
Juan Carlos Aranda	Investigación Mega como empresa digital	Equipo transformación digital mega	Presentación	1 vez
Juan Carlos Aranda	Juntas de seguimiento	Equipo transformación digital mega	Minuta	Quincenal
Director Transformación digital mega	Reuniones de trabajo	Equipo transformación digital mega	Minuta	Semanal

Juan Carlos Aranda	Investigación empresa digital	Equipo transformación digital mega	Reporte	1 vez
Juan Carlos Aranda	Investigación Mega como empresa digital	Equipo transformación digital mega	Presentación	1 vez

#### 2.2.4 Plan de Calidad

Emisor: Quién Entrega	Entregable: Qué Entrega (Entregable)	Receptor: Quién recibe o Inspecciona	Criterios: Condiciones de Aceptación	Siguiente paso. ¿Cómo Autoriza?
Juan Carlos Aranda	Investigación empresa digital	Director Transformación digital mega	Investigación que lleve a la acción	Pasar a la etapa de imaginar
Juan Carlos Aranda	Investigación Mega como empresa digital	Director Transformación digital mega	Propuesta adaptada cien porcientos al funcionamiento de Grupo Mega	Pasar a la etapa de diseño de plan

### 2.2.5 Equipo de Trabajo

Rol	Responsabilidad	Nombre
Equipo transformación digital mega	Apoyar en el desarrollo de las propuestas de transformación digital mega	Director Sistemas
Equipo transformación digital mega	Asegurar el correcto funcionamiento comercial en las propuestas de transformación digital mega	Director comercial
Equipo transformación digital mega	Asegurar la protección legal en las propuestas de transformación digital mega	Director Legal
Director Transformación digital mega	Encargado de la ejecución para la transformación digital mega	Directivo empresa
Consultor Transformación digital mega	Llevar de la mano el proyecto de implementación de transformación digital mega	Juan Carlos Aranda

Equipo transformación digital mega	Asegurar la relación de los involucrados y coordinación con el consultor	Relaciones
Equipo transformación digital mega	Asegurar los riesgos en las propuestas de transformación digital mega	Director riesgos

### 2.2.6 Seguimiento

- Reuniones de trabajo semanales
- Reuniones de seguimiento quincenales
- Generar Gantt de proyecto de implementación digital

### 3. Resultados del trabajo profesional

#### 3.1 Productos obtenidos

Etapas entender:

- Documento y presentación de investigación – ¿Qué y por qué de una empresa digital? - Es necesario el poder conocer a la perfección un producto, usarlo, vivir las experiencias buenas y malas que el producto brinda. Es específicamente eso, lo que Grupo Mega busca realizar, no sacar un producto sin antes haber conocido su proceso, beneficios y amenazas, además de que logran con ello controlar los resultados.

Etapas Imaginar:

- Diagnóstico Mega. – Entender a mega para poder imaginar entorno a su funcionamiento y características definidas.
- Documento y Presentación de propuesta para Mega. - Diagnosticar a Mega, para lograr imaginar que podría lograr si tuviera una transformación digital.

#### 3.2 Estimación del impacto

Etapas entender:

- Documento y presentación de investigación – Con esto se podrá entender que y como se puede hacer de manera digital en una empresa, con ello se lograra llevar a mega en ese camino y saber las posibilidades que los clientes de la finacera podría tener.

#### Etapa Imaginar:

- Diagnóstico Mega. – Un análisis de puntos fuertes y puntos débiles del modelo de negocio, la relación con los clientes y de la empresa.
- Documento y Presentación de propuesta para Mega. – Con este documento se logrará pasar a la etpa de diseño de el plan de ttansformación digital, abriendo los ojos y las posibilidades que la empresa podría lograr si dicho plan se cumple.

## 4. Reflexiones del alumno o alumnos sobre sus aprendizajes

### 4.1 Aprendizajes profesionales

**Capacidad de análisis:** Logré comprender una empresa y con base en el análisis proponer soluciones, mejoras y cambios.

**Creatividad:** Logra pasar de cero a una propuesta evidente de innovación y crecimiento.

**Capacidad para dirigir:** Trabajé con un equipo de profesionales, la mayoría 2 veces más grandes que yo, logando coordinar y colaborar de una buena manera.

**Adaptación:** Pasamos por distintos proyectos y con diferentes situaciones que forjaron en mi una capacidad para dar vuelta y adaptarse a las situaciones.

**Organización:** Planear y ejecutar un proyecto para una empresa grande, logrando ejecutarlo de manera efectiva.

### 4.2 Aprendizajes sociales

**Escucha Activa:** Fue a través de escuchar que se logro concretar un plan para la digitalización de la empresa.

**Respeto por los demás:** Algunas ideas muy buenas, pero otras malas o pesimistas, no fue fácil el respetar todas ellas, pero valió la pena.

**Prevención y solución de conflictos:** Sucedieron eventualidades que pudieron retrasar el proyecto y a pasar de ellas logramos sacarlo adelante.

**Empatía:** De lo más importante que me llevo, el ser empático y hacerme parte del equipo logro que colaboráramos para cumplir los objetivos.

### 4.3 Aprendizajes éticos

**Claridad:** Siempre ser claro en lo que, si se logrará y en lo que no, en lo que se puede y lo que no y en los tiempos reales que se pueden manejar. Es difícil definirlo al inicio, pero entre antes se haga es mejor.

**Respeto:** Respeto a ideas, a personas, a opiniones. Eso me ayudo a lograr mayor empatía con ello lograr mejores resultados.

**Verdad:** Manejarme con la verdad, en ocasiones fue mejor para mi decir que no sabia algo, que inventar o mentir.

### 4.4 Aprendizajes en lo personal

**Proactividad:** Específicamente en este proyecto aprendí que solo yo era el responsable de que las cosas pasaran y si se dieron fue por mi.

**Tener un fin en mente:** En cada junta, llamada, documento o reunión un fin en mente.

**Buscar entender primero y ser entendido después:** Primero escuchar para luego ser escuchado, es muy difícil, sobretodo para mi que soy autoritario, pero de esta manera el resultado siempre será un ganar - ganar.

### 4.5 Desarrollo Profesional

El diseño de los servicios es un campo de conocimiento emergente enfocado en la creación de experiencias pensadas utilizando una combinación de intangibles y medios tangibles. Provee diversos beneficios a la experiencia del usuario final cuando es aplicado a sectores como: ventas, bancos, transportación y servicios para la salud.

Me gustaría especializarme en el diseño de servicios, me encanto el hecho de Diseñar servicios, analizar el Customer Journey, para poder diseñar desde la perspectiva del cliente y no de la empresa dando una planeación creativa e innovadora de la interacción entre dos entidades para la resolución de una necesidad. Se utiliza para crear, mejorar, hacer consistente y parametrizar la experiencia de dos entidades en un intercambio de valor.

El diseño de servicios como una práctica suele resultar en el diseño de sistemas y procesos destinados a proporcionar un servicio integral para el usuario final.

Esta práctica interdisciplinaria combina numerosas habilidades en diseño, gestión e ingeniería de procesos. Los servicios han existido y han sido organizados en distintas formas desde tiempos inmemorables. Sin embargo, los servicios diseñados conscientemente que incorporan nuevos modelos de negocio son empático con las necesidades del usuario y tratan de crear nuevo valor socioeconómico en la sociedad. El diseño de servicios es esencial en economías impulsadas por el conocimiento.

Para lograr el cumplimiento del plan de desarrollo profesional tengo que enfocar mis resultados y actividades a aprender y desarrollar ciertas habilidades, formas de pensar y metodologías. Por los siguientes 6 meses tengo que probar y de manera ágil validar mis oportunidades de desarrollo en el diseño de servicios.

## Inventario de Competencias

No.	Competencia	Req	Adq	GAP	Obj	Prior
1	Innovación inteligente.	10	6	4	10	A
2	Visión multidisciplinaria de los negocios.	10	5	5	10	A
3	Pensamiento sistémico.	10	8	2	10	A
4	Organización.	10	7	3	10	M
5	Proactividad.	10	5	5	10	M
6	Solución de problemas.	10	8	2	10	M

## Plan de Actividades de tu Proyecto

No.	Actividad Educativa
	Diseño de servicios
1.1	Diseñar servicios de empresas existentes
1.2	Lectura de libros
1.3	Análisis de empresas
1.4	Diagnosticar empresas
1.5	Practicar el diseño
1.6	Investigación de herramientas

Tengo que capacitarme los primeros 6 meses, practicando y adquiriendo conocimientos con base en la practica al mismo tiempo que desarrollar un habito de estudio de nuevas herramientas. Luego de esos 6 meses iniciar una relación laborar con diseñadores, creadores web y analistas empresariales con el fin de conseguir nuevos clientes a los cuales les ofrezcamos un servicio completo de rediseño de servicios.

Al final de un año y a través de un servicio brindado por una empresa establecida tener más de 5 empresas o proyectos con propuestas implementadas de diseño de servicios.

Para la ejecución del proyecto el principal apoyo es armar el equipo interdisciplinario que sea el cual intervenga de manera sistémica en el diseño e implementación de las propuestas.

## 5. Conclusiones

Con este proyecto se logro la consolidación de lo aprendido en mi carrera en conjunto con mi experiencia laborar. Permitiéndome vivir un proyecto que me dio una nueva visión de las posibilidades de desarrollo profesional y un nuevo camino que trazar para mi futuro.

Lo mas gratificante de haberlo realizado fue el hecho de que puede poner en practica la ejecución de un área de mi carrera, por la cual tengo interés, a través de el PAP logre definir y asegurar que es específicamente en esa área en la que quiero enfocar mis esfuerzos.

Además de ello logre consolidar aun más mi experiencia en la intervención en empresas del ramo financiero, lo cual enriquece mi currículum y completa mi gusto por ese ramo.

Haber participado en este proyecto fue una muy grata experiencia que me deja un gran aprendizaje, buenas relaciones y una visión mas clara de mi futuro.