

**INSTITUTO TECNOLÓGICO Y DE ESTUDIOS SUPERIORES DE OCCIDENTE**

**CARRERA: ING. EN SISTEMAS COMPUTACIONALES (ISC)**

Reconocimiento de Validez Oficial de Estudios de Nivel Superior según acuerdo secretarial 15018,  
publicado en el

Diario Oficial de la Federación el 29 de Noviembre de 1976.



**REPORTE FINAL DE PAP Y REFLEXIÓN SOBRE SERVICIO SOCIAL**

PAP PROGRAMA DE GESTION E INNOVACION EN INGENIERIA DE PRODUCTO II

**GMPROCESOS, SC**

Presenta **HELIO EFRAIN AGUILAR FLORES**

Profesor PAP: Act. Juan Manuel Islas, PMP®

Tlaquepaque, Jalisco

Diciembre de 2015.

## CONTENIDO

<b>Introducción.....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Objetivos.....</b>	<b>3</b>
<b>Justificación e Importancia.....</b>	<b>3</b>
<b>Capítulo 1. Antecedentes y problemática actual.....</b>	<b>4</b>
<b>Capítulo 2. Administración del Proyecto.....</b>	<b>6</b>
<b>Capítulo 3. Resultados del ejercicio profesional en el proyecto.....</b>	<b>10</b>
<b>Conclusiones y recomendaciones.....</b>	<b>10</b>
<b>Referencias bibliográficas.....</b>	<b>12</b>
<b>Anexos.....</b>	<b>13</b>

## INTRODUCCIÓN

El poder participar en un proyecto relacionado con las empresas que se ven beneficiadas con el uso de la tecnología me pareció muy interesante. Más específicamente, el ver como un sistema se vuelve un arma más para la empresa competitivamente hablando, una ventaja si se usa adecuadamente y se le saca el mayor provecho posible o de lo contrario, si no se utilizan adecuadamente puede volverse una pesadilla para los usuarios y la operación de una empresa.

**Comentado [J.1]:** A travez?

**Comentado [J.2]:** No se entiende

## OBJETIVOS

Al realizar este proyecto quiero darme cuenta cómo las empresas y la tecnología trabajan en conjunto, aprender cómo es que se realizan los procesos, en que fallan las empresas, porque a un futuro quiero convertirme en un empresario y quiero aprender buenas practicas, además mientras aprendo del campo empresarial, puedo desarrollarme como consultor en sistemas muy específicos como SAP y Microsoft dynamics.

**Comentado [J.3]:** Se oiría mejor darte cuenta de como se hacen las cosas para aprender y ver las oportunidades (suena mas positivo)

## JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

Para poder realizar este proyecto tuve que realizar una entrevista con el encargado del PAP dentro de la empresa, cabe mencionar que el encargado fue claro al mencionar que necesitan personal comprometido y responsable, ya que son valores importantes dentro de la empresa y menciono que si realizo las cosas correctamente, puedo desarrollar una carrera dentro de GMPROCOS.

El esfuerzo que realizo con GMPROCOS es de alto rendimiento, ya que tengo tareas muy específicas con un tiempo establecido y tengo que cumplir con esos requerimientos en tiempo y forma, pero mediante esta presión he logrado adquirir el conocimiento suficiente para entrar al ámbito laboral

## **CAPÍTULO 1. ANTECEDENTES Y PROBLEMÁTICA ACTUAL**

### **1.1 ANTECEDENTES**

En la actualidad toda empresa que quiera ser competitiva tiene que contar con un sistema que administre los recursos de la misma, ya que se reducen gastos en todos los aspectos, es por eso que en esta rama existen muchas posibilidades de crecimiento.

GMPROCESOS es una empresa innovadora y en constante crecimiento hoy en día por lo que requieren personal a temprana edad, ya que para ellos es importante contar con valores muy específicos.

### **1.2 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA, INSTITUCIÓN, ORGANISMO O GRUPO ATENDIDO.**

GMPROCESOS,SC es una empresa jalisciense que busca desarrollar soluciones tecnológicas para pequeñas y medianas empresas.

Área: Ingeniería

GMPROCESOS trabaja con 2 tipos de sistemas fundamentalmente, ERP y CRM, un ERP es un sistema que integra todas las áreas de una organización en base a la contabilidad de la empresa y el CRM es un sistema que administra las relaciones con los clientes. Dependiendo de las necesidades y tamaño del cliente es el sistema que GMPROCESOS recomienda.

Para ERP GMProcesos trabaja con Acumatica, Microsoft Dynamics y SAP BO siendo estos 2 últimos sistemas más grandes para medianas y grandes empresas.

En cuanto al CRM se refiere, GMProcesos trabaja con Microsoft Dynamics CRM, ya que es una herramienta muy completa para cualquier compañía.

Y atiende a las pequeñas y medianas empresas que laboran en la zona metropolitana de Guadalajara.

### **1.3 PROBLEMÁTICA U OPORTUNIDAD ATENDIDA**

El problema que pretendemos resolver es la implementación de sistemas CRM para que puedan gestionar adecuadamente a sus clientes y prospectos. De esta manera obtienen mayores ingresos con información en el instante y valiosa.

Los entregables tienen una distribución local ya que son para empresas de la zona metropolitana de Guadalajara.

Mi función como estudiante PAP es apoyar al ingeniero encargado de un proyecto, es decir, el ingeniero cuenta con una bitácora de adaptaciones que tiene que realizar de un proyecto, y él me asigna un conjunto de esas adaptaciones para que yo le ayude a realizarlas, para poder revisar mi trabajo es necesario entregar una bitácora de horas vs actividades realizadas.

Dentro de GMPROCESOS me ofrecen una carrera profesional, donde puedo asistir a cursos para ir incrementando mi experiencia laboral y poder certificarme en diversos temas.

#### ***1.4 INVOLUCRADOS (RESALTANDO A LOS BENEFICIARIOS Y AFECTADOS DIRECTOS E INDIRECTOS, YA SEAN GRUPOS SOCIALES O INDIVIDUOS)***

*Los interesados del proyecto son:*

- *Helio Aguilar Flores : Estudiante PAP*
- *Rodolfo García: Gerente de Ingeniería*
- *Carmen Mendiola: Gerente de calidad y procesos internos.*

## **CAPÍTULO 2. ADMINISTRACIÓN DEL PROYECTO**

### *2.1 PLANEACIÓN*

Las actividades realizadas para identificar objetivos, métricas, y establecer responsabilidades son:

- Cada lunes de cada semana se revisan los avances del proyecto y se toman decisiones
- Los primeros 30 min del día se dedican a observar posibles problemas del día anterior.
- Cuando se autoriza un proyecto, se realiza una junta directiva con todo el equipo involucrado para establecer:
  - o Objetivos
  - o Fechas de entrega
  - o Entregables
  - o Responsabilidades

Para evaluar mis competencias es necesario realizar las actividades siguientes:

- Curso de mapeo de procesos
- Curso de competencia JavaScript
- Curso de competencia SQL
- Curso de competencia Visual Basic
- Actividad autodidacta de comunicación
- Actividad autodidacta de Mercadotecnia

Y para evaluar las actividades anteriormente mencionadas es necesario entregar formato de actividades para cada uno de los cursos.

#### *2.1.1 ALCANCE*

El alcance del PAP dentro de GMProcesos es poder realizar la implementación de un sistema CRM y/o ERP realizando entregables semanal de actividades realizadas.

Los niveles que quiero alcanzar dentro del PAP es un 8 dentro de la escala del 1 al 10, reforzando los puntos débiles que tengo actualmente.

No.	Competencia	Nivel Reque al inicio	Nivel Adq al Inicio	Nivel Objetivo al final PAP	Nivel Objetivo Mediano Plazo	Prior
1	Competencia Mapeo de procesos	5	4	8	8	B
2	Competencia JavaScript	7	7	8	8	A
3	Competencia SQL	7	7	8	8	A
4	Competencia Visual Basic	6	5	8	8	A
5	Competencia comunicación	7	7	8	8	B
6	Competencia Mercadotecnia	5	6	8	8	B

### 2.1.2 TIEMPO

#### Actividades de Proyecto PAP

PLAN DE ACTIVIDADES				SEMANA								
No	Actividades	Fecha de inicio	Fecha final	1	2	3	4	5	6	7	9	8
1	Asignar Proyecto al equipo de trabajo	25-08-15	31-08-15	█								
2	Establecer fecha de entrega del proyecto	25-08-15	31-08-15	█								
3	Establecer objetivo del proyecto	25-08-15	31-08-15	█								
4	Levantar Requerimiento a del proyecto	25-08-15	31-08-15	█								
5	Asignar responsabilidad a los miembros del equipo	25-08-15	31-08-15	█								
6	Realizar reuniones semanales al proyecto	01-09-15	13-10-15		█	█	█	█	█	█	█	█
7	Entrega del proyecto	13-10-15	01-11-15									█

#### Actividades de Proyecto Educativo

PLAN DE ACTIVIDADES				SEMANA								
No	Actividades	Fecha de inicio	Fecha final	1	2	3	4	5	6	7	9	8
1	Competencia Mapeo de procesos	01-08-15	07-08-15	█	█							
2	Competencia javascript	01-08-15	07-08-15	█	█							
3	Competencia SQL	08-08-15	14-08-15			█	█					
4	Competencia Visual Basic	15-08-15	21-08-15			█	█					
5	Competencia Comunicación	22-08-15	28-08-15					█	█			
6	Competencia Mercadotecnia	29-08-15	05-09-15							█	█	

### 2.1.3 COSTO

N/A

### 2.1.4 RIESGOS

Descripción del Riesgo	Probabilidad de que suceda	Efecto Provocado sobre el Proyecto	Clasificación	Acciones para Mitigar el Riesgo
Cancelación del proyecto con el cliente	Baja	Satisfacción del cliente, costo,	Medio	N/A
Faltas por parte del alumno	Baja	Costo, satisfacción del cliente, mala calificación	Grave	Administrar las faltas junto con el tutor y avisar con tiempo en caso de necesitar ausentarse en el trabajo
Entregables a destiempo	Baja	Costo, satisfacción del cliente, calificación	Grave	Realizar un plan de actividades con fechas de entregables

### 2.1.5 COMUNICACIONES

Quién Comunica?	Qué Comunica? Reporte o tipo información	A Quién Comunica? Rol, grupo o puesto	Cómo lo Comunica? Medio de Comunicación	Frecuencia d, s, q, m, 3d, etc
Helio Aguilar	Reporte de actividades diarias	Ing. Rodolfo García	Correo electrónico	Semanal
Ing. Rodolfo García	Tareas y retroalimentación	Helio Aguilar	Presencialmente y correo electrónico	Diario y semanal

### 2.1.6 CALIDAD

No existen estándares como tal, pero todos mis entregables deben de pasar por el Ing. Rodolfo García.

Quién Entrega?	Qué Entrega? (Entregable)	A Quién Entrega?	¿Qué Revisa? (Criterios de Aceptación)	Cómo Autoriza?
Helio Aguilar	Actividades realizadas	Rodolfo García	Que cumpla con el formato	Que este completa la información

### *2.1.7 RECURSOS HUMANOS*

<i>Rol</i>	<i>Responsabilidad</i>	<i>Nombre</i>
<i>Gerente de Ingeniería</i>	<i>Revisar que los proyectos vayan en tiempo y forma</i>	<i>Ing. Rodolfo García</i>

### *2.1.8 ABASTECIMIENTOS*

*N/A*

### *2.2 MONITOREO Y CONTROL*

*N/A*

#### *2.1.1 MÉTODOS DE MONITOREO Y CONTROL*

Las actividades de monitoreo y control a realizar son las siguientes:

- Cada lunes se realiza una junta con todo el equipo de trabajo para revisar avances y tiempos del proyecto.
- Cada día se dedican 30 min para revisar posibles problemas presentados al día anterior.

#### *2.2.2 MEDICIONES REALES DEL PROYECTO. ESFUERZO, TIEMPO, RECURSOS, COSTOS, OTROS.*

Los entregables son los avances que se dan cada semana, en forma de tracker de adaptaciones totales vs adaptaciones completadas.

## **CAPÍTULO 3. RESULTADOS DEL EJERCICIO PROFESIONAL EN EL PROYECTO**

### **3.1 RESULTADOS OBTENIDOS**

Los principales entregables que estoy realizando en mi proyecto PAP son:

- Bitácora de horas actividad realizada en el día a día.
- Adaptaciones en sistema Microsoft Dynamics CRM
- Adaptaciones en programación
- Mejora de procesos documentados

Las habilidades adquiridas en el proyecto PAP son:

- Mejores prácticas en programación
- Mejora en la habilidad de programación
- Mejor comunicación hablada y escrita
- Mejora en habilidad SQL
- Aprendizaje de conceptos de mercadotecnia
- Aprendizaje de contabilidad
- Aprendizaje de manejo ERP

#### **3.1.1 ESTIMACIÓN DEL IMPACTO**

El impacto de mis entregables en la empresa GMPROCESOS son un buen funcionamiento del sistema Microsoft dynamics CRM de acuerdo a las adaptaciones y necesidades del cliente que contrato a la empresa, además de satisfacción del cliente, que a su vez puede recomendar a la empresa.

#### **3.1.2 APRENDIZAJE PROFESIONAL OBTENIDO**

Las competencias que he adquirido al realizar mi proyecto PAP son:

- Reforzamiento de JavaScript
- Reforzamiento de SQL
- Aprendizaje de Visual Basic
- Microsoft Dynamics CRM y ERP

Son habilidades que a corto y largo plazo me van ayudar, debido a que son las bases en el conocimiento de un consultor.

#### **3.1.3 BENEFICIOS SOCIALES DEL PROYECTO**

El proyecto PAP que estoy realizando tiene un fuerte impacto en mi persona, porque a diferencia de la Universidad, te brinda una experiencia real de lo que es el campo laboral, y ayuda a dar ese brinco que cuesta tanto trabajo para los jóvenes universitarios.

El trabajo que realice dentro del proyecto PAP es de suma importancia, ya que es un trabajo que va directamente con un cliente externo, y el cual es muy importante que el cliente quede totalmente satisfecho y que mi trabajo sea de calidad para que puedan realizar su trabajo de manera correcta. En el proyecto que estuve involucrado va directamente relacionado con un sistema que va ayudar a la gestión de los clientes y de los prospectos de manera más eficiente, haciendo una ventaja competitiva, una herramienta que brinda un plus sobre las demás empresas en el mismo giro. La empresa que fueron nuestros clientes está comprometidos en seguir creciendo, en formar empleos de calidad y desarrollarse como empresa, y un sistema que ayude a vender más es de vital importancia.

### *CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES*

Al realizar el proyecto PAP fue una muy buena experiencia porque pude darme cuenta cómo es que se realizan los trabajos en el mundo laboral, como es el ambiente, como son las fechas de entregas, etc. Permiten que me pueda dar una idea de cómo va a ser el mundo laboral una vez que egrese de la Universidad y me da una mejor oportunidad de hacerlo de forma correcta.

Al realizar el proyecto PAP las actitudes y acciones que realizamos de manera favorable fueron:

1. Buena actitud de trabajo
2. Buena actitud de servicio al cliente
3. Razonamiento
4. Buena actitud a situaciones adversas
5. Entrega de proyecto a tiempo
6. Entrega de documentos a tiempo
7. Responsabilidad en los trabajos

Las actitudes y acciones que podemos seguir mejorando son:

1. Mejorar la paciencia
2. Mejorar un mejor levantamiento de requerimientos
3. Dar más tiempo para realizar el proyecto PAP
4. Mejorar los entregables del proyecto PAP
5. La clase del PROYECTO PAP que fuera Online

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- GMPROCESOS. (2013). MISION VISION. 2015, de GMPROCESOS Sitio web: <http://www.gmpprocesos.com.mx/#!/mision--vision/cff>
- GMPROCESOS. (2013). PRODUCTOS. 2015, de GMPROCESOS Sitio web: <http://www.gmpprocesos.com.mx/#!/sw/c1iwz>
- GMPROCESOS. (2013). CONSULTORIA. 2015, de GMPROCESOS Sitio web: <http://www.gmpprocesos.com.mx/#!/consultoria/c243u>
- MICROSOFT. (2014). Principales características de Microsoft Dynamics SL2011. 2015, de GMPROCESOS Sitio web: [http://media.wix.com/ugd/32815b\\_ed3272e6f23460e74e3b63e2fc7fce24.pdf](http://media.wix.com/ugd/32815b_ed3272e6f23460e74e3b63e2fc7fce24.pdf)

## **ANEXOS**

1. Las evaluaciones de tu gerente  
*(Presentado por el PAP)*
2. Las presentaciones de avance  
*(Documentos adjuntos)*
3. Una carta formal de la empresa huésped que indique que el proyecto llegó a su fin.  
*(Recopilado Coordinador PAP)*
4. Todos los documentos que consideres pertinentes, en otras palabras, todo lo que soporte el documento, pero que no sea necesario colocar en el cuerpo del documento para la comprensión del mismo.  
*(Archivo ZIP o RAR que contenga los archivos de trabajos solicitados por el profesor PAP)*