

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

**Departamento de Electrónica, Sistemas e Informática**

**PROYECTO DE APLICACIÓN PROFESIONAL (PAP)**



**ITESO**  
Universidad Jesuita  
de Guadalajara

**Programa de gestión e innovación en ingeniería de producto 2**

**G&M PROCESOS, Guadalajara**

**PRESENTA**

ISC Mauricio Landeros Macías

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.	12
3.1 Productos obtenidos	
3.2 Estimación del impacto	
4. Reflexiones del alumno sobre sus aprendizajes, las implicaciones éticas y los aportes sociales del proyecto.	13
4.1 Aprendizaje profesional obtenido	
4.2 Aprendizajes sociales	
4.3 Aprendizajes éticos	
5. Conclusiones.	15
6. Bibliografía.	17
7. Anexos (en caso de ser necesarios).	18

## 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**

Este proyecto PAP es en la empresa G&M Procesos que se dedica a la consultoría en ERP y CRM en el estado de Jalisco y sus alrededores.

La empresa necesita un equipo de trabajo para resolver sus necesidades y las de sus clientes poniendo en práctica los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera de ISC.

Los objetivos se plantean de acuerdo a cada cliente y a sus tiempos y necesidades, por lo tanto, internamente se realizan juntas semanales para analizar cada caso y avanzar con las tareas o ayudarnos si se necesita hacerlo.

Se entregaron varios proyectos como implementaciones de ERP y CRM a distintos clientes, así como la capacitación y soporte en caso de fallas.

# 1. INTRODUCCIÓN

## 1.1 OBJETIVOS

Al ingresar a la empresa y comenzar mis actividades quiero darme cuenta realmente como es el mundo laboral en el área de consultoría en ERPs y como los sistemas de información pueden ayudar a crecer a la empresa o hundirla. A futuro, con estos conocimientos me voy a dar cuenta si realmente es lo que quiero y pienso, o si lo que tenía en mente era equivocado. Por lo tanto, sea cual sea el resultado, sin duda me dará un gran crecimiento laboral y personal.

## 1.2 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

El hecho de hacer el PAP casi al final de la carrera me sirve para saber qué áreas específicas tengo que conocer, y si cuento o no con las habilidades para cumplir las metas requeridas, es decir, desde el principio fue documentado todo lo que tenía que hacer y si había que mejorarlo, o si tendría que tener nuevos conocimientos. Es importante tener eso bien definido para ver que he logrado y que me falta a lo largo del proyecto.

## 1.3 ANTECEDENTES

Su objetivo es integrar y controlar sus herramientas tecnológicas de manera que le brinden una visión completa de su negocio. Además de aplicar diversas técnicas de calidad para desarrollar a su personal, formando excelentes equipos de trabajo que ayuden a aumentar la productividad en su organización.

GM Procesos SC; área ingeniería

Implementación y consultoría en ERP y CRM

## 1.4 CONTEXTO

El principal propósito del PAP es la mejora de procesos de las pequeñas y medianas empresas con sistemas de gestión empresarial maximizando sus recursos.

Abarcan empresas locales y nacionales, con posibilidad económica de pagar las licencias y la mano de obra.

Ingeniería; Documentación de los procesos de las organizaciones, adaptación de software para cada empresa en particular (CRM o ERP), dar capacitaciones sobre el software, desarrollo de software y base de datos, dar soporte al cliente.

Mis principales funciones en la organización son: Hacer las adaptaciones del software de acuerdo a cada empresa y sus necesidades, desde la creación y mantenimiento de la base de datos, hasta el código para hacer funcionar el software y capacitaciones posteriores.

Interesados:

- Director General: Rodolfo García
- Gerente General: Carmen Mendiola
- Área de Ingeniería: Helio Aguilar, Alejandra Galindo, Samuel Ramírez, Alexa Beas y Mauricio Landeros.
- Gerente de Ventas: Rosalina Mendiola
- Área de Ventas: Fernanda Wong
- Área de Mercadotecnia: Jessica Miranda

Afectados:

- Clientes GM Procesos

*Al finalizar en proyecto PAP puedo seguir desarrollándome y creciendo dentro de la empresa, hasta donde mi desempeño lo permita.*

### ***1.5. ENUNCIADO BREVE DEL CONTENIDO DEL REPORTE***

Tener documentado mis actividades realizadas en el PAP, me dará un mejor control de mis actividades y tendré una visión mucho más clara de lo que he ido desarrollando en base a las competencias que definí en este semestre.

Con este documento puedo ir registrando mis avances y como han ido cambiando varias cosas, como por ejemplo, no es lo mismo llenarlo en este momento a como lo hubiera hecho a principio de semestre. Asimismo puedo ver si me falta algo o si mis actividades y metas ya están cumplidas.

## 2. DESARROLLO

### 2.1. SUSTENTO TEÓRICO Y METODOLÓGICO.

GM Procesos es una empresa de consultoría ERP, CRM y SAP a pequeñas y medianas empresas. Adapta el software dependiendo de los requerimientos o actividades que se dedica la empresa y hace explotar su máximo potencial, en cuanto a software se refiere.

La metodología es la siguiente; después del primer acercamiento y la venta de la solución, se van y se obtienen los procesos que hace la empresa, se mejoran si hay que hacerlo y se les pasa al área de ingeniería para que trabajen en las adaptaciones, si es necesario se incluye el soporte y la capacitación a los usuarios.

### 2.2 DESARROLLO DEL PROYECTO

#### PLANEACIÓN

Al inicio me indicaron las habilidades que requería y el nivel que tendría que cumplir de acuerdo a la relación que tendría con los clientes.

Así pues, cada semana se hace una junta en la mañana, al principio se ven dudas de la semana anterior y se resuelven, después se establecen las metas para la nueva semana, depende del cliente y la complejidad de la tarea, se puede extender el tiempo si es necesario. No se puede hablar de un entregable final porque nosotros nos adaptamos al proyecto en curso, porque los tiempos no dan exactamente para iniciar y terminar un proyecto propio.

#### ENUNCIADO DEL PROYECTO

El alcance del PAP es hasta donde lleguemos en el proyecto, porque tenemos que adaptarnos a los tiempos del cliente. Los entregables son semanales, y al final del semestre se evalúa si cumplí o no con las competencias y las metas que trabajamos semana a semana.

No.	Competencia	Nivel Requerido al inicio	Nivel Adquirido al Inicio	Nivel Objetivo al final PAP	Nivel Objetivo Mediano Plazo (24m)	Prior
1	Conocimiento ERP's	3	2	1	3	A
2	Administración de proyectos	2	1	1	3	A
3	Desarrollo, administracion y simulación de procesos	3	2	1	3	M
4	Desarrollo Web	1	0	1	2	M
5	Soporte de TI (en general)	2	2	1	3	B

## 2.3 EJECUCIÓN DEL PROYECTO

### METODOLOGÍA

La metodología se basa en juntas semanales para ver avances y poner nuevas metas, la comunicación es personal o algunas veces por correo. Los recursos que nos dan son asesorías y lo que podamos encontrar en internet.

### COMUNICACIONES

<i>Emisor</i>	<i>Mensaje</i>	<i>Receptor</i>	<i>Medio</i>	<i>Frecuencia</i>
Mauricio Landeros Macías	Reporte de actividades.	Ing. Rodolfo García	Junta de seguimiento, email, whatsapp, videoconferencia	Semanal
Ing. Rodolfo García	Tareas y retroalimentación.	Mauricio Landeros Macías	Junta de seguimiento, email, whatsapp, videoconferencia	Semanal
Mauricio Landeros Macías	Reporte PAP	Prof. Juan Manuel Islas	Clase presencial	Semanal
Profesor Juan Manuel Islas	Retroalimentación reporte PAP	Mauricio Landeros Macías	Clase presencial	Semanal

### 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>
Mauricio Landeros Macías	Actividades Realizadas	Ing. Rodolfo García	Cumplir tareas del tracker interno	Tracker completo
Mauricio Landeros Macías	Reporte PAP	Prof. Juan Manuel Islas	Que cumpla con las especificaciones del proyecto.	Revisándolo todos los lunes.

## EQUIPO DE TRABAJO

Rol	Responsabilidad	Nombre
Director General	Revisar los avances del equipo de trabajo, en tiempo y forma	Rodolfo García
Becario ingeniería	Cumplir con las diferentes tareas asignadas	Mauricio Landeros

## PLAN DE TRABAJO

PLAN DE ACTIVIDADES				SEMANA								
No	Actividades	Fecha de inicio	Fecha final	1	2	3	4	5	6	7	9	8
1	Realizar adaptaciones a las nuevas versiones de ERP y CRM	16/05/2016	16/07/2016									
2	Realizar actualizaciones a la versión de base de datos	16/05/2016	16/07/2016									
3	Soporte de TI para empresa cliente (Unified Networks)	16/05/2016	16/07/2016									

## 2.4 SEGUIMIENTO DEL PROYECTO

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

- Cada lunes se realiza una junta individual con el director general, para checar los avances y las próximas actividades a realizar en la semana.

Las actividades que se expondrán con la Coordinación PAP y con el profesor del PAP son:

- Todos los lunes se realiza una revisión individual con el profesor PAP, donde nos indica las mejoras y correcciones que hay que hacer al documento, además de las próximas actividades.

## **3. RESULTADOS DEL TRABAJO PROFESIONAL**

### *3.1 PRODUCTOS OBTENIDOS*

-Software "CRM" para Renault del sol, Renault zacatecas y credijal; realice las adaptaciones requeridas por el cliente, migraciones de base de datos, actualización de versiones y soporte en caso de fallas

-Software "ERP" para Unified Networks; actualización de versiones, soporte en caso de fallas.

-Software "ERP" para grupo CEBRA; adaptaciones y migración del software, actualización de bases de datos

-Soporte de TI para Unified Networks.

### *3.2 ESTIMACIÓN DEL IMPACTO*

-Con las soluciones en ERP y CRM las empresas mejoran sus procesos internos y los diferentes departamentos tienen mejor desempeño en cuanto al software se refiere.

-Con el soporte de TI la empresa se queda más organizada, el active directory queda estructurado así como la plataforma VMWare, para en un futuro tener todo organizado.

## 4. REFLEXIONES DEL ALUMNO

### 4.1 APRENDIZAJE PROFESIONAL OBTENIDO

Tuve que poner a prueba conocimientos en general que he adquirido en la carrera, muchas cosas las aprendí cuando se necesitaban y que nunca había visto, aunque es necesario tener las bases de la carrera. El aprendizaje se dio con actividades de investigación, sobre todo en internet a través de foros, blogs, etc., ya que muchas veces mi jefe directo no podía ayudarme y eran cosas que tenían que resolverse inmediatamente, así también aprendí a trabajar bajo presión y a mejorar el trato con las personas, ya que eran las que necesitaban ayuda y hay que saber cómo responderles y darle prioridad a las cosas. Aprendí a trabajar en equipo ya que todos dependemos de todos, aunque muchas veces no era directamente, siempre es bueno tener alguien que te apoye cuando salen algunas dudas.

Algunas competencias que desarrollé y que no tenía fueron:

- Virtualización
- Visual Basic
- Active Directory
- Trato con clientes
- Aplicación de base de datos

Además con el reporte PAP mejoró mi nivel de redacción y la capacidad de recibir retroalimentación y no tomarla de mala manera, sino sacar lo mejor que se pueda y ayudarme de eso y hacer mejor las cosas.

Desarrolle también varias habilidades blandas, que a lo largo de mi vida profesional me van a ayudar a conseguir el trabajo que quiero, o conseguir las metas que tengo planeadas. Algunas de éstas son las siguientes:

- Autonomía
- Gestión del tiempo
- Improvisación

Me di cuenta también de la realidad económica del área en la que me desenvuelvo, de cuanto puedo llegar a ganar y que todo depende del empeño que le dedique y las ganas que le ponga.

## *4.2 APRENDIZAJES SOCIALES*

Mi proyecto PAP beneficia a las PYMES y a los colaboradores que trabajan en ellas, ya que les hace la vida más fácil y poco a poco pueden ir recomendándolas a sus colegas, y así ir reduciendo la carga de trabajo y poder aumentar su nivel de calidad de vida social.

Por lo mismo ya tengo algunos conocimientos para preparar mi proyecto, sus alcances y los objetivos que hay que planear de acuerdo a los tiempos y el presupuesto del cliente, así como tomar decisiones importantes y saber dar prioridades a las cosas.

Al ser una organización lucrativa, se enfoca únicamente en clientes potenciales que tengan la capacidad de poder pagar nuestros servicios, y así poco a poco mejorar la economía local y estatal. Me di cuenta que una plataforma como las que manejamos pueden ser una catapulta hacia el éxito o si no está bien hecho algo que te puede llevar hasta el fondo.

## *4.3 APRENDIZAJES ÉTICOS*

Una de las principales decisiones que tome fue que tuve valerme por mi mismo y mis conocimientos, y no depender de los demás. Aprendí a actuar rápido y gestionar mi tiempo, no todo es escuela y no todo es trabajo, cada una tiene su tiempo y su prioridad.

Esta experiencia me lleva a enfocarme más en mi carrera y a decidir qué es lo que quiero hacer en mi futuro profesional, y decidir en qué área me voy a especializar. Mi profesión probablemente la voy a ejercer en la misma empresa, aunque hay que ver diferentes opciones.

Con el PAP conocí mis limitaciones pero también que puedo dar más de mi si me lo exijo. Para mi proyecto de vida aprendí que una cosa es lo que piensas y te enseñan en la escuela y otra es la realidad en la empresa, así que hay que conocer realmente como es la vida profesional y si es lo que quieres y piensas.

## 5. CONCLUSIONES

Creo que algo muy importante para el buen desarrollo del proyecto PAP fue la armonía que hubo en el equipo de trabajo, además de la empatía con los clientes. Una de las cosas que en el ITESO te enseñan es a ser mejor persona, y creo que muchas veces es más importante eso que las habilidades técnicas, aunque obviamente son importantes.

Sin duda hay mucho por mejorar, algo de lo que noté es que una persona no puede hacer todo el trabajo solo, pero por otro lado nosotros como estudiantes no podemos dedicarle el mismo empeño al tener como responsabilidad la escuela.

Hay una gran diferencia entre el primer y segundo PAP, ya que en mi caso, no había tenido experiencia laboral en el área, por lo que no sabía muchas cosas, si bien en la escuela tomé las bases, la realidad es muy diferente.

Además de que ya conocía a los compañeros, ya sabía muchas cosas técnicas que en un principio no tenía y por lo tanto me puedo desenvolver con más facilidad y realizar las tareas solicitadas.

**6. BIBLIOGRAFÍA**

**7. ANEXOS (EN CASO DE SER NECESARIOS)**