



TRABAJO INTEGRAL DE MEJORA ORGANIZACIONAL

IMPLEMENTACIÓN DE UNA APLICACIÓN (APP'S) PARA EL CONTROL DE LAS CERTIFICACIONES DE GRUPO GOAL.

PRESENTADO COMO REQUISITO PARCIAL PARA OBTENER
EL GRADO ACADEMICO DE:

MAESTRO EN DIRECCIÓN DE ORGANIZACIONES DEL
CONOCIMIENTO

POR:

Karla Lucia Alvarado Robles

NOGALES, SON.

SEPTIEMBRE 2023

CARTA DE ACEPTACION

Logo de la empresa

Hermosillo, Sonora, martes, 26 de septiembre de 2023

Instituto Empresa Inteligente
Dirección de Servicios Escolares

Por medio de la presente, hago constar que se revisó y aprobó el proyecto de Trabajo Integral de Mejora **poner aquí el nombre del TIM** que realizará nombre del aprendiz con número de matrícula ---, inscrito en la **Maestría en Dirección de Organizaciones del Conocimiento/ diplomado**. Dicho proyecto lo desarrollará en **poner área de la empresa**, durante el periodo de **PONER FECHA DE INICIO Y CIERRE DE LA MAESTRIA**.

Se extiende la presente para documentar la aceptación y el apoyo para el desarrollo del TIM

Atentamente.

Nombre del líder inmediato
Puesto del líder inmediato

CARTA DE LIBERACIÓN



Hermosillo, Sonora; 26 de septiembre de 2023

JESÚS RODRIGO VALLEJO|URIAS

Presente:

Mediante la presente quiero hacer extensiva mi felicitación, por haber concluido el Trabajo Integral de Mejora Organizacional titulado:

"EFICIENTIZACIÓN DEL PROCESO DE VACACIONES Software +ORDEN"

Por lo que **ha sido aprobado** para su publicación y puede proceder a la impresión y empastado del documento final, de la misma manera se le solicita una copia en versión electrónica en CD, incluyendo la presentación de defensa ante los sinodales.

Sin otro particular me despido.



Ing. Inés Elena Martínez Carrillo

Directora Académica de ISEI

Dirección
Campodónico 8, Col. Centenario C.P. 83260
Hermosillo, Sonora

Teléfonos:
(662) 217 4307
(662) 212 3731

Dedicatorias

A mi familia pues sin ella no lo habría logrado, A mi esposo Fernando que con su ayuda y apoyo pude sacar adelante este gran proyecto en mi carrera profesional.

A mi hijo Daniel que, sin siquiera saberlo, me motiva a ser una mejor versión de mí, a prepararme más, que me da la alegría para seguir día a día.

A mi Mamá Angélica, quien me formo con los valores que hoy tengo, que es mi fuente de fortaleza y quien me motiva a seguir alcanzando metas tanto profesionales como personales.

Agradecimientos

El principal agradecimiento a Dios quien me da la sabiduría y fortaleza para seguir adelante.

A mi empresa Grupo GOAL por confiar en mí y brindarme esta gran oportunidad para mi desarrollo y crecimiento profesional.

Al departamento de IMC que de una y otra forma me apoyaron en la realización de este trabajo.

A cada uno de mis maestros por todos los conocimientos que me transmitieron durante este periodo.

Índice

2. 0 RESUMEN EJECUTIVO.	8
2.1 Pre diagnóstico:.....	10
2.3 Definición del problema o área de oportunidad	15
2.4 Objetivo general:	17
2.4.1 Objetivos específicos:.....	17
2.5 Justificación del trabajo:	18
2.6 Marco Teórico	19
2.7 Metodología utilizada.....	37
2.8 Valor Presente Neto (VPN)	39
2.9 Desarrollo del TIM	42
2.10 Impactos en indicadores cualitativos y cuantitativos obtenidos en la implementación de su TIM	53
Equipo Humano.....	53
Clientes	55
Finanzas.....	56
Procesos	57
Tecnología.....	57
2.11 Conclusiones y recomendaciones.....	58
Innovación.....	60
2.12 Bibliografía:	62
3.0	Parte Complementaria 64
3.0.1	Anexos Obligatorios. 64

2. 0 RESUMEN EJECUTIVO.

En el presente Trabajo Integral de Mejora se aborda el desarrollo de una aplicación tecnológica para el control de las Evidencias en las Unidades de Negocio de Grupo GOAL, viendo la importancia que tiene este apartado para la empresa se toma la iniciativa de sugerir esta mejora para con ello obtener resultados positivos y concretos en la recolección de las evidencias que es una actividad vital en la empresa para estar en el debido cumplimiento con los requisitos que se establecen en las certificaciones con las que se cuenta.

La aplicación tecnológica busca enfocarse en una debilidad existente de la empresa, la falta de evidencias que acrediten que se está en cumplimiento con los requisitos de las certificaciones, para ello se creará la aplicación que permita facilitar la modalidad de recolección de las evidencias de hacerse físicamente a realizarse electrónicamente, para con ello tener un mejor control y monitoreo en cada Unidad de Negocio que se están llevando las evidencias correspondientes en tiempo y forma.

Con ello también traerá como ventaja a la empresa innovar en la manera en que se presentará las evidencias a las autoridades correspondientes en los ejercicios de auditoria externa que se realizan anualmente en la empresa.

Con el desarrollo de la presente aplicación tecnológica se tiene como propósito el innovar en la empresa al hacer uso de la tecnología para

simplificar los procesos ya establecidos, ofreciendo a los directivos una forma de ir evolucionando los procesos de la empresa y así poder demostrar que es factible el buscar la manera de optimizar procesos con la ayuda de las herramientas tecnológicas.

Principales indicadores de resultados logrados:	
1	Reducción del tiempo invertido en el personal asignado para la recolección de las evidencias.
2	Control 100% actualizado día a día en la recolección de las evidencias.
3	Mayor control de los procesos y formatos aplicados en cada Unidad de Negocio.
4	Documentación actualizada y de fácil acceso para consultarse los porcentajes de avance que se tienen en cada Unidad de Negocio respecto a su recolección de evidencias.

2.1 Pre diagnóstico:

Con el propósito de tener un análisis mas específico, se realiza el presente pre diagnostico para identificar los aspectos que pudieran dificultar el desarrollo del proyecto o bien conocer las ventajas que se tienen para el proceso de implementación.

Este pre diagnostico se realiza en los siguientes apartados:



LIDERAZGO

Seguir realizando las prácticas de liderazgo que hasta el momento se ejecutan en todos los niveles de la empresa, como lo es él desafiar los procesos ya establecidos e inspirar una visión compartida entre los colaboradores.

Una práctica es el uso de reuniones semanales entre los directores de los diferentes departamentos para informar al director de la empresa el estatus de cada departamento, ver los temas de interés que se traen en cada uno.

EQUIPO HUMANO

Continuar con los controles y procesos que se llevan a cabo en estos momentos para que este sector siga estando estable en la empresa con el estilo de liderazgo que motiva y anima hacia el logro de los objetivos.

El personal es capacitado periódicamente para mantenerlo actualizado en temas de relevancia en el sector y para brindar herramientas que sean de utilidad para el desarrollo de sus actividades.

PROCESOS

Atender aquellos procesos que se ven muy débiles y que representan el riesgo más fuerte de la empresa, y que es lo que lleva a los errores y re trabajos por no existir o seguir los procesos marcados y establecidos por la empresa, uno de ellos identificado en el departamento de Innovación y Mejora Continua con respecto a la recolección de las evidencias generadas de las certificaciones de la empresa.

CLIENTES

Tener más al alcance la información correspondiente para la atención de auditorias externas realizadas por los clientes de la empresa,

para así poder responder al momento con la evidencia generada de la aplicación tecnológica.

FINANZAS

Continuar con los controles y procesos que se llevan a cabo en estos momentos para que este sector siga estando estable en la empresa, esta es un área de la empresa que se encuentra sólida.

Se realizan reuniones semanales con el director y los Gerentes de las Unidades de Negocio para ir evaluando su estado financiero respecto a sus operaciones, perdida / utilidad y conozcan las acciones a tomar.

TECNOLOGÍA

Se cuenta con un departamento interno para desarrollar las aplicaciones requeridas por la empresa desde casa.

Esto permite in trabajando constantemente en la actualización de procesos de realizarse físicos a realizarse electrónicamente.

Identificar claramente esos procesos que tiene un área de oportunidad para mejorar y permitir obtener un porcentaje mayor y que con ello ayude a eficientar los demás procesos de las áreas de la empresa, estableciendo como prioridad el ir constantemente por todas las áreas de la empresa buscando optimizar los procesos existentes.

2.2 FODA:

Se utiliza la herramienta FODA para identificar los objetivos estratégicos, conocer estos cuatro apartados de la empresa para saber donde nos encontramos respecto a estos parámetros establecidos.

2.2.1 FORTALEZAS

1. Agencia Aduanal Gamas es una empresa que ejerce con liderazgo, se reconoce por su honestidad y las capacidades de su personal.

2. Personal enlace de algunas unidades de negocio coopera con la recolección de las evidencias.

3. Algunos gerentes de las unidades de negocio tienen un interés por mantener las certificaciones, y saben que esto se logra a través de la recolección de las evidencias.

4. Formatos sencillos en su llenado (No es complicado de recolectar la información).

2.2.2 DEBILIDADES

1. Personal muestra desinterés en el seguimiento de las certificaciones (ISO, OEA).

2. No nos encontramos físicamente en todas las Unidades de Negocio para darle un seguimiento oportuno y adecuado.

3. Personal no recibe positivamente el cambio de la metodología para la recolección de las evidencias.

2.2.3 OPORTUNIDADES

- 1.Utilizar app's que permitan facilitar la recolección de las evidencias.
- 2.Reducir el tiempo invertido en la recolección de las evidencias
- 3.Continuar innovando con el uso de la tecnología en los procesos internos de la empresa.

2.2.4 AMENAZAS

- 1.Se tenga un costo por las actualizaciones de la app's.
- 2.Grupo GOAL pueda perder sus certificaciones.
- 3.Cambios externos de casas certificadoras en los requisitos de como se debe de mostrar la evidencia relacionada a una certificación.

2.3 Definición del problema o área de oportunidad

Planteamiento del problema

Este presente proyecto busca atender un área de oportunidad en lo que respecta al departamento de Innovación y Mejora Continua (IMC) de Grupo GOAL, este departamento es el encargado de implementar y mantener las certificaciones en la empresa, una de ellas el Operador Económico Autorizado (OEA), para evidenciar su cumplimiento ante la autoridad (Casa certificadora) se deben de mostrar evidencias (Formatos) en los cuales se acrediten los controles que la empresa utiliza para el cumplimiento de los requisitos mínimos de seguridad que establece la certificación OEA.

Actualmente estas evidencias se llevan por medio de formatos en físico que distinto personal se encarga de ir alimentando este formato conforme se utiliza, y esto es compartido mensualmente al departamento de IMC para su control y verificación de que los formatos están siendo llenados correctamente al momento de recolectar la evidencia generada de las operaciones diarias. Aquí se encuentra la debilidad que el personal responsable de generar estas evidencias a través de los formatos, en primera o no nos comparten las evidencias mensualmente o no llevan los formatos a la practica en sus operaciones diarias y por ende no se genera la evidencia.

Se tiene una desatención en la importancia del proceso de recolección de las evidencias de las certificaciones con las que cuenta la empresa, por ello se plantea el uso de la tecnología para estar en cumplimiento con las evidencias que se requieren recolectar mes con mes y así poder eliminar esta debilidad detectada en la empresa.

2.4 Objetivo general:

Implementar una aplicación para obtener las evidencias mensuales de los formatos de las certificaciones con las que cuenta la Unidad de Negocio, misma que les apoye a realizarlo y por medio de ésta se controle las evidencias que se van generando.

2.4.1 Objetivos específicos:

- I. Facilitar la obtención de la recolección de las evidencias en las Unidades de Negocio.
- II. Tener un control actualizado de la recolección de las evidencias en las Unidades de Negocio.
- III. Ahorrar recursos tangibles con el uso de la tecnología.
- IV. Mejorar la presentación de las evidencias, pasar de realizarlo de forma física el llenado de los formatos a una presentación electrónica.

2.5 Justificación del trabajo:

Partiendo de la necesidad de la debilidad detectada en el departamento de Innovación y Mejora Continua (IMC) en la falta de obtención de las recolecciones de las evidencias de las distintas Unidades de Negocio de Grupo GOAL se plantea esta mejora utilizando la tecnología para mitigar el impacto en la empresa, buscando así resolverlo y convertirlo en una fortaleza de la empresa.

Se busca a la par dar una herramienta tecnología a los empleados responsables de recolectar y plasmar la evidencia de una forma más óptima y práctica para ellos, reduciendo el tiempo invertido en estas actividades que en muchos casos son diarias.

Con ello dar seguimiento a la visión que comparte el Dirección constantemente en sus mensajes semanales, innovar constantemente la empresa, el aplicar mejoras que ayuden a la empresa a brindar una mejor atención al cliente, mejorar la calidad de nuestro servicio y con ello buscar siempre crecer e innovarse en un mercado que día a día exige más a las organizaciones para llamarlas competitivas en el mercado.

Es una necesidad que tiene la empresa en el departamento de Innovación y Mejora Continua, la cual se encuentra ubicada y se busca subsanar con el presente proyecto aplicado.

2.6 Marco Teórico

El impacto de la tecnología en la empresa ha sido cada vez más importante en los últimos años, cada vez se han ido incorporando nuevas tecnologías y se ha producido un gran avance dentro de la propia tecnología.

El uso de las tecnologías facilita las tareas de la empresa y producen innovación, lo que hace que las empresas que no se suman a estas tecnologías se vayan quedando atrás. Una empresa que incorpora las nuevas tecnologías es más competitiva, cuenta con mayores recursos de producción y competitividad, mientras que las que no invierten en tecnología se van quedando atrás, Esto depende mucho de la empresa de la que se trata, pero está claro que una empresa que va incorporando nuevas tecnologías se encuentra en avance constante.

Existen dos problemas relacionados con la importancia de la tecnología en la empresa: la tecnología se está renovando constantemente de manera que la inversión cada vez es mayor y existen muchas empresas que no son capaces de ir avanzando a su ritmo por su capacidad económica, y la dependencia total que existe de la tecnología en muchas empresas de manera que si se produce un fallo en la informática o internet o las tecnologías de la empresa se encuentra totalmente desamparada y en muchas ocasiones sin poder continuar hasta que esto sea solventado.

Además de estos dos inconvenientes, los trabajadores de las empresas deben ser entrenados y formados para conocer las nuevas tecnologías, con la consecuente necesidad de recursos de formación y tiempo para esta formación. Constantemente se tiene que hacer un reciclaje formativo por parte de la plantilla. Además de esto, existen nuevas necesidades relacionados con las tecnologías, como la protección de datos personales o lpd entre muchas otras.

Existen muchas tecnologías de alta importancia en la empresa que han crecido en los últimos años: nuevas herramientas de producción, nuevas herramientas de gestión, nuevas herramientas de formación, nuevos programas informáticos, nuevo hardware, nuevos aparatos de trabajo, nuevas herramientas de comunicación (internet, email, redes sociales), etc. Han cambiado mucho las cosas desde que el fax era un elemento muy importante de comunicación y muchas empresas tenían que hacer muchas labores manualmente.

Está claro que la tecnología ha tenido un impacto muy grande en todas las empresas, desde las que pueden permitirse todas las altas tecnologías, las que sólo pueden permitirse una nueva herramienta de trabajo, las que utilizan internet en la empresa o las que tienen su página en las redes sociales. Todas las empresas, de una manera u otra, tienen una dependencia importante con la informática y las nuevas tecnologías.

En la actualidad existe una gran variedad de sistemas informáticos y herramientas digitales que optimizan el trabajo de las personas. La incorporación de la tecnología para empresas suele generar cambios satisfactorios en una organización, por lo que facilita la consecución de objetivos. La tecnología para empresas se refiere a cualquier objeto o sistema electrónico que ayuda a los empleados a realizar diversas tareas y que sirven para agilizar las operaciones de una organización. Por lo general, incluye elementos como computadoras, impresoras, sistemas de Internet, dispositivos móviles y aplicaciones de software que permiten tanto organizar como priorizar el trabajo. Como consecuencia de ello, mejora los resultados comerciales y optimiza la gestión del personal.

Contratar a profesionales cualificados y que estén alineados con la cultura organizacional puede parecer una tarea complicada. No obstante, mediante la tecnología es posible aprovechar un software de reclutamiento para contactar directamente con candidatos a puestos de empleo. Hay plataformas que ayudan a los postulantes de empleo a encontrar vacantes en empresas de todo el mundo.

A través de software especializado es posible gestionar todo el trabajo de un departamento o un equipo completo de trabajo. Suelen tener opciones como clasificar los documentos por carpetas, otorgar permisos de edición a usuarios específicos y mucho más. Con la tecnología para empresas se consigue gestionar de manera eficiente grandes volúmenes de información.

Con la asistencia de las herramientas tecnológicas, los empleados de una organización pueden comunicarse de una manera más rápida, sin importar el lugar donde se encuentren. Hay aplicaciones que sirven para gestionar el trabajo de un departamento, asignar tareas, cargar documentos o ejecutar cualquier otra acción que afecte a varias personas al mismo tiempo. En consecuencia, cada empleado puede consultar estos datos en línea en cualquier momento.

El uso de la tecnología en las empresas también ayuda a los gerentes o managers a llevar a cabo evaluaciones de personal exhaustivas y rigurosas. Solo basta con establecer ciertos parámetros correspondientes a las labores que se deben completar para poder analizar objetivamente a cada empleado. Así, el software de evaluaciones permite valorar el rendimiento de acuerdo con los criterios establecidos al inicio de la contratación.

La tecnología para empresas brinda la posibilidad de gestionar grandes cantidades de datos y métricas objetivas para tomar mejores decisiones. A través de las diversas herramientas digitales, los empleados de alto nivel tienen a su disposición toda la información necesaria para evaluar situaciones concretas. Esto se traduce en soluciones eficientes y que se alineen con los objetivos de la organización.

Se recomienda analizar las siguientes etapas que deben atravesar las empresas cuando incorporan sistemas tecnológicos:

Primero analizar la forma en que la tecnología podría beneficiar las diferentes áreas de la empresa, planificando y determinando el grupo de herramientas o sistemas que se van a incluir. Seguido de la planificación y determinación del grupo de herramientas o sistemas que se van a incluir en la empresa enfrentando el cambio a través de programas de capacitación que enseñen a los demás trabajadores cómo usar los nuevos sistemas creando estrategias adaptadas a las necesidades específicas, es decir, considerar los recursos que realmente aportarían valor a la institución para finalizar haciendo el seguimiento constante de los avances del equipo desde la implementación de las tecnologías y evaluar los procesos.

El entorno altamente competitivo de los mercados actuales hace necesario invertir en nuevas tecnologías. La implantación de herramientas de última generación en su organización puede ayudarle a lograr una mayor eficiencia, productividad y rentabilidad. Algunos empresarios son reacios a este cambio porque lo consideran una inversión que ofrece un retorno de la inversión (ROI) muy bajo. Lejos de ser cierto, una de las ventajas de las nuevas tecnologías es que son la base de crecimiento de los negocios. De manera que, si estas le ofrecen un ROI bajo, existe un problema en su implementación, que puede venir dado por motivos de capacitación de su equipo, por falta de idoneidad de las herramientas seleccionadas, etc.

Es evidente los cambios tecnológicos que se han dado a nivel mundial en diversas áreas en las últimas décadas, y el mundo empresarial no es la excepción. El acceso a las nuevas tecnologías de información y

comunicación ha permitido una interacción dinámica entre la relación empresa-cliente, especialmente en el ámbito de versatilidad respecto al incremento exponencial en el uso de los dispositivos inteligentes móviles, tabletas, celulares facilitando el empleo de las aplicaciones móviles, las que actualmente se han convertido en herramientas de gran apoyo para la realización de procesos y tareas rutinarias.

En el presente escrito se determinaron cuáles son los mejores beneficios que brindan el empleo de aplicaciones móviles más comunes utilizadas en las empresas públicas y privadas, tanto para las empresas como para los clientes o usuarios; para ello se utilizó una metodología exploratoria con una muestra probabilística a través de un muestreo aleatorio simple. Las principales tendencias mundiales se ponen en evidencia en los resultados obtenidos a través de las encuestas.

Cabe recalcar que existe una amplia utilización y preferencia en el uso de aplicaciones en las versiones no empresariales; sin embargo, estas herramientas fomentan la fidelidad por parte de los clientes y el sentido de pertenencia por parte del personal de las empresas, a la vez que facilita la comunicación interna en las organizaciones.

La tecnología tiene un gran impacto en las operaciones comerciales. No importa el tamaño de tu empresa, la tecnología puede aportar muchos beneficios que te ayudarán a obtener mayores ingresos. El principal papel de la tecnología en los negocios es impulsar el crecimiento y mejorar las

operaciones. Sin la tecnología, es casi seguro que las empresas no logren mantenerse a flote en el competitivo mercado y globalizado actual. Las diferentes industrias y empresas confían en la tecnología porque ésta mejora la comunicación comercial, optimiza la producción, la gestión de inventario y el mantenimiento de registros financieros.

La tecnología ya está cambiando la manera de administrar los recursos y, con el tiempo, modificará la forma en que trabajamos. No importa cuál sea tu industria, tamaño de negocio o actividades principales, la tecnología brinda oportunidades para optimizar la administración y la producción. Las pequeñas empresas ahora pueden competir con grandes organizaciones en eficiencia operativa gracias a equipos tecnológicos y a herramientas digitales.

La tecnología nos ayuda a mantener seguros los datos importantes y menos expuestos a las vulnerabilidades. Es vital para cualquier propietario de un negocio implementar medidas de seguridad para que los cibercriminales puedan ser desviados a objetivos más fáciles. Las tecnologías como el cifrado y la tokenización se han convertido en alternativas claves para la prevención de la pérdida de datos. La tecnología también ha facilitado el desarrollo de dispositivos para controlar y vigilar de forma remota las instalaciones comerciales.

La tecnología en los negocios hizo posible que éstos logran tener un mayor alcance en el mercado global. La globalización se ha llevado a

cabo gracias a las maravillas de la tecnología. Cualquiera puede ahora hacer negocios en cualquier parte del mundo. La tecnología ha impulsado el desarrollo del comercio electrónico, que ha traído nuevas dinámicas a la globalización de las empresas.

La difusión de la tecnología de la información ha hecho que las redes de producción sean más baratas y fáciles y ha sido fundamental para la globalización económica. La alta velocidad de las comunicaciones globales también ha permitido el comercio y la colaboración en tiempo real y ha incrementado el comercio internacional, los avances en tecnología están produciendo muchos cambios en nuestra sociedad y en el mercado laboral, y estos desarrollos están reformulando la forma de hacer negocios. Existen algunas amenazas tecnológicas como piratería informática, phishing y otras actividades maliciosas, sin embargo, lo bueno que trae la tecnología supera las amenazas que acarrea. Por lo tanto, debemos empezar a aprovechar los muchos beneficios que nos brinda la tecnología en los negocios para optimizar el desempeño de nuestras empresas.

La tecnología ha entrado a formar parte en una parte esencial de nuestras vidas. Dependemos de ella en un sinnúmero de acciones, cada día se renueva, y a las personas solo nos queda la opción de aprender a manejarla para incluirla en nuestra rutina. Las aplicaciones móviles son un claro ejemplo de ello y su desarrollo ha marcado un antes y un después en la forma de entender los teléfonos móviles.

Todo comienza por una idea, y todo puede convertirse en una realidad. Basta con echar un vistazo a la cantidad de aplicaciones existentes en el mercado, e incluso aquellas que ya forman parte de las empresas. El desarrollo de aplicaciones propias para los clientes es una tarea cada vez más extendida, pues basta con echar un vistazo a las aplicaciones de las entidades financieras o tiendas de ropa.

El usuario promedio pasa alrededor de 5 horas diarias en su teléfono y más de la mitad de este tiempo lo dedica a las apps. En el año 2017 los ingresos a través de apps generaron un total de 76 mil millones de dólares. En definitiva, el uso de las apps cambió la dinámica del mercado para siempre. Por ello, la implementación de estos sistemas en los modelos de negocio es un pilar fundamental para el crecimiento de todo startup.

En la última década, las apps móviles se han posicionado como unas de las herramientas más eficaces para las empresas, especialmente en el campo del e-commerce. Y no es para menos, pues las aplicaciones facilitan la vida de los usuarios, promueven la interconectividad y mejoran la experiencia en la adquisición de productos y servicios.

Todas las empresas de éxito tienen algo en común: están orientadas a la innovación tecnológica y van a la par de las tendencias del mercado. En un mundo donde el usuario exige inmediatez, simplificación e hiperconectividad, las apps tienen la capacidad de cubrir las necesidades del cliente actual en cualquier nicho del mercado. De igual modo, son

programas tan versátiles que permiten a las empresas desarrollar formas disruptivas de presentar sus servicios al público. Con esto, los modelos escalables de los startups pueden mantener su vigencia en el tiempo.

Las descargas de apps aumentaron un 8% en el año 2017 y se proyecta que el sector siga en auge de forma constante en los próximos años. A pesar de que las cifras evidencian el potencial de estos programas, todavía existen muchas empresas reacias a su implementación en sus modelos de negocios, ya sea porque desconocen el alcance de las apps o por miedo a los cambios disruptivos.

En esta diatriba, los negocios que se atreven a experimentar con las nuevas tecnologías terminan por tomar la batuta del mercado, logran obtener una ventaja diferencial en comparación con las empresas con modelos tradicionales y se posicionan en las mentes de una nueva generación de consumidores, los millennials.

Sistemas de seguridad más confiables y rápidos: proteger la privacidad del usuario es imprescindible para crear confiabilidad y construir un buen posicionamiento. Esto ha llevado a las empresas a innovar los métodos de seguridad de sus apps para ofrecer a los consumidores el resguardo total de sus datos personales.

Se ha determinado que los usuarios desean, además de un reforzamiento en la privacidad, el manejo sencillo y rápido de la misma para

no comprometer su experiencia en la aplicación. Las actualizaciones de seguridad que mejor se adaptan a estas exigencias son los sistemas de acceso por biometría como el reconocimiento facial, identificación de voz y de huella dactilar.

Los sistemas de biometría son especialmente útiles cuando las apps requieren del uso de datos sensibles como accesos a productos financieros, números de tarjetas y pagos rápidos.

Si nos paramos a pensar por un momento, el mundo en el que nos encontramos actualmente es muy competitivo. Comenzamos con la necesidad de tener un correo electrónico empresarial, por elaborar una página web a la posibilidad de crear una aplicación móvil. Una de las funcionalidades principales de los smartphones se basa en la ejecución de apps. Cada aplicación sigue un propósito diferente como puede ser consultar algún tipo de información (tiempo, moda, etc.), publicar contenido o comunicarnos entre nosotros.

Las aplicaciones móviles para las empresas, en su mayoría, suelen buscar un entorno de interacción único con los usuarios. De igual modo, la monitorización y la gestión de procesos son otros de los grandes usos que pretenden lograr a través de estas. El valor añadido que aporta y que hace destacar a las empresas es sustancial.

Construir y cultivar la lealtad del cliente

Las aplicaciones móviles permiten a las empresas tener una conexión más directa e instantánea con tus consumidores. Esta cercanía crea una relación entre tu negocio y el consumidor que evoluciona hacia la lealtad a la marca. Un claro ejemplo es Starbucks. A través de su sistema de puntos estelares, mantienen a sus consumidores regresando para ganar más recompensas cada vez.

Refuerza tu marca

Cuando se trata de la conciencia de la parte superior de la mente del consumidor, debes ser el número uno. Esto significa que cuando el consumidor piensa en un producto o servicio, tu negocio será el primero que recuerde.

Aumenta tu visibilidad

Puedes aumentar tu visibilidad ofreciendo promociones y descuentos en tu aplicación y manteniendo a tu consumidor comprometido. Al hacer esto, es más probable que llegues a tu consumidor en esos 162 minutos que el estadounidense promedio pasa en su dispositivo móvil.

Aumenta tu accesibilidad

A través de una mayor exposición en dispositivos móviles, tu consumidor puede acceder a ti en cualquier lugar y en cualquier momento. Imagina enviar una notificación de descuento que crea una visita a tu aplicación y da como resultado una compra, ¡todo en cuestión de minutos!

Te conecta con consumidores en movimiento

La gente siempre parece estar en movimiento. Ir al trabajo, ir al gimnasio, ir a tomar un café. Es posible que no siempre tengan acceso a una computadora, pero estando fuera de casa, siempre llevan consigo su teléfono inteligente.

Ventajas de las nuevas tecnologías para las empresas

La transformación digital se puede aplicar a todas las áreas de la empresa. Cada herramienta TIC aporta beneficios como los que le mostramos a continuación.

Las nuevas tecnologías favorecen la toma de decisiones. Las herramientas tecnológicas, como el software de gestión empresarial, ayudan a conocer y controlar los datos de negocio en tiempo real. De esta forma, lo que se favorece es una toma de decisiones ágil y basada en información objetiva. Las organizaciones pueden aprovechar las oportunidades y emplear sus recursos clave para aportar valor.

La forma que tienen de trabajar las empresas en la actualidad es radicalmente distinta a la que tenían hace unos años, de tal forma que las nuevas tecnologías ya forman parte de nuestro día a día en cualquier trabajo. Algunos de los aspectos que más se han visto influidos por las nuevas tecnologías son los siguientes:

Relación con el cliente

Con el uso de las redes sociales, el contacto de las empresas con los clientes es mucho más cercano y rápido, por lo que se logra una mayor confianza y empatía con el cliente y con los problemas o quejas que pueda plantear en relación al producto o servicio de una empresa.

Internacionalización

El uso de internet se ha extendido mucho en los últimos años y ese hecho junto a la difusión de las redes sociales, ha permitido que las empresas puedan llegar cada vez más lejos y se puedan internacionalizar y relacionarse con otros países.

Productividad

La utilización de la nube como una forma de poder acceder a documentos y programas desde cualquier lugar y por parte de todo el personal de la empresa (según los niveles de confidencialidad de la información), ha facilitado mucho los procesos de trabajo y ha hecho que las empresas alcancen mayores niveles de productividad en todos sus ámbitos de actuación.

Conciliación

Una de las mayores preocupaciones de los empleados de muchas empresas es poder conciliar la vida familiar y laboral. En este sentido, las

nuevas tecnologías implantadas por las empresas han permitido una mejor conciliación al facilitar el acceso remoto a la información para poder trabajar desde casa y adaptando el horario a las necesidades de cada trabajador.

Competitividad

El uso de las nuevas tecnologías en todos sus aspectos ha logrado que las empresas sean cada vez más competitivas y que aquellas empresas que no incorporan las innovaciones tecnológicas se queden atrás.

Desventajas de las nuevas tecnologías

La innovación tecnológica tiene muchos beneficios para las empresas, tal y como hemos analizado, pero también tiene algunas desventajas que detallamos a continuación:

Inversión

La incorporación de los avances tecnológicos a las empresas puede suponer una gran inversión inicial, pero también se debe considerar el ahorro que puede suponer a largo plazo, tanto de tiempo como de dinero.

Dependencia

Casi todos los aspectos de las nuevas tecnologías que se incorporan a las empresas dependen de internet por lo que si falla internet dejan de funcionar. Esto puede suponer que en momento en que exista un fallo, la empresa puede quedar paralizada hasta que se resuelva el problema.

Tiempo en formación a los empleados

La incorporación de avances tecnológicos en una empresa supone que se tendrán que destinar recursos humanos y tiempo a formar a los trabajadores, por lo que es necesario tener previsto este aspecto.

Actualmente, la implementación de herramientas tecnológicas en las empresas es una necesidad estratégica en la que gran parte de organizaciones a nivel global están invirtiendo. De hecho, se estima que para 2023, el gasto en tecnologías y servicios que permitan la transformación digital alcanzará los 2,3 billones de dólares.

El impacto de la tecnología en las empresas puede llegar a ser tan alto, que las organizaciones deben redefinir rápidamente su modelo de negocios y adaptarse a la economía digital, o de lo contrario podrían fracasar.

Entre los múltiples beneficios que proporciona la implementación de tecnología en las empresas, se cuentan:

- Optimización de procesos: desde la contabilidad hasta gestión y control de cadena de suministro -además de las operaciones de producción- pueden ser simplificadas y mejoradas mediante herramientas tecnológicas, obteniendo así ventajas competitivas con las cuales

posicionarse en el mercado. Entre las tecnologías utilizadas en las empresas para este fin, encuentras el software administrativo y las aplicaciones basadas en inteligencia artificial.

- Mayor productividad: la simplificación y automatización de procesos, así como la disminución de errores, se traducen en un incremento de la productividad.

- Mejora en la comunicación: el impacto de la tecnología en las empresas no abarca solamente los procesos productivos. Con herramientas como las aplicaciones de mensajería, email, redes sociales y video llamadas, es posible agilizar las comunicaciones tanto a nivel interno como externo.

- Reducción de costos: la optimización de procesos, así como el ahorro de tiempo y la eliminación de errores manuales, pueden derivar en una reducción de los costos operacionales.

- Mejor toma de decisiones: gran parte de las tecnologías modernas entregan información relevante de los procesos que ejecutan, datos de gran valor para sustentar la toma de decisiones.

- Mayor competitividad: todo lo anterior deriva en un incremento de la competitividad, ayudando a las empresas a posicionarse mejor en sus respectivos mercados.

Existen ciertas desventajas asociadas al desarrollo de apps para dispositivos móviles. Por ejemplo, el precio de desarrollar una aplicación puede tener un coste elevado para algunas empresas pequeñas o para los startups que tienen sus recursos limitados.

Por otra parte, para que la app ofrezca buenos resultados, hay que implementar una estrategia de promoción que implica esfuerzo y tiempo.

De hecho, posicionar una app no es una tarea tan sencilla, pero si se ofrece un contenido de valor y que sea útil para el usuario, se puede llegar a conseguir un buen flujo de clientes por medio de su interfaz.

2.7 Metodología utilizada

Para la documentación e implementación del TIM se siguió la metodología propuesta por el Instituto Empresa Inteligente, la cual está desarrollada a través de la plataforma educativa. La metodología del TIM tiene tres fases, inicio, desarrollo e implementación y cierre.

Se presentan 13 avances los cuales integran desde el diagnóstico de la situación actual de la empresa en relación al TIM, la formalización del trabajo, en la que se define el FODA, el objetivo general, los objetivos específicos, el programa de trabajo, los impactos y quienes estarán involucrados.

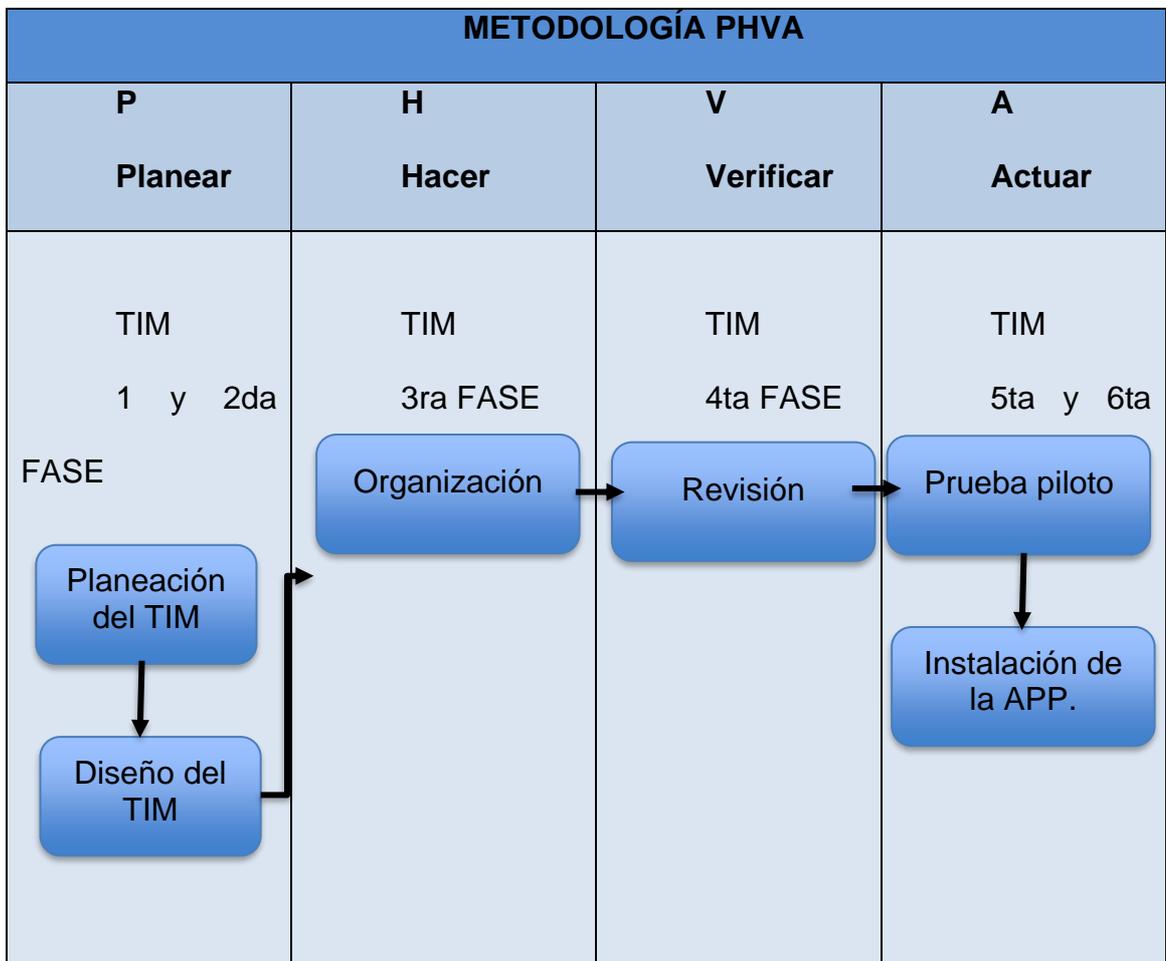
Por otro lado, en lo que se refiera a la aplicación tecnológica se realiza en conjunto con el Departamento de Innovación y Mejora Continua, con la sub área de desarrollo de software.

Se creó un equipo dinámico donde se expuso la necesidad que se tiene de la aplicación y la idea en mente de cómo debería de funcionar la aplicación, y a través de diferentes reuniones, realizaciones de pruebas piloto, se fueron creando desde cero todos los conceptos, desde el color, acomodo, funcionalidad, botones, tamaños, dimensiones que se requerían para que la aplicación realmente fuera diseñada a las necesidades que se tienen detectadas y con las cuales la aplicación fuera funcional y acertada para llevar a cabo la recolección de las evidencias de acuerdo a sus características particulares.

Para el desarrollo de la aplicación se utiliza la metodología PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), para con ello buscar realizarla de forma

organizada y planificada entre los involucrados para así lograr cumplir con los objetivos establecidos al inicio del proyecto.

Todos los recursos de conocimiento e investigación fueron otorgados por la empresa.



2.8 Valor Presente Neto (VPN)

A continuación, se detalla el Valor Presente Neto del Trabajo Integral de Mejora de la aplicación tecnológica para el control de las certificaciones de Grupo GOAL. Con ello se logra resaltar la viabilidad de la aplicación en la empresa, ya que se obtienen beneficios tangibles y la inversión a realizar no representa un gasto extra, ya que se realiza con recursos ya disponibles por la misma.

Inversión inicial

Nombre o concepto	Inversión
Otros	\$102,500.00

Cuantificación de los Beneficios del trabajo

Beneficio para la empresa (Ahorros, eficiencia,	¿Tiene beneficio económico? Si/No	Valor económico (Mensual)	Beneficio económico anual
---	-----------------------------------	---------------------------	---------------------------

ingresos, intangibles)			
Eficiencia de recolección de evidencias de las certificaciones	No	\$420,000.0 0	\$5,040,000.0 0
Total: \$420,000.00			Total: \$5,040,000.00

Cuantificación de los Costos del trabajo

Costos para la empresa (Inversiones, Sueldos, consumibles, etc.)	¿Tiene Costo Económico? Si / No	Valor económico (Mensual)	Costo económico anual
Sueldo de empleado	Si	\$83,200.00	\$998,400.00
Total: \$83,200.00			Total: \$998,400.00

Valor presente neto

Concepto	Valor
Inversión inicial	102,500.00
Beneficios (Flujos positivos)	\$5,040,000.00
Costos (Flujos negativos)	\$998,400.00
Flujo neto	\$4,041,600.00
Tasa	19
Número de períodos	5
VPN	\$12,255,237.17

Costo beneficio

Concepto	Valor
Suma total beneficios	\$5,040,000.00
Suma total costos	\$998,400.00
B-C	\$0,00

Este TIM tiene un VPN al año 1 de: \$3, 293,802.52

Y se proyecta que puede generar un beneficio de \$12, 255,237.17 en 5 años, si se cumple con las características y recomendaciones de operación establecidas en este trabajo.

2.9 Desarrollo del TIM

Las certificaciones son de vital importancia para Grupo GOAL ya que dan el soporte necesario para establecer procesos operacionales para todas las áreas de la empresa y así fortalecer la garantía de brindar un servicio de calidad en todas las operaciones que se realizan para los clientes.

La visión de la empresa cita; Incrementar el nivel de calidad de servicios logísticos y aduanales en México a través del desarrollo del personal y tecnología.

Basándonos en la visión que tiene la empresa, se detecta la debilidad en el departamento de Innovación y Mejora Continua (IMC) y se inicia este proyecto que busca eliminarla.

La debilidad consiste en que no se recolecta la evidencia (formatos) de las certificaciones y con ello se cae en un incumplimiento, que al momento de realizarse la Auditoría Interna (Realizada por nosotros mismos), nos percatamos de la inconsistencia, y cuando se realiza la Auditoría Externa (Casa certificadora) puede repercutirnos en poner en riesgo el recertificarnos por no estar en cumplimiento con los requisitos que establece la certificación para mantenerse la empresa certificada.

Por ello se crea el presente TIM buscando a través de la implementación de la tecnología eliminar la debilidad, a continuación, se visualiza la línea del tiempo en la estructura del proyecto:



En esta fase del proyecto, primeramente, se realizo reunión inicial para realizar propuesta del proyecto, en este momento se llamaba “Alternativas para la recolección de evidencias”.

Minuta de la reunión 21 de junio 2022

Aquí va la minuta

Una vez aprobado el proyecto, se realizo reunión con el departamento de IMC para comenzar esta primera fase de Planeación, se delegaron responsabilidades, las cuales fueron:

-kp supervisará y brindará la información para la realización de la aplicación.

Se brinda a FR la información teórica de los 22 formatos que comprenden las certificaciones, para que tenga las bases de lo que se ocupa desarrollar en la aplicación.

-FR, se encargará de programar y crear la aplicación.

-DC, se encargará del diseño de la aplicación.

-LR, es el Gerente del departamento de IMC, el autoriza y apoya a brindar los recursos necesarios.

FASE 02

Diseño de la aplicación

Sub fase 1 Diseñar la aplicación-Inicio

En esta fase del diseño de la aplicación, se llegan a los siguientes avances:

-Colores de la aplicación: Azul Marino, gris y blanco para que tenga sinergia con el logo de Grupo GOAL.

-Se crearon 4 gráficos de los principales diseños:

+Inicio de sesión

+Menú principal

+Submenú principal

+Botón de aceptar y guardar

-DCy FR trabajan en conjunto para terminar de crear los gráficos faltantes y tener completos todos los diseños que requiere la aplicación.

Minuta de la reunión aquí va

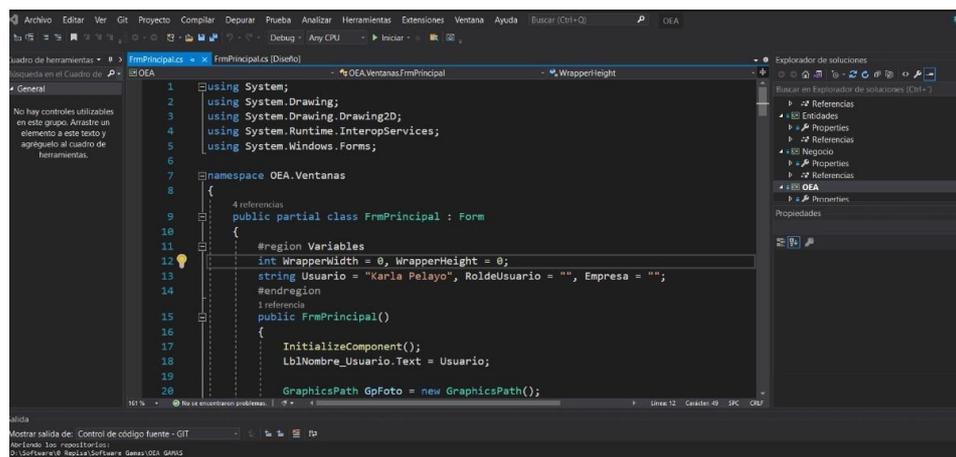
-Se va trabajando a la par que el diseño de la aplicación de los gráficos sea muy practica y funcional, que sea intuitiva para el manejo de sus operadores, este trabajo se realiza entre DC, FR y KF.

-FR a la par de esta fase, trabaja en el código para la creación de la aplicación, para comenzar con esta fase se llega al siguiente análisis:

+Se determina que la aplicación en referencia a su base de datos, la información se guardará en una nube (Plataforma electrónica) y que se requerirá de tener acceso a internet para poder guardar la información como evidencia dentro de la aplicación.

+Se determina que el acceso a la aplicación será por medio de contraseña otorgado a cada usuario final (Usuario y Contraseña) esto para salvaguardar la información recolectada con la aplicación y asegurar que no sea de fácil acceso. Los usuarios y contraseñas tendrán únicamente acceso a los apartados que le corresponden para su llenado, es decir, no tendrán acceso a toda la documentación de la aplicación. Para cada usuario se pondrá su fotográfica para una clara identificación del mismo.

Evidencia Fotográfica de código de la APP



```
1 using System;
2 using System.Drawing;
3 using System.Drawing.Drawing2D;
4 using System.Runtime.InteropServices;
5 using System.Windows.Forms;
6
7 namespace OEA.Ventanas
8 {
9     public partial class FrmPrincipal : Form
10    {
11        #region Variables
12        int WrapperWidth = 0, WrapperHeight = 0;
13        string Usuario = "Karla Pelayo", RoldeUsuario = "", Empresa = "";
14        #endregion
15        public FrmPrincipal()
16        {
17            InitializeComponent();
18            lblNombre_Usuario.Text = Usuario;
19            GraphicsPath GpFoto = new GraphicsPath();
20        }
21    }
22 }
```

Sub fase 2 Diseñar la aplicación- Avance

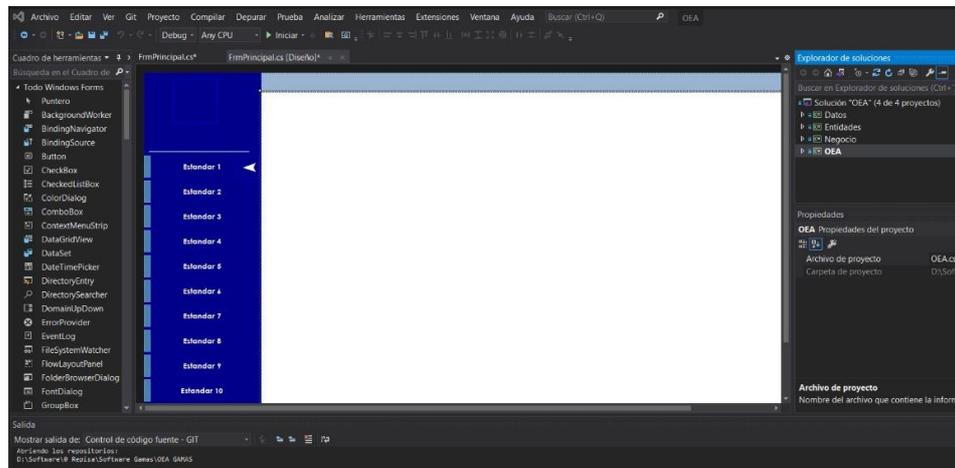
-Se realiza reunión para revisar avances y estar evaluando continuamente que lo que se esta trabajando convertido en aplicación tenga gran funcionalidad y sea practica para su usuario, intuitiva.

-Los gráficos presentados son correctos y cumplen con los lineamientos de colores, funcionalidad con los que se solicitaron para su creación.

-Quedan detalles mínimos de los gráficos restantes se establece una ultima revisión para concluir con esta etapa.

FR continúa trabajando en el código de la aplicación, sin contratiempo.

Evidencia Fotográfica del diseño de la aplicación



Sub fase 2 Diseñar la aplicación- Revisión final

-Se revisan y evalúan los gráficos que se tenían pendientes, dándolos ya por concluidos.

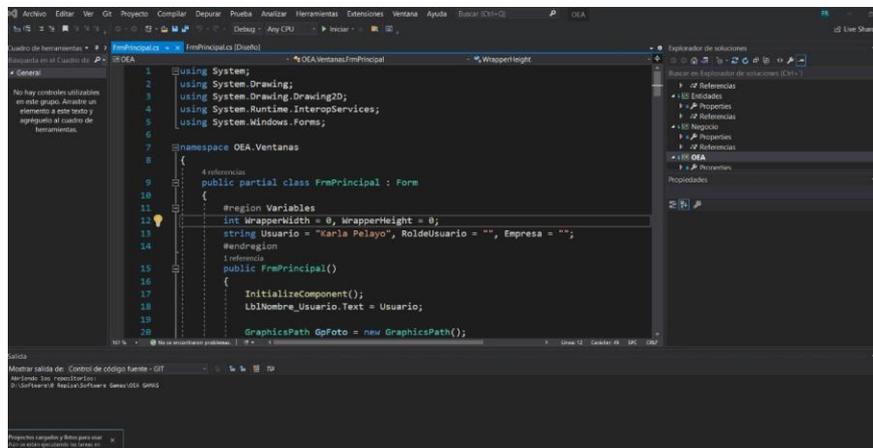
Minuta de la reunión

-Se revisa sinergia entre los diseños, obteniendo resultados positivos en esta revisión final de la etapa de diseño de la aplicación.

-En esta revisión se da por concluida la colaboración de DCen la parte del diseño de los gráficos que utilizara la aplicación.

-FR continua con el código de desarrollo para la creación de la aplicación.

Evidencia Fotográfica de código de la APP



```
1 using System;
2 using System.Drawing;
3 using System.Drawing.Drawing2D;
4 using System.Runtime.InteropServices;
5 using System.Windows.Forms;
6
7 namespace OEA.Ventanas
8 {
9     <!-- Informacion -->
10     public partial class FrmPrincipal : Form
11     {
12         #region Variables
13         int WrapperWidth = 0, WrapperHeight = 0;
14         string Usuario = "Karla Pelayo", RoldeUsuario = "", Empresa = "";
15         #endregion
16         <!-- Informacion -->
17         public FrmPrincipal()
18         {
19             InitializeComponent();
20             lblNombre_Usuario.Text = Usuario;
21             GraphicsPath GpFoto = new GraphicsPath();
22         }
23     }
24 }
```

FASE 03

Organización interna de la aplicación

-Ya con la etapa de diseño concluida, se procede a crear el calendario de programación para poder medir el avance y revisión con FR, este se crea por estándar de la certificación para poder ver en que parte va en el desarrollo del código.

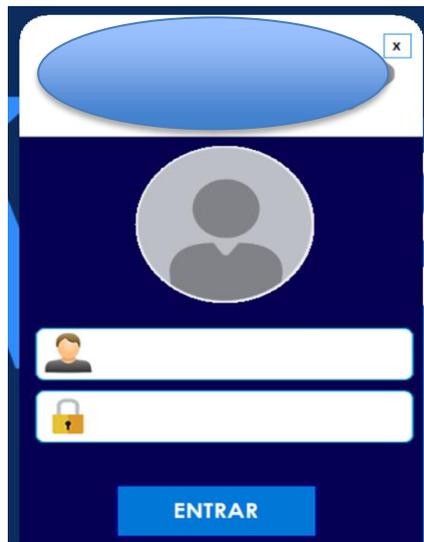
-Se trabaja en Equipo KF y FR para plasmar la forma de cargar la información de la manera más práctica, también en las dudas que salen

al momento de crear el código de la aplicación, se establecen las periodicidades que aparecen en la aplicación al momento de querer consultar una evidencia ya resguardada en la aplicación (Diario, Semanal, Mensual, Anual).

-Se toma la decisión de que se pueda consultar a través de imagen de un calendario para mas practicidad del usuario final.

-FR presenta avances de partes de la aplicación como funciona, y el avance presentado es optimo se va viendo el sentido planeado en la funcionalidad de la aplicación.

Diseño del Inicio de sesión de la APP



Minuta de la reunion

FASE 04

Revisión de app ya terminada

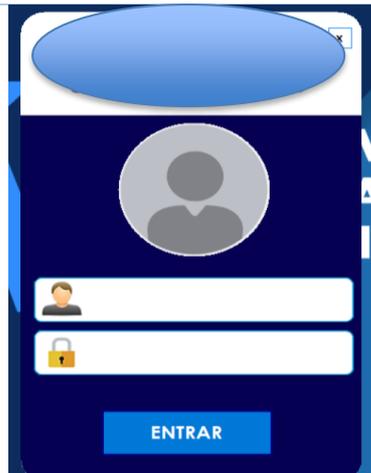
-FR presenta aplicación terminada, muestra como se navega en la misma, y se revisa punto por punto para ver que la funcionalidad sea como se estuvo solicitando desde el inicio, los gráficos son los adecuados.

-Se realiza prueba interna de verificación que se pueda cargar bien un documento y fue exitosa.

-Se realiza prueba interna de llenado de información del formato 3.4.1 OEA FORMATO PARA CONTROL DE RECEPCIÓN DE PAQUETERÍA y la prueba es exitosa.

-Se realiza prueba interna de cargado de documentos prueba para verificación que se pueden consultar utilizando el calendario para buscar de un tiempo anterior al de la consulta la prueba es exitosa.

-La aplicación se instala en el Equipo de KF para hacer pruebas internas sin apoyo de FR, y las pruebas realizadas fueron exitosas.



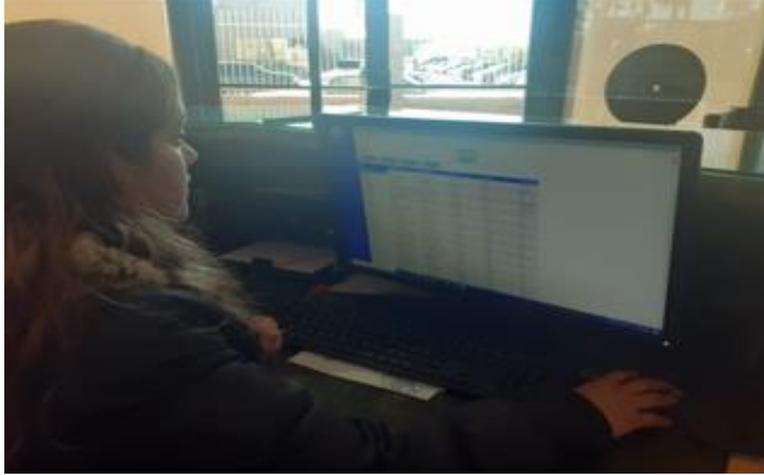
FASE 05

Prueba piloto

-Se decide instalar la prueba piloto de la aplicación en la Unidad de Negocio Nogales, con el usuario MM puesto receptionista para el llenado del formato 3.4.1 OEA FORMATO PARA CONTROL DE RECEPCCIÓN DE PAQUETERÍA.

-Para ello se pide a FR, cree usuario de MM, otorgue una contraseña y agregue su foto en el usuario para proceder con la instalación.

-Se notifica vía correo electrónico a MM de día y hora en que se realizará instalación de la aplicación en su equipo de cómputo.



-Se procede a dar capacitación ya con la aplicación instalada a MM para el correcto uso de la aplicación.

-Se programa revisión de la aplicación y funcionalidad para dentro de un mes, o bien se comenta al usuario que de requerir apoyo antes para el uso de la aplicación informe al Departamento de Innovación y mejora continua para brindarle el soporte necesario.

MINUTA DE LA REUNION

FASE 06

Instalación de aplicación

-Basado en los resultados óptimos obtenidos de la corrida de la prueba piloto con el usuario Maribel Macias, se procede a realizar instalaciones y asignación de usuarios con LR para que pueda consultar la información que se va generando de la aplicación.

-Se comprueba uso apropiado de la aplicación en los equipos de cómputo de:

-MM

-GS

-KF

-LR

-Se programa 1ra revisión para verificar la funcionalidad de la aplicación por parte de sus usuarios, dándola por exitosa, se ven los avances en la recolección de las evidencias de manera digital a través de la aplicación.

-Se logra obtener la información en tiempo real resguardada en la base de datos de la aplicación

MINUTA DE LA REUNIÓN

-Se realiza 2da revisión para verificar la funcionalidad de la aplicación por parte de sus usuarios, concluyéndola exitosamente, los avances siguen siendo óptimos al tener más información resguardada en la base de datos de la aplicación.

-Se puede consultar evidencia de fechas anteriores en la aplicación sin encontrar alguna anomalía o error en el funcionamiento de la aplicación.

MINUTA DE LA REUNION

Se puede concluir que la aplicación ha sido un éxito en su implementación, con los siguientes objetivos cumplidos:

-Facilitar la obtención de la recolección de las evidencias en las Unidades de Negocio.

-Tener un control actualizado de la recolección de las evidencias en las Unidades de Negocio.

-Ahorrar recursos tangibles con el uso de la tecnología.

-Mejorar la presentación de las evidencias, pasar de realizarlo de forma física el llenado de los formatos a una presentación electrónica.

2.10 Impactos en indicadores cualitativos y cuantitativos obtenidos en la implementación de su TIM

A continuación, se detallan por cuadrantes los impactos que tiene el presente proyecto, los resultados que se obtuvieron una vez la aplicación ya funcionando correctamente con los usuarios asignados y ya terminadas las revisiones.

Indicadores a impactar

Equipo Humano	
<i>ANTES</i> <i>Beneficios e impactos planeados</i>	<i>DESPUES</i> <i>Beneficios e impactos obtenidos</i>
<i>Cualitativos</i>	<i>Cualitativos</i>
Menos estrés y tiempo invertido en la recolección de las evidencias	De un análisis realizado por el depto. De IMC se detecta una reducción del 50% del estrés en el personal generado por recolectar las evidencias para enviarlas al Depto. de IMC.

	De un análisis realizado por el depto. de IMC, se detecta una reducción del 85% del tiempo que se invierte en capturar la información vía app tecnológica.
<i>Cuantitativos</i>	<i>Cuantitativos</i>
Control 100% actualizado día a día en la recolección de las evidencias	De un análisis realizado por el depto. De IMC se detecta un control 100% actualizado día a día en la recolección de las evidencias vía app tecnológica.



Clientes	
<p><i>ANTES</i></p> <p><i>Beneficios e impactos planeados</i></p>	<p><i>DESPUES</i></p> <p><i>Beneficios e impactos obtenidos</i></p>
<i>Cualitativos</i>	<i>Cualitativos</i>
<p>Certificaciones al día siempre actualizadas con respecto a su evidencia generada mediante el uso de formatos.</p>	<p>De un análisis realizado por el depto. De IMC se detecta una mejoría del 90%, puesto que se tiene toda la evidencia de los formatos resguardada mediante el uso de la aplicación.</p>
<i>Cuantitativos</i>	<i>Cuantitativos</i>
<p>En caso de auditorías internas o externas, se tendrá la información ya lista para mostrarla de manera electrónica, toda resguardada digitalmente en una sola ubicación.</p>	<p>De un análisis realizado por el depto. De IMC se detecta un 90% de cumplimiento, puesto que se tiene toda la evidencia de los formatos resguardada mediante el uso de la aplicación en su base de datos.</p>



Finanzas	
<p><i>ANTES</i></p> <p><i>Beneficios e impactos</i></p> <p><i>planeados</i></p>	<p><i>DESPUES</i></p> <p><i>Beneficios e impactos</i></p> <p><i>obtenidos</i></p>
<p><i>Cuantitativos</i></p>	<p><i>Cuantitativos</i></p>
<p>Ahorro de costo por desarrollarse internamente la app´s.</p>	<p>De un análisis realizado por el depto. De IMC se detecta que se cumplió al 100% este indicador, ya que con el sueldo que se estaba pagando a los empleados involucrados en el desarrollo del proyecto, es decir, con el mismo recurso ya activo de la empresa se implementó el TIM.</p>



Procesos	
<p><i>ANTES</i></p> <p><i>Beneficios e impactos</i></p> <p><i>planeados</i></p>	<p><i>DESPUES</i></p> <p><i>Beneficios e impactos</i></p> <p><i>obtenidos</i></p>
<i>Cualitativos</i>	<i>Cualitativos</i>
<p>Obtener un proceso formal para llevar el control de las evidencias de las certificaciones.</p>	<p>De un análisis realizado por el depto. De IMC se detecta que el proceso es 100% aceptado por el personal involucrado, dando con ello una mejor organización y control de los formatos de forma digital.</p>
<i>Cuantitativos</i>	<i>Cuantitativos</i>
<p>Contar con toda la evidencia en un mismo lugar (app's) y de manera rápida y segura.</p>	<p>De un análisis realizado por el depto. De IMC se detecta un 90% de cumplimiento, puesto que se tiene toda la evidencia de los formatos resguardada mediante el uso de la aplicación en su base de datos.</p>

Tecnología

<p><i>ANTES</i></p> <p><i>Beneficios e impactos</i></p> <p><i>planeados</i></p>	<p><i>DESPUES</i></p> <p><i>Beneficios e impactos</i></p> <p><i>obtenidos</i></p>
<p><i>Cualitativos</i></p>	<p><i>Cualitativos</i></p>
<p>App's dinámica y fácil de utilizar para los usuarios.</p>	<p>De un análisis realizado por el depto. De IMC se detecta que el 100% del personal que utiliza la app coincide en que es una aplicación dinámica y fácil de usar, no evidencia lo contrario en las pruebas realizadas.</p>

2.11 Conclusiones y recomendaciones

Es importante resaltar como todas las personas tienen ya una cercanía mayor con el uso de la tecnología, años atrás este proyecto hubiera tenido dificultad de ejecutarse debido a la adaptación del personal para usar la aplicación. Actualmente el personal busca que la empresa le brinde herramientas tecnológicas para la realización de su trabajo, incluso entre más herramientas otorgue la empresa, más eficiente es el empleado, por la gran ayuda y soporte que hoy en día tiene la tecnología en las empresas. Hoy podemos decir que empresa que no utiliza tecnología tarde o temprano se volverá obsoleta en sus procesos.

Con este análisis podemos establecer que las empresas deben de estar en busca de una mejora continua, de innovación a sus procesos, de aplicar cuanta tecnología sea posible a sus procesos para mantenerse en la vanguardia del mercado, para ser competitivos en el mercado actual.

Por ende, se concluye de manera exitosa la realización del presente TIM, fue gratamente recibida la aplicación por los usuarios, internamente dentro del departamento de Innovación y Mejora Continua (IMC) representa una herramienta que vino a facilitar una actividad a la que se le tenía que invertir mas horas de trabajo para tener la actividad cumplida, optimizo el proceso con el uso de la tecnología en un 100%.

Se observa que la metodología implementada fue la acertada para poder ir avanzando en las fases que se establecieron para que la aplicación no contara con demoras significativas. Algo mis importante a resaltar es el diseño de la aplicación que la hace ser muy dinámica y fácil de utilizar por el usuario.

En relación al aprendizaje y experiencia que brindo este proyecto a los involucrados, es grato mencionar que se obtuvo un crecimiento laboral mayor en conocimientos adquiridos.

A continuación, se mencionan algunas recomendaciones para el uso de aplicaciones:

- Utilizar una metodología base para la planeación de un proyecto
- Capacitar al personal sobre el como usar una aplicación para garantizar el éxito en su funcionalidad, una vez ya instalada la aplicación.
- Innovación hacia el crecimiento en una empresa
- Ahorro de tiempo invertido para la realización de una actividad física
- Seguridad de las evidencias/documentación
- Mejor administración de evidencias/ documentación.

Innovación

La innovación es una actividad fundamental, que, como directivos de negocios, no solo se debe impulsar, sino que se debe ser capaz de trabajar generando valor de manera continua.

La innovación discreta, es una mejora cuyas características son las siguientes:

- Inversión cero
- Tiempo de implementación 1 mes
- Ahorros o beneficios generados \$2,000.00 o más
- Debe impactar positivamente al cliente, al colaborador

y a la empresa.

Metodología

Durante un año y tres meses, se presentó de manera mensual una mejora, la cual fue documentada a través de la plataforma educativa, en la cual se presentó evidencia de contar con el aval del líder inmediato del sustentante. A continuación, se describen las innovaciones que se

presentaron, así como las problemáticas resueltas y las evidencias de cumplimiento.

INNOVACION 1

EVIDENCIAS DE CUMPLIMIENTO PDF

INNOVACION 2

EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO PDF

INNOVACION 3

EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO PDF

INNOVACION 4

EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO PDF

INNOVACION 5

EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO PDF

INNOVACION 6

EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO PDF

INNOVACION 7

EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO PDF

INNOVACION 8

EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO PDF

INNOVACION 9

EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO PDF

INNOVACION 10

EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO PDF

INNOVACION 11

EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO PDF

INNOVACION 12

EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO PDF

INNOVACION 13

EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO PDF

2.12 Bibliografía:

- Gestión.org. (2022). El impacto de la tecnología en la empresa. 23/08/2022, de Gestión.org Sitio web: <https://www.gestion.org/el-impacto-de-la-tecnologia-en-la-empresa/>
- Equipo editorial de Indeed. (2022). Importancia de la tecnología para empresas. Guía profesional de Indeed., <https://www.indeed.com/orientacion-profesional/desarrollo-profesional/tecnologiaempresas#:~:text=Mediante%20el%20uso%20de%20herramientas,y%20programas%20maliciosos%20en%20Internet>
- Viteri Ojeda, J. C., Andrade Álvarez, C. E., Valencia Ortiz, N. P., & Castro Viteri, C. A. (2020). Usos y beneficios de las aplicaciones móviles en las empresas de la ciudad de Riobamba. *Conciencia Digital*, 3(1.2), 6-19. <https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v3i1.2.1165>
- La importancia de la tecnología en los negocios (2021). DataScope. <https://datascope.io/es/blog/la-importancia-de-la-tecnologia-en-los-negocios/>
- Fernández, H. (2023, 16 enero). La importancia de las apps móviles en las empresas - Economía TIC. Economía TIC.

<https://economyatic.com/diccionario-tecnologico/importancia-apps-moviles-empresas/>.

- Veleta, M. (2020). La importancia de las aplicaciones móviles para empresas. Phidev. <https://phidevinc.com/es/la-importancia-de-las-aplicaciones-moviles-para-empresas>

- SAP España News Center. (2020). Ventajas de la implantación de nuevas tecnologías en las empresas. 22/08/2022, de SAP España News Center Sitio web: <https://news.sap.com/spain/2020/12/ventajas-de-la-implantacion-de-nuevas-tecnologias-en-las-empresas/>

- Economía 3. (2021). El impacto de las nuevas tecnologías en las empresas. 23/08/2022, de Economía 3 Sitio web: <https://economia3.com/el-impacto-de-las-nuevas-tecnologias-en-las-empresas/>.

- Verónica Oliva. (2019)¿Cómo influye la tecnología en las empresas? 23/08/2022, de Universidad Tecnológica Metropolitana Sitio web: <https://admission.utem.cl/2019/12/26/como-influye-la-tecnologia-en-las-empresas/>

- National Sof. (2022). Conoce 6 empresas de tecnología que han aplicado la transformación digital. 22/ago/2022, de National Soft Sitio web: <https://www.nationalsoft.com.mx/blog-de-tecnologia/conoce-6-empresas-de-tecnologia-que-han-aplicado-la-transformacion-digital>Apple

- Redacción APD. (2021). Las 10 empresas de big data e inteligencia artificial más punteras. 22/08/2022, de APD Sitio web: <https://www.apd.es/empresas-big-data-e-inteligencia-artificial/>

- AulaMarketing.net. (2022). Beneficios de tener una app para tu empresa o negocio. AulaMarketing.net. <https://aulamarketing.net/beneficios-de-tener-una-app-para-tu-empresa-o-negocio>

3.0 Parte Complementaria

3.0.1 Anexos Obligatorios.