

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)

Programa de Gestión e Innovación en Ingeniería de Producto



ITESO
Universidad Jesuita
de Guadalajara

4C05 - Análisis y Documentación de Procesos Enfocado al Desarrollo,
Parametrización o Implementación de Sistemas de Información para Empresas en
la ZMG

PRESENTA

Ing. en Empresas de Servicios. Valeria Margarita Magaña Rodríguez

Profesor PAP: Juan Manuel Islas Espinoza

Tlaquepaque, Jalisco, Julio 2017

ÍNDICE

Contenido

REPORTE PAP	2
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	10
3.1 Productos obtenidos	10
3.2 Estimación del impacto	10
4. Reflexiones del alumno o alumnos sobre sus aprendizajes, las implicaciones éticas y los aportes sociales del proyecto	11
4.1 Aprendizajes profesionales* MODIFICAR	11
4.2 Aprendizajes sociales	11
4.3 Aprendizajes éticos	12
4.4 Aprendizajes en lo personal	12
5. Conclusiones	13
5.1 Desarrollo Profesional	14
5.2 Proyecto de Desarrollo Profesional	14
Anexos (en caso de ser necesarios)	15

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 tuvo como objetivo apoyar y aprender de la empresa BITCON Solutions, quienes brindan servicios apoyados de tecnología como Análisis y Documentación de Procesos, Implantación de Sistemas, Business Intelligence, e-Commerce y Desarrollo web a la medida.

Se debe mencionar que este no es un proyecto de continuación, sino de incorporación reciente a la empresa.

Para el desarrollo de este proyecto, se requirió información de la empresa, como sus procesos internos, documentación anterior y acceso a documentos confidenciales.

Se inició con un proyecto de mejora continua, en el cual se revisaron los archivos existentes que contienen procesos documentados de la empresa. Se revisó la redacción, campos sugeridos, y se elaboraron todos los procesos en Bizagi.

Posteriormente se elaboró el mapa de procesos el cual es una representación ampliada de todos los procesos de la empresa.

En conclusión se ayudó a la empresa BITCON Solutions a actualizar sus procesos internos para lograr un mayor control y parametrización de todas las áreas, para que así no quedarán supeditadas a la personalidad de cada colaborador, las distintas actividades a realizar para el cumplimiento exacto de los procesos de la empresa. Se asistió a la empresa diariamente para llevar un correcto seguimiento.

1. Introducción

1.1. Objetivos

Por medio de este proyecto se pretende ayudar y aprender de la empresa BITCON Solutions quien se dedica brindar servicios de Análisis y Documentación de Procesos, Implantación de Sistemas, Business Intelligence, e-Commerce y Desarrollo web a la medida a lograr la correcta documentación de procesos por medio de la metodología indicada para hacerlo, iniciando con la revisión de sus documentos existentes, para hacer la mejora continua y verificar que los procesos se estén realizado correctamente.

Por otra parte se apoyará a la empresa, desarrollando el mapa de procesos general de todos los procesos internos, para que tenga una visualización dimensionada de su relación proveedores, empresa, cliente.

Mediante esta investigación se pretende que la empresa BITCON Solutions logre una mejor comunicación plasmada en procesos con sus empleados, y existe menos confusión y exista control dentro de la empresa.

1.2. Justificación

Para que un procesos sea debidamente estandarizado, y las actividades no queden supeditadas a la personalidad de quien realice la actividad al momento, deben estar documentados sus procesos. La elaboración de un mapa de proceso tiene como uno de sus objetivos documentar el proceso basado en las entradas, como Bitcon lo tiene actualmente, así como las operaciones que se realizan y las salidas del proceso. Es por eso que se pretende inculcar la importancia de dicha actividad y se puede usar diferente metodología, en este caso estaremos utilizando BPMN.

Las actividades educativas me ayudan a tener un mejor control de mis actividades dentro de la empresa, ayudan a tener una eficiente visualización de los entregables y esto garantiza el poder tener en tiempo y forma mi reporte institucional.

1.3 Antecedentes

Principalmente mi motivación a entrar a este pap, fue que investigué la empresa antes de asistir a

la entrevista y me di cuenta que realmente esta empresa materializa mi carrera Ingeniería en Empresas de Servicio, ya que brinda servicios que a lo largo de mi carrera he podido desarrollar habilidades para generar servicios de calidad a nivel empresarial. Bitcon Solutions es una empresa pequeña, fundada por egresados del iteso y además iba a poder estar en un escenario más real de lo que es trabajar en una empresa que brinda servicios de Sistemas de información, análisis y mejora de procesos, business intelligence y más.

1.4. Contexto

La empresa BITCON Solutions tiene dentro de sus principales objetivos el desarrollo Sistemas de Información, su propio ERP llamado UXBI, Servicios de e-commerce y desarrollo de páginas web. Es una empresa 100% mexicana, de egresados de iteso de distintas carreras como Ingeniería en Sistemas y Licenciatura en Informática.

El propósito de mi participación en BITCON está en el área de Mejora continua, análisis y documentación de Procesos. La empresa ya tiene documentados sus procesos, sin embargo mi labor es de análisis y mejora continua, ya que los diagramas de procesos basados en la metodología BPMN no estaban actualizados a los procesos actuales.

BITCON SOLUTIONS se especializa en Tecnologías de la Información que busca generar valor en las empresas a partir del uso de herramientas informáticas. Su objetivo es satisfacer las necesidades los clientes de una manera creativa y eficiente mediante herramientas tecnológicas que le permitan a las empresas una mejor organización general de sus procesos, así como un mejoramiento en la eficiencia de los mismos mediante el modelo de Business Intelligence y los Sistemas de Información, lo cual está super ligado con mi carrera.

Dentro de mi proyecto estamos hablando de mejora continua interna de la empresa. Tengo que entregar toda la documentación de procesos, con formatos que ellos ya tienen, diagramar los procesos en BPMN en Bizagi y realizar el mapa de procesos global de BITCON Solutions.

Me visualizo en un futuro en el área de procesos sin embargo me gustaría llegar más allá, es decir no trabajar para alguien si no yo hacerlo como una herramienta útil y vital dentro de mi propia empresa

2. Desarrollo

2.1. Sustento teórico y metodológico

La metodología que se está utilizando para el proyecto de BITCON Solutions, es la de BPMN y la de gestión de proyectos ya que estoy en un área de mejora continua en cuanto a los proyectos y procesos internos de la empresa.

Los principales procesos protagonistas del proyecto son los de administración, desarrollo y ventas. Sin embargo son todos los procesos internos los que están contemplados para la entrega final.

Me brindaron documentos y archivos que ya tenía la empresa actualmente. Sin embargo habría que analizarlos y mejorar el proceso además de realizar el correcto diagrama de procesos en Bizagi con la metodología de BPMN.

2.2. Planeación y seguimiento del proyecto

- Descripción del proyecto

En la empresa me explicaron, me empaparon de los sistemas y herramientas que utilizan para una efectiva comunicación laboral. Me compartieron los documentos que necesitaría para desempeñar mis labores en cuanto al análisis y mejora de procesos de Bitcon Solutions. Entraríamos primero en una fase que es la de segmentar y planificar la manera de trabajo durante mi estancia en la empresa. Lo cual comenzaba revisando los archivos de la documentación de procesos, cada área, Administración, Recursos Humanos, Ventas, Desarrollo y más. Otro entregable era realizar los respectivos diagramas de procesos de cada proceso de área. Para al finalizar dichos entregables, comenzar con el mapa de procesos global de la empresa.

Mi equipo de trabajo está conformado por el líder de proyectos y una asesora comercial, quien es quien me resuelve mis dudas en cuanto a la verificación de los procesos.

La empresa me puso como entregable realizar un diagrama Gantt, para ver sobre todo los tiempos de cuanto me pensaba tardar yo en cada procesos.

● Plan de trabajo

En el siguiente diagrama se muestran los tiempos repartidos entre cada uno de los trabajos y las fechas límite en las que deben de realizarse las entregas correspondientes de cada uno de ellos:

CRONOGRAMA PAP BITCON					MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO			
					NR de semanas				NR de semanas				NR de semanas				NR de semanas			
					1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Definición de procesos	Administración	Compras	Valeria Magaña	Revisar documentos versión 2: Carpeta DoDP→DeDP→Administración→COMPRAS	N/A	15														
Definición de procesos	Análisis y Documentación de Procesos	Procesos	Valeria Magaña	Revisar documentos versión 2: Carpeta DoDP→DeDP→Análisis y Documentación de Procesos→PROCESOS	N/A	15														
Definición de procesos	Administración	Cuentas por cobrar	Valeria Magaña	Revisar documentos versión 2: Carpeta DoDP→DeDP→Administración→CUENTAS POR COBRAR	N/A	15														
Definición de procesos	Administración	Cuentas por pagar	Valeria Magaña	Revisar documentos versión 2: Carpeta DoDP→DeDP→Administración→CUENTAS POR PAGAR	N/A	15														
Definición de procesos	Administración	Pago de impuestos	Valeria Magaña	Revisar documentos versión 2: Carpeta DoDP→DeDP→Administración→PAGO DE IMPUESTOS	N/A	15														
Definición de procesos	Administración	Pago de nómina	Valeria Magaña	Revisar documentos versión 2: Carpeta DoDP→DeDP→Administración→PAGO DE NÓMINA	N/A	15														
Definición de procesos	Administración	Recopilación de documentos contables	Valeria Magaña	Revisar documentos versión 2: Carpeta DoDP→DeDP→Administración→COPIACIÓN DE DOCUMENTOS CONTABLES	N/A	15														
Definición de procesos	Desarrollo	Administración de servidores	Valeria Magaña	Revisar documentos versión 2: Carpeta DoDP→DeDP→Desarrollo→Administración de servidores	N/A	15														
Definición de procesos	Desarrollo	Development	Valeria Magaña	Revisar documentos versión 2: Carpeta DoDP→DeDP→Desarrollo→Development	N/A	15														
Definición de procesos	Desarrollo	Generación de entregables	Valeria Magaña	Revisar documentos versión 2: Carpeta DoDP→DeDP→Desarrollo→Generación de entregables	N/A	15														
Definición de procesos	Desarrollo	Generación de pruebas internas	Valeria Magaña	Revisar documentos versión 2: Carpeta DoDP→DeDP→Desarrollo→Generación de pruebas internas	N/A	15														
Definición de procesos	Desarrollo	Soporte de desarrollo	Valeria Magaña	Revisar documentos versión 2: Carpeta DoDP→DeDP→Desarrollo→Soporte de desarrollo	N/A	15														
Definición de procesos	Gestión de Proyectos	Análisis de proyectos	Valeria Magaña	Revisar documentos versión 2: Carpeta DoDP→DeDP→Gestión de Proyectos→Análisis de proyectos	N/A	15														
Definición de procesos	Gestión de Proyectos	Capacitación	Valeria Magaña	Revisar documentos versión 2: Carpeta DoDP→DeDP→Gestión de Proyectos→Capacitación	N/A	15														
BPMN	Desarrollo	Generación de pruebas internas	Valeria Magaña	Revisar documentos: Carpeta DoDP→BMPN→Bizegi→Desarrollo→Generación de pruebas internas	N/A	15														
BPMN	Desarrollo	Soporte de desarrollo	Valeria Magaña	Revisar documentos: Carpeta DoDP→BMPN→Bizegi→Desarrollo→Soporte de desarrollo	N/A	15														
BPMN	Gestión de Proyectos	Análisis de Proyectos	Valeria Magaña	Revisar documentos: Carpeta DoDP→BMPN→Bizegi→Gestión de Proyectos→Análisis de proyectos	N/A	15														
BPMN	Gestión de Proyectos	Capacitación	Valeria Magaña	Revisar documentos: Carpeta DoDP→BMPN→Bizegi→Gestión de Proyectos→Capacitación	N/A	15														
BPMN	Gestión de Proyectos	Cierre de Proyecto	Valeria Magaña	Revisar documentos: Carpeta DoDP→BMPN→Bizegi→Gestión de Proyectos→Cierre de Proyecto	N/A	15														
BPMN	Gestión de Proyectos	Diseño	Valeria Magaña	Revisar documentos: Carpeta DoDP→BMPN→Bizegi→Gestión de Proyectos→Diseño	N/A	15														
BPMN	Gestión de Proyectos	Estructura de proyectos	Valeria Magaña	Revisar documentos: Carpeta DoDP→BMPN→Bizegi→Gestión de Proyectos→Estructura de Proyectos	N/A	15														
BPMN	Gestión de Proyectos	Seguimiento a desarrollo	Valeria Magaña	Revisar documentos: Carpeta DoDP→BMPN→Bizegi→Gestión de Proyectos→Seguimiento a desarrollo	N/A	15														
BPMN	Gestión de Proyectos	Soporte	Valeria Magaña	Revisar documentos: Carpeta DoDP→BMPN→Bizegi→Gestión de Proyectos→Soporte	N/A	15														
BPMN	Recursos Humanos	Baja de empleados	Valeria Magaña	Revisar documentos: Carpeta DoDP→BMPN→Bizegi→Recursos Humanos→Baja de empleados	N/A	15														
BPMN	Recursos Humanos	Improvements	Valeria Magaña	Revisar documentos: Carpeta DoDP→BMPN→Bizegi→Recursos Humanos→Improvements	N/A	15														
BPMN	Recursos Humanos	Reclutamiento	Valeria Magaña	Revisar documentos: Carpeta DoDP→BMPN→Bizegi→Recursos Humanos→Reclutamiento	N/A	15														
BPMN	Recursos Humanos	Seguimiento de colaboradores	Valeria Magaña	Revisar documentos: Carpeta DoDP→BMPN→Bizegi→Recursos Humanos→Seguimiento de colaboradores	N/A	15														
BPMN	Ventas	Administración de ventas	Valeria Magaña	Revisar documentos: Carpeta DoDP→BMPN→Bizegi→Ventas→Administración de ventas	N/A	15														
BPMN	Ventas	Generación de propuestas	Valeria Magaña	Revisar documentos: Carpeta DoDP→BMPN→Bizegi→Ventas→Generación de propuestas	N/A	15														
BPMN	Ventas	Prospección	Valeria Magaña	Revisar documentos: Carpeta DoDP→BMPN→Bizegi→Ventas→Prospección	N/A	15														
BPMN	Ventas	Seguimiento de proyecto	Valeria Magaña	Revisar documentos: Carpeta DoDP→BMPN→Bizegi→Ventas→Seguimiento de proyecto	N/A	15														
BPMN	Ventas	Facturación de renovación de servicios	Valeria Magaña	Revisar documentos: Carpeta DoDP→BMPN→Bizegi→Ventas→Facturación de renovación de servicios	N/A	15														
VISION	Mapa de Procesos		Valeria Magaña	Realizar Mapa de Procesos BITCON Solutions	N/A	15														

Plan de Actividades Educativas

ID	Task Name	Start	Finish	Duration	28 may 2017							4 jun 2017							11 jun 2017							18 jun 2017							25 jun 2017							2 jul 2017							9 jul 2017						
					28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	Reporte PAP	29/05/2017	29/05/2017	1d															■																																		
2	Introducción	29/05/2017	29/05/2017	1d															■																																		
3	Desarrollo	29/05/2017	29/05/2017	1d															■																																		
4	Resultados Trabajo Profesional	01/06/2017	02/06/2017	2d															■																																		
5	Reflexiones	01/06/2017	05/06/2017	3d															■																																		
6	Conclusiones	01/06/2017	05/06/2017	3d															■																																		
7	Evaluación Académica	05/07/2017	05/07/2017	1d																						■																											
8	Presentación Final	10/07/2017	13/07/2017	4d																													■																				
9	Envío de presentación final	10/07/2017	10/07/2017	1d																																				■													
10	Exposición presentación	10/05/2017	12/05/2017	3d																																																	

- Comunicaciones

La comunicación se hace directamente con BITCON y se realiza al día por medio de informes escritos que se realizan todos los días, mientras que la comunicación con el profesor se realiza 2 a 3 veces por semana en el aula de la escuela y se realizan actualización del reporte PAP y se resuelven las dudas que puedan ir saliendo sobre la marcha del proyecto

Emisor	Mensaje	Receptor	Medio	Frecuencia
Valeria Magaña	Reportes Escritos	BitCon	Archivo Electrónico	Cada día
Valeria Magaña	Reporte PAP	Profesor PAP	Moodle	Semanal

- Calidad

Quién Entrega	Qué Entrega (Entregable)	A Quién recibe o Inspecciona	(Criterios de Aceptación)	Siguiente paso. Cómo Autoriza?
Valeria Magaña	Análisis y Documentación de Procesos	Veronica Martinez	Metodología Gestión de Proyectos	El Director de Proyectos autoriza su correcta realización
Valeria Magaña	Procesos Diagramados en Bizagi	Veronica Martinez	Metodología BPMN en Bizagi	El Director de Proyectos autoriza su correcta realización
Valeria Magaña	Mapa de Procesos de Bitcon	Veronica Martinez	Metodología BPMN en Visio	El Director de Proyectos autoriza su correcta realización

- Equipo de Trabajo

<i>Rol</i>	<i>Responsabilidad</i>	<i>Nombre</i>
<i>Asesor comercial</i>	<i>Brindar información necesaria para el llenado correcto de los entregables.</i>	<i>Veronica Martinez</i>
<i>Estudiante PAP</i>	<i>Realizar entregables pap Bitcon en tiempo y forma.</i>	<i>Valeria Magaña</i>
<i>Director de Proyectos</i>	<i>Autorizar las tareas y entregables realizados durante el PAP</i>	<i>Alejandro Tejada</i>

- **Seguimiento**

Se asiste a la empresa diariamente, con el fin de tener una comunicación efectiva con los integrantes de mi equipo, y sobre todo para estar al día y resolver las dudas al momento de que surjan y no procrastinar actividades que se pueden estar adelantando.

Semanalmente se realiza una reunión para discutir los nuevos pendientes y cerrar los temas pasados y dar la retroalimentación necesaria; en caso de ser necesario se realizan reuniones de emergencia, ésto en caso de que algún contratiempo se pueda presentar.

Dentro del aula de clases nos reunimos dos veces por semana para ponernos al día con el profesor y resolver todas nuestras dudas respecto a nuestro reporte final y como ir llenándolo durante el semestre, así como de retroalimentarnos para tener un mejor desarrollo en nuestro proyecto y un mejor desenvolvimiento dentro de la empresa.

3. Resultados del trabajo profesional

3.1 Productos obtenidos

1. Cronograma actividades en BITCON
2. Documentación de macroprocesos: administración, análisis y documentación de procesos, desarrollo, gestión de proyectos, recursos humanos y ventas.
3. Diagramas BPMN en Bizagi de los microprocesos de cada macroproceso.
4. Mapa de procesos de BITCON Solutions.

3.2 Estimación del impacto

Los entregables que produce durante mi proyecto PAP en BITCON Solutions serán utilizados para para la estructuración de los procesos internos de la empresa. Indicadores a utilizar que tiene cada área. Para Bitcon Solutions la documentación de los procesos de la empresa es una buena herramienta para saber cuáles son las actividades y quiénes son los responsables de cada una de ellas, estar al tanto de cualquier “cuello de botella” y tener una imagen clara de la operación.

Las ventajas que ofrece el mapeo de procesos es estandarizar procedimiento, evitar pérdidas de tiempo y re-trabajo, aumento de la productividad entre otros. El proyecto tiene seguimiento para la empresa ya que piensan llevar un control y monitoreo basado en la documentación que se están realizado durante este verano.

4. Reflexiones del alumno o alumnos sobre sus aprendizajes, las implicaciones éticas y los aportes sociales del proyecto

4.1 Aprendizajes profesionales* MODIFICAR

Los conocimientos, habilidades y destrezas que desarrollé durante mi PAP en BITCON fueron más que nada para reforzar lo anteriormente visto y aprendido durante la carrera pero también me han ayudado para comprender, transformar datos en información y conocimiento para así mismo poder participar en actividades del mundo real laboralmente hablando. Algunas de las competencias más relevantes que pudiera yo rescatar es la base de la organización, recordar la metodología que aprendí en la carrera y la que utilizan en la empresa, así como la utilización de herramientas y programas que había dejado de utilizar.

Uno de mis aprendizajes más importantes fue la importancia de mantener los procesos estandarizados y en constante monitoreo para poder llevar un control más óptimo de cada área de la empresa.

El mayor saber puesto a prueba fue la metodología de BMPN, la gestión de proyectos y recordar cómo utilizar ciertas herramientas tecnológicas lo cual me gustó muchísimo recordar que me encantaba trabajar con toda esta metodología, en proyectos, utilizando la tecnología nueva y creo que desarrollé habilidad para manejarlo de una manera más eficiente.

4.2 Aprendizajes sociales

En cuánto lo social, me encanta esta reflexión, ya que considero que a partir de este PAP, el cual es ya mi segundo, soy una persona realmente con iniciativa, me gusta ver cambios, a través de hechos. Las palabras se las lleva el viento. Hay que realizar un plan de ejecución, planeación sin embargo si no se lleva a cabo ese plan, no sirve de nada, hay que tener pruebas de que se está realizando algo concretizado y productivo. Me alimenta mi espíritu emprendedor, ya que una vez más me demuestro a mi misma que todo es posible, con perseverancia y dedicación. Me siento capaz, de concluir un proyecto ya que lo más difícil es comenzar, arrancar, convencer de que se ejecuten las cosas y este PAP me fortaleció en ese sentido. Elaborar toda esta planeación para mi proyecto es una evidencia, y sin duda estoy consciente que lo lograré en un futuro para cualquier

proyecto que me proponga. En cuanto al impacto social que veo de mi proyecto en cuanto al país, creo que tiene que ver mucho con el potencial que tiene la administración y documentación de procesos para brindar un servicio de calidad a los ciudadanos del país. Ir creando una cultura de mejora continua llevando a cabo este comportamiento organizacional es lo que yo apporto a la sociedad para crear empresas más productivas y mejorar la economía del país.

4.3 Aprendizajes éticos

Bueno la primera decisión que tomé, fue inscribirme a este PAP, decidirme por este proyecto motivador en cuanto a mi carrera desde mi punto de vista. Ya que a mi parecer BITCON Solutions engloba varias vertientes de lo que un egresado de Ingeniería en Empresas de Servicio pudiera hacer en el mundo laboral. Desde punto de vista ético, la información que estoy transformando para el uso del prójimo, funciona de manera positiva dentro de la organización, así como para sus clientes ya que los manuales de procedimientos, ayudan al lector, cliente o empleado de bitcon a tener una claridad máxima de lo que se va a hacer o herramientas a utilizar sin venderle sólo palabras. El trabajo que hice durante mis prácticas profesionales me parece bastante interesante e importante desde el punto de vista de salir de la zona de confort, lo cual me lleva a ser una persona mucho más preparada y conocedora de diversos temas, por lo tanto capaz de responder problemas o revolver situaciones con ética que se me presenten a lo largo de mi vida. Considero que es importante que vimos siempre las opciones que el empresario quería que abordáramos para su empresa, sin embargo no dejar de lado las opciones o propuestas que realizábamos para que pudiera concretar la idea de proyecto final que es lo más importante y lo cual motiva a ambas partes del equipo, tanto al alumno como a la persona encargada de abrirnos las puertas a la empresa BITCON Solutions.

4.4 Aprendizajes en lo personal

Mi reflexión acerca de este proyecto PAP el cual fue ya mi segundo, me pareció una experiencia nueva y bastante enriquecedora en otros temas nada ajenos a mi carrera Ingeniería en Servicios sin embargo no dejé de conocer, experimentar y tratar con una empresa externa como lo fue BITCON Solutions, me hizo darme cuenta de la importancia del control y monitoreo de la

documentación de procesos ya que el mercado es bastante competitivo y además de que no es importante solo tener un buen producto o servicio en venta si no la estrategia de distribución y tener bastante organizados los procesos internos de la empresa es vital para el impulso de tus ventas. En mi opinión regenerar todo un mapa de procesos ha sido una experiencia enriquecedora para mi desarrollo profesional.

El pap me ayudó a aprender a convivir en un ambiente más formal, es decir es un proyecto formal, en donde ya se involucra una empresa real, tutor y compañeros o equipo de trabajo. La convivencia sana es de lo más importante para el equilibrio de un proyecto además de que mi equipo era multidisciplinario y creo que se abarcaron distintos puntos de vista los cuales enriquecieron aún más mi experiencia pap. Como proyecto de vida me gustaría mencionar que los servicios de análisis y documentación de procesos como servicios brindados en un futuro para mi sería un proyecto interesante y que está en mis planes, inscribirme a un pap relacionado a las tecnologías de información me brinda un panorama de las necesidades, alcances y documentación en general que se necesita para fijar la viabilidad de cada área de la empresa y recursos necesarios para brindar tipo de cualquier producto o servicio.

5. Conclusiones

En cuanto a mis análisis y valor de mis propios razonamientos podría concluir que el proyecto 4C05 Análisis y Documentación de Procesos Enfocado al Desarrollo, Parametrización o Implementación de Sistemas de Información para Empresas en la ZMG me ha ayudado a desarrollar aún más mis habilidades profesionales, como parte de un equipo de trabajo laboral, en el cual existen reglas, entregables y prioridades.

El orden y la organización que me hicieron desarrollar en cuanto al seguimiento de mis actividades primordialmente, como cronograma, diagrama de Gantt, actualizar asana y slack las cuales son herramientas para seguimiento de proyectos, me ayudaron y facilitaron para realizar el desempeño correcto de los entregables en tiempo y forma.

Me doy cuenta con mi proyecto en particular en esta empresa Bitcon Solutions, por todos los documentos y procesos que leí, que todas las empresas tienen procesos repetibles que son clave

para que sus operaciones sean exitosas, por lo que me doy cuenta lo mucho que aprendí, lo mucho que la necesitaré para mi futuro y he obtenido herramientas para llevarla a cabo y sacarle provecho a mis aprendizajes obtenidos durante este proyecto.

La empresa Bitcon, tiene ahora un mapa de ruta para llevar un mejor control de las actividades que se realizan dentro de la empresa, si se están cumpliendo de acuerdo a la documentación o no.

En cuanto al grado de satisfacción personal considero que está en un nivel alto. La empresa desde un principio me delegó mis tareas, las cuales creo que iban de acuerdo con las expectativas esperadas al inicio del PAP. Bitcon Solutions es una empresa que materializa mi carrera, ya que brinda servicios de implementación de ERP, Análisis y Documentación de Procesos y más.

Esta documentación de mi Proyecto Profesional creo que ayudará a evidenciar mi trabajo durante este periodo. Así como podrá ser útil y de ayuda para usuarios lectores que les guste adentrarse en el mundo del correcto funcionamiento de las empresas, empezando por tener un control y sistematización en sus procesos. En cuanto a mi persona, creo que reitero mi afán de adentrarse más al sector salud, no dejando de lado los procesos pero siempre con la línea de este tipo de servicios.

5.1 Desarrollo Profesional

La rama tecnológica a la que me gustaría particularmente desarrollarme sería Análisis de Datos, Innovación en Servicios y Sistemas inteligentes para servicios enfocados al sector salud. Creo que mi esfuerzo debería ser enfocado a este rubro a mediano y largo plazo.

Algunas de las industrias en las que me gustaría desarrollarme más profesionalmente sería en clínicas, hospitales, farmacias y en general sector salud como gerente de procesos, en el área de mejora continua.

5.2 Proyecto de Desarrollo Profesional

Estoy plenamente consciente de los avances de la tecnología, mi carrera es de tecnología enfocada a los servicios, y está en constante cambio sin embargo creo que con un buen plan de acción, una buena planeación puede llegar a lograr y cumplir mis objetivos a mediano y largo plazo.

En un futuro a mi me gustaría franquiciar algún negocio del sector salud, entonces considero que desde ahorita estoy aprendiendo y estoy aumentando mi kit de herramientas laborales para lograr lo que me proponga en mi futuro.

6. Bibliografía

[Son los documentos bibliográficos utilizados para la elaboración del reporte. Debe de utilizarse el sistema APA]

Anexos (en caso de ser necesarios)

[Es todo lo que soporte el documento; que no es necesario añadirlo en el cuerpo del reporte, pero que sirve para su mejor comprensión: materiales elaborados, bitácoras, fichas, fotografías, mapas, etc.]