

# INSTITUTO TECNOLÓGICO Y DE ESTUDIOS SUPERIORES DE OCCIDENTE

Departamento de Electrónica, Sistemas e Informática  
Desarrollo Tecnológico y Generación de Riqueza Sustentable

## PROYECTO DE APLICACIÓN PROFESIONAL (PAP)



ITESO, Universidad  
Jesuita de Guadalajara

PAPN01B - PAP PROGRAMA DE LA INDUSTRIA DE ALTA TECNOLOGIA II

HPE

**PRESENTA**

Alumno: IES, Zoe Danahe Botello Aréchiga

Profesor PAP: Act. Juan Manuel Islas Espinoza, PMP®

Tlaquepaque, Jalisco, diciembre 2023

## Contenido

REPORTE PAP .....	3
<i>Presentación Institucional de los Proyectos de Aplicación Profesional.....</i>	<i>3</i>
<b>Resumen</b> .....	4
<b>1. Introducción</b> .....	5
<b>1.1 Antecedentes</b> .....	6
<b>1.2 Justificación</b> .....	7
<b>1.3 Objetivos</b> .....	8
<b>1.4 Contexto.</b> .....	9
<b>1.5 Inventario de Competencias</b> .....	10
<b>1.6 Plan Educativo</b> .....	10
<b>1.7 Entregables</b> .....	11
<b>1.8 Involucrados</b> .....	11
<b>2. Desarrollo del Proyecto PAP</b> .....	12
<b>2.1 Administración del Proyecto</b> .....	12
<b>2.2 Sustento Teórico y Metodológico.....</b>	12
<b>2.3 Descripción del Proyecto.....</b>	13
<b>2.4 Tipo de Proyecto</b> .....	13
<b>2.5 Plan de Trabajo.....</b>	13
<b>2.6 Equipo de Trabajo</b> .....	15
<b>2.7 Plan de Comunicaciones</b> .....	15
<b>2.8 Plan de Calidad.....</b>	15
<b>2.9 Seguimiento y Control</b> .....	16
<b>2.10 Cierre del Proyecto</b> .....	16
<b>3. Resultados del Trabajo Profesional.....</b>	17
<b>3.1 Productos Obtenidos</b> .....	17
<b>3.2 Estimación del Impacto</b> .....	17
<b>4. Reflexiones del alumno</b> .....	18
<b>4.1 Aprendizajes Profesionales</b> .....	18
<b>4.2 Aprendizajes Sociales</b> .....	19
<b>4.3 Aprendizajes Éticos.....</b>	22
<b>4.4 Aprendizajes Personales.....</b>	25
<b>4.5 Tareas Aprendidas</b> .....	27
<b>4.6 Desarrollo Profesional</b> .....	29

5. Conclusiones .....	31
6. Bibliografía y Anexos ( <i>en caso de ser necesarios</i> ).....	33

## 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**

**Mi principal objetivo con la elaboración del Informe Final de mi Proyecto PAP abarca la recopilación exhaustiva de información con respecto a las distintivas cualidades, el alcance integral y el contexto ambiental que envolvieron al proyecto PAP en el que tuve la oportunidad de participar a lo largo del actual período escolar. Es preciso enfatizar que este proyecto se llevó a cabo en colaboración con la empresa HPE, añadiendo una capa adicional de relevancia a la experiencia.**

**Además, este documento será la plataforma para relatar en detalle mis vivencias y desempeño en las diversas tareas que se enmarcaron en el proyecto. Abarcará tanto los conocimientos sólidos que adquiriré como los logros tangibles e intangibles que fui capaz de alcanzar durante este período. Asimismo, tendrá espacio para narrar la progresión de mi desarrollo profesional y personal como estudiante, particularmente destacando el enriquecimiento que he experimentado al colaborar en equipos multidisciplinarios y experimentados de manera constante.**

**El informe que estoy preparando también busca poner un énfasis especial en resaltar el nivel de compromiso que asumí en mi rol como estudiante dentro del proyecto. Este aspecto incluirá una detallada presentación de los conocimientos que fui capaz de acumular, así como de las experiencias valiosas que tuve la oportunidad de cosechar. A su vez, el documento también albergará las reflexiones y perspectivas que he ido forjando a medida que me he involucrado en ambos Proyectos PAP, contribuyendo a mi plan de desarrollo profesional a mediano plazo. Estas perspectivas me proveerán de una base sólida para abordar mi crecimiento profesional y personal de manera más informada y efectiva.**

## 1. Introducción

En el periodo de verano 2023 participe en El PAP Escucha México, estrategias gráficas y cultura auditiva en el que busca hacer conciencia en la cultura auditiva y el daño que nos produce el ruido excesivo directa e indirectamente como ciudadanos en nuestra sociedad; el PAP se conforma por 5 proyectos los cuales trabajan de manera independiente. El cual yo desarrolle el de Mariana Anaya Doll la cual es una escuela o clínica en la cual ayudan a niños con discapacidad auditiva, problemas de lenguaje y aprendizaje, donde se enfocó mi equipo en el diseño de procesos, documentando uno de los procesos en específico el de becas y financiamiento para ayudar a los niños que no puedan pagar las terapias completas, para recibir apoyo e integrarse de manera adecuada, de igual forma manejamos las redes sociales de la clínica para dar mayor presencia y tener mas impacto en mas seguidores y usuarios.

Durante el transcurso de este otoño, que comprende el periodo 2023, mi enfoque está firmemente dirigido hacia la expansión y el perfeccionamiento de mis habilidades y competencias profesionales. Para lograr este objetivo, he asegurado una oportunidad valiosa en la empresa HPE, donde asumiré el cargo de Agente en el área de Gestión de Órdenes y Atención al Cliente. Mi dedicación en este rol está programada para abarcar desde el 5 de julio hasta el 4 de diciembre.

Mi intención primordial es sumergirme en la experiencia laboral que la empresa HPE tiene para ofrecer, absorbiendo cada pizca de conocimiento que se presente a lo largo de mi trayectoria. Tengo la firme convicción de que este periodo de tiempo representa una ventana de oportunidad para aprender, crecer y contribuir de manera significativa a la organización. Además de mi rol principal, también estoy dispuesta a participar activamente en actividades voluntarias que puedan surgir dentro del entorno de la empresa, permitiéndome así obtener una comprensión más completa de su cultura y su impacto en la comunidad.

Busco generar un proyecto orientado a la documentación de procesos en la empresa. A través de este proyecto, pretendo trazar y detallar los procedimientos internos clave, con el objetivo de fomentar la eficiencia y la transparencia en las operaciones. Esta iniciativa no solo reflejará mi compromiso con la mejora continua, sino que también contribuirá al legado de conocimiento y desarrollo dentro de la organización.

En esencia, este otoño de 2023 se presenta como un periodo de crecimiento integral para mí. Desde la inmersión en mi rol central hasta la participación en actividades adicionales y la concreción de mi proyecto de documentación de procesos, todo apunta hacia una experiencia enriquecedora y transformadora en HPE. Mi meta es no solo adquirir habilidades profesionales sólidas, sino también forjar conexiones significativas, contribuir al avance de la empresa y cosechar aprendizajes que me acompañarán a lo largo de mi trayectoria profesional.

## 1.1 Antecedentes

En el periodo anterior de verano 2023 participe en la clínica Mariana Anaya Doll que es una organización que se dedica a brindar terapia a niños con discapacidad auditiva o problemas de lenguaje, con el objetivo de lograr su inclusión en la sociedad. En lugar de utilizar el lenguaje de señas, se enfoca en la terapia auditiva-verbal, que busca desarrollar las habilidades auditivas para el lenguaje a través de la audición. Esta terapia se basa en el Método Montessori y en los principios de Pierre Fauré y el Dr. Daniel Ling. Para acceder a sus servicios, es necesario contar con un diagnóstico previo y tener un implante coclear. El enfoque de Mariana Anaya Doll es crear un entorno estético, limpio y ordenado, donde los niños trabajen con materiales didácticos para estimular el desarrollo del cerebro.

Este periodo de otoño 2023 decidí desarrollar mis habilidades en HPE (Hewlett Packard Enterprise) que es una empresa global de tecnología que se enfoca en brindar soluciones para la nube, la infraestructura de datos, la ciberseguridad y los servicios relacionados con la transformación digital. Su enfoque radica en ayudar a las organizaciones a optimizar sus operaciones y afrontar desafíos tecnológicos complejos a través de la innovación en áreas como la nube híbrida, la inteligencia artificial, el almacenamiento, el análisis de datos y la infraestructura de TI. *(Estamos en HPE, s. f.)*

Hewlett Packard Enterprise (HPE) aborda una amplia gama de tipos de clientes en diversas industrias y mercados. Para la industria manufacturera, HPE ofrece soluciones tecnológicas que impulsan la eficiencia en la producción y la gestión de la cadena de suministro. En el sector financiero, se especializa en proporcionar infraestructura y análisis de datos de alta seguridad y rendimiento para instituciones financieras. Además, HPE brinda servicios y soluciones a empresas de servicios, incluyendo consultoría, atención médica y educación. Para el ámbito gubernamental, HPE provee tecnologías y servicios que mejoran la prestación de servicios públicos y la eficiencia administrativa de agencias gubernamentales. En apoyo a las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES), HPE ofrece soluciones tecnológicas escalables y asequibles diseñadas para adaptarse a las necesidades específicas de estas empresas. Con presencia en mercados locales, nacionales, regionales y globales, HPE se posiciona como un proveedor global de soluciones tecnológicas diversificadas para una variedad de sectores y geografías. *(Estamos en HPE, s. f.)*

HPE se orienta hacia una misión que busca transformar y optimizar la tecnología para empoderar a sus clientes y socios a lograr más de manera eficiente y sostenible, HPE ha promovido la integridad, la inclusión y la responsabilidad como pilares fundamentales de su cultura. Además, ha trabajado para impulsar la diversidad y la igualdad en su fuerza laboral, así como en sus soluciones y prácticas comerciales. La empresa también ha mostrado interés en la sostenibilidad ambiental y la contribución positiva a las comunidades en las que opera. *(Estamos en HPE, s. f.)*

## 1.2 Justificación

La oportunidad de trabajar en Hewlett Packard Enterprise (HPE) se presenta como una experiencia sumamente atractiva por diversas y sólidas razones. La empresa se destaca por liderar la vanguardia en innovación tecnológica, lo que me permitiría sumergirme en proyectos estimulantes y desafiantes. Además, la constante evolución de la industria tecnológica brindaría una valiosa oportunidad de aprendizaje continuo. La perspectiva de tener un impacto a nivel global sería gratificante, y el enfoque de HPE en la diversidad e inclusión promete fomentar un entorno de colaboración. Su compromiso con el desarrollo profesional y las soluciones de alto impacto en áreas clave son aspectos que encuentro atractivos. La perspectiva de trabajar en equipos multidisciplinarios y sumergirme en su cultura colaborativa es verdaderamente emocionante. Además, su dedicación a la responsabilidad social y el reconocimiento de logros sobresalientes resonarían de manera profunda con mis valores y metas profesionales. En resumen, contemplar una trayectoria en HPE es apasionante, ya que parece alinear perfectamente lo que busco con lo que la empresa tiene para ofrecer.

Igualmente, es esencial destacar el esfuerzo que tendré que poner para superar de manera exitosa las materias restantes que me quedan por completar. Esto implica reconocer y administrar con cuidado mis compromisos, teniendo en cuenta los recursos clave de tiempo, energía y dedicación. No solo se trata de abordar el contenido académico, sino también de gestionar aspectos logísticos como los traslados y la organización de mi tiempo. Requiere un alto grado de disciplina para mantener el equilibrio entre mis responsabilidades educativas y otros aspectos de mi vida. Consciente de estos desafíos, estoy comprometida a llevar a cabo una planificación efectiva, una administración rigurosa del tiempo y una concentración constante en mis objetivos académicos, con el fin de avanzar de manera exitosa en las materias que me faltan y finalizar con éxito mi PAP.



### **1.3Objetivos**

En la empresa, se busca incorporar a estudiantes en su último semestre o cerca de graduarse en un programa de prácticas (Interns) con el propósito de aportar nuevas y jóvenes ideas de aquellos que aspiran a construir una carrera en HPE. El perfil que estoy desarrollando se centra en la Order Management and Customer Care, donde cultivaré diversas habilidades y experiencias de aprendizaje al supervisar los pedidos internos y abordar los problemas que surgen en el proceso de pedidos. Mantengo un registro para seguir los casos que manejo y sus estados, lo que contribuye a un control óptimo y una mejor organización. Mi mayor desafío radica en el hecho de que toda la comunicación se realiza en inglés, principalmente por escrito. Por ende, espero mejorar mi competencia en el idioma. Estoy entusiasmada por crecer en un equipo diverso y multidisciplinario, ya que el rol es dinámico debido a la naturaleza única de cada pedido.

Mi interés se extiende a explorar otras divisiones globales dentro de la empresa y obtener ideas sobre cómo se brindan los servicios y se gestiona la atención al mercado. Para lograrlo, participaré activamente como voluntario en actividades culturales. Esta participación ha sido gratificante, brindándome la oportunidad de interactuar y conocer a otros agentes de HPE.

En un sentido más amplio, mi principal objetivo es destacar en un entorno laboral competitivo. Esto implica dominar las operaciones de atención al cliente, gestionar horarios de trabajo y perfeccionar habilidades de resolución de problemas. En mi función actual, se espera que ofrezca soluciones eficientes a los desafíos de los pedidos de los clientes, y estoy entusiasmada por perfeccionar estas habilidades.

## **1.4 Contexto.**

Me desarrollare en el puesto de Order Management and Customer Care en donde voy a Ofrecer soluciones especializadas a los usuarios finales, distribuidores y proveedores de servicios de la compañía que surjan a partir de problemas de casos elevados y sin resolver, que son comunicados a través de correspondencia escrita (e-mails).

De igual forma voy a suministrar un enlace de nivel superior para los empleados en terreno, ejecutivos y la cadena de suministro de la empresa con relación a problemas de satisfacción del cliente, como disponibilidad, insatisfacción con los precios, problemas de seguridad del producto, quejas con respecto a la empresa o sus representantes, y disputas relacionadas con un distribuidor o canal autorizado.

También voy a aplicar los conceptos fundamentales y teorías básicas de una función a tareas con alcance limitado, utilizar conocimientos y conceptos profesionales adquiridos a través de formación especializada, educación o experiencias previas y desarrollar experiencia y conocimiento práctico de las aplicaciones en el contexto empresarial.

Por último, voy a contribuir como parte de un equipo al proporcionar información, análisis y recomendaciones en apoyo de los objetivos del equipo y ejercer un juicio independiente dentro de los parámetros establecidos.

## 1.5 Inventario de Competencias

<b>Materia</b>	PAP1 DESI	<b>Semestre</b>	2023			
<b>Profesor</b>	Juan Manuel Islas	<b>Carrera:</b>	IES			
<b>Alumno:</b>	Zoe Danahe Botello Arechiga					
<b>Puesto:</b>	<b>Order Management and customer care</b>					
<b>Inventario de Competencias</b>						
No.	Competencia	Req	Adq	GAP	Obj	Prior
1	Uso de Salesforce	4	3	1	4	A
1.1	Recibir y aceptar casos	4	4	0	5	B
1.2	Responder a los clientes	4	3	1	4	A
1.3	Cerrar casos	4	3	1	4	A
2	Uso de OSV	4	3	1	4	A
2.1	Dar seguimiento a la orden	4	3	1	4	A
2.2	Revisar status de la orden	4	3	1	4	M
3	Uso de Sap	4	3	1	4	A
3.1	Crear y descargar Faturas	4	3	1	4	A
3.2	Visualización de la orden	4	3	1	4	A
4	Manejo Basico de Power BI	3	2	1	3	M
	Limpiar BD	3	2	1	3	M
	Generar Graficos	3	3	0	3	B
5	Manejo de Etracking	4	3	1	4	A

## 1.6 Plan Educativo

<b>Materia</b>	PAP1- DESI	<b>Semestre</b>	2023																													
<b>Profesor</b>	Juan Manuel Islas	<b>Carrera:</b>	IES																													
<b>Alumno:</b>	Zoe Danahe Botello Arechiga																															
<b>PAP:</b>	PAP PROGRAMA DE LA INDUSTRIA DE ALTA TECNOLOGIA I																															
MESES																																
Plan de Actividades																																
No.	Actividad Educativa	Tipo Actividad	Prerreq	Total hrs	Fecha Inicio	Fecha Terminó	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	Obj
1	<b>Sales Forces</b>				05/06/2023	05/012/2022																										
1.1	Asistir a los training de la plataforma	Curso en Linea		1	10/06/2023	15/06/2024																										
1.2	Familiarizarme con la plataforma	Autoestudio	1.1	5	15/06/2024	15/07/2025																										
1.3	Shadowing por parte de care Agent	Tutorias	1.2	9	10/06/2023	15/07/2025																										
2	<b>OSV</b>				05/06/2023	05/012/2022																										
2.1	Asistir a los training del Team	Curso en Linea		1	10/06/2023	15/06/2024																										
2.2	Familiarizarme con la plataforma	Autoestudio	2.1	5	15/06/2024	15/07/2025																										
2.3	Shadowing por parte de care Agent	Tutorias	2.2	9	10/06/2023	15/07/2025																										
3	<b>SAP</b>				05/06/2023	05/012/2022																										
3.1	Asistir a los training del Team	Curso en Linea		1	10/06/2023	15/06/2024																										
3.2	Familiarizarme con la plataforma	Autoestudio	3.2	5	15/06/2024	15/07/2025																										
3.3	Shadowing por parte de care Agent	Tutorias	3.2	9	10/06/2023	15/07/2025																										
4	<b>Etracking</b>				05/06/2023	05/012/2022																										
4.1	Asistir a los training del Team	Curso en Linea		1	10/06/2023	15/06/2024																										
4.2	Familiarizarme con la plataforma	Autoestudio	4.2	5	15/06/2024	15/07/2025																										
4.3	Shadowing por parte de care Agent	Tutorias	4.2	9	10/06/2023	15/07/2025																										
5	<b>Power BI</b>				05/06/2023	05/012/2022																										
5.1	Asistir a los Training del Team	Curso		16	14/08/2023	14/09/2023																										

## **1.7 Entregables**

Dentro de los límites establecidos, tengo la capacidad de proporcionar un informe detallado que abarque las órdenes en las que he trabajado durante la duración de mi contrato. No podre proporcionar información delicada como nombres de las empresas, pero si la cantidad de ordenes solicitadas y las acciones requeridas de los mismos.

## **1.8 Involucrados**

Para asegurar la cohesión y dirección adecuada del proyecto, nuestra Manager Angélica Rodríguez está plenamente informada y comprometida con este empeño. Su apoyo y orientación serán esenciales a lo largo del proceso, proporcionando la dirección estratégica y el respaldo necesario para garantizar el éxito del proyecto y sus objetivos de mejora en el servicio.

Dentro de nuestro equipo, Mariel y Cinthia asumen la responsabilidad de proporcionarnos capacitación en el manejo y funcionamiento adecuado de las herramientas esenciales que utilizaremos para brindar un servicio de calidad al cliente. Contamos también con el apoyo y la orientación de Patty, nuestra líder de equipo, quien se encarga de asistirnos en casos de órdenes escaladas y de mayor complejidad. Patty desempeña un papel fundamental al aportar su experiencia y conocimientos para abordar situaciones que demandan un enfoque especializado y soluciones efectivas. En conjunto, Mariel, Cinthia y Patty desempeñan roles cruciales para asegurar que estemos equipados con las habilidades y el respaldo necesario para brindar un servicio excepcional a nuestros clientes.

## **2. Desarrollo del Proyecto PAP**

### **2.1 Administración del Proyecto**

Dentro del contexto de este Proyecto PAP, mi participación se encuentra intrínsecamente vinculada a mi proceso en la organización en la que me desenvuelvo, específicamente en el área de Order Management and Customer Care. Este ámbito presenta una peculiaridad: debido a la naturaleza variada de las órdenes, no existe un proceso rígido, ya que cada solicitud de cliente difiere en su especificidad. Sin embargo, para alcanzar el nivel de Customer Care, atravesamos una secuencia de etapas de capacitación.

El proceso se inicia con una base teórica que abarca la comprensión de las operaciones y las implicaciones de la organización. Posteriormente, nos sumergimos en lo que se denomina "Shadowing", donde observamos el trabajo de otros agentes y su metodología para abordar y resolver casos. Una vez familiarizados con la terminología y el contexto, nos enfrentamos a casos de prueba como práctica. Progresamos hacia la asignación y resolución colaborativa de casos, lo que nos brindó la oportunidad de aprender en conjunto. A medida que ganamos confianza, enfrentamos desafíos individuales y continuamos nuestro aprendizaje constante.

Este proceso no solo se limita al aprendizaje técnico, sino que también nos sumerge en el mundo de la resolución de problemas y la adaptación a situaciones cambiantes. La singularidad de cada caso nos exige aplicar conceptos previos y aprender de cada experiencia. A través de este proceso evolutivo, estoy desarrollando las habilidades necesarias para proporcionar un servicio excepcional al cliente, fortaleciendo mi capacidad para abordar situaciones diversas y desafiantes con confianza y competencia.

### **2.2 Sustento Teórico y Metodológico**

Dado que HPE es una compañía sólidamente establecida, sus procedimientos y enfoques metodológicos están claramente delineados. Como intern, mi responsabilidad radica en adherirme a estas mismas directrices, lo cual es facilitado por el continuo respaldo y orientación que recibo.

En el ámbito en el que desempeño mi labor, las órdenes son gestionadas bajo un marco unificado. Un componente fundamental es la prontitud para resolver problemas o atender solicitudes en un plazo de 48 horas o menos, evidenciando siempre un tono educado y una actitud profesional en todas las interacciones. Esta modalidad se alinea con los valores fundamentales de la empresa, que promueven el compromiso con la excelencia en el servicio al cliente y la integridad en las comunicaciones.

El enfoque en mantener una consistencia en la calidad del servicio se traduce en la aplicación uniforme de estas ideologías en cada caso que abordo. Esta uniformidad no solo garantiza una experiencia positiva para nuestros clientes, sino que también refuerza la identidad y la reputación de HPE como una empresa dedicada al respeto, la eficiencia y la satisfacción del cliente. Como parte de este equipo, mi contribución al seguir estas

metodologías está diseñada para elevar la coherencia y la calidad de nuestro servicio, consolidando así la reputación excepcional de HPE en el mercado.

### 2.3 Descripción del Proyecto

Las principales actividades para realizar en la organización en la que laboro son observar las ordenes y los estatus de estas, a continuación, se presentan las herramientas más relevantes para brindar el servicio al cliente:

Osv: Lo utilizamos para la visualización principal de la orden, aquí mismo vemos si la orden es directa o indirecta y a quien fue vendida y su fecha de entrega estimada

Salesforce: Esta herramienta nos ayuda a crear y recibir los casos de las ordenes de los clientes, aquí es donde se maneja la mayor comunicación.

SAP: Nos ayuda a visualizar la orden de manera específica. Descargar Invoice y crear Proformas.

### 2.4 Tipo de Proyecto

Mi desarrollo se llevará a cabo en el rol de Order Management and Customer Care, donde asumiré la responsabilidad de ofrecer soluciones altamente especializadas a los usuarios finales, distribuidores y proveedores de servicios de la empresa. Estas soluciones surgirán como respuesta a desafíos planteados por casos complejos y sin resolver, que se comunican a través de correspondencia escrita, especialmente correos electrónicos.

Tenemos la oportunidad de estar en un proceso de constante cambio y aprendizaje, por lo cual llevamos un acompañamiento constante. El proceso en el que estoy desarrollándome esta en un cambio importante en la organización ya que busca efficientar sus procesos para la mejora del servicio, siendo un proceso incremental, ya que vamos adjuntando las experiencias y las formas de trabajo.

### 2.5 Plan de Trabajo

No.	Competencia	Nivel Adquirido al Inicio	Nivel Objetivo al final PAP	Objetivo final PAP	Prior
1	Manejo eficiente de Salesforce	0	4	3	A
2	Manejo eficiente de OSV	0	4	3	A
3	Manejo eficiente de SAP	0	4	3	A
4	Manejo Eficiente de etracking	0	3	3	A
5	Comunicación Oral y Escrita e inglés	3	4	4	M
6	Manejo básico de Power BI	2	2	3	A

Materia	PAP1- DESI	Semestre	20230
Profesor	Juan Manuel Islas	Carrera:	IES
Alumno:	Zoe Danahe Botello Aréchiga		
PAP:	PAP PROGRAMA DE LA INDUSTRIA DE ALTA TECNOLOGIA I		

MESES

**Plan de Actividades**

No.	Actividad Educativa	Tipo Actividad	Prereq	Total Hrs	Fecha Inicio	Fecha Termina	Owner	Stakeholder	Comentarios	Status
<b>1 Sales Forces</b>										
1.1	Asistir a los training de la plataforma	Curso en Linea		1	05/06/2023	05/012/2023				
1.2	Familiarizarme con la plataforma	Autoestudio	1.1	5	10/06/2023	15/06/2024	Zoe	Manager/Equipo	Cursos por parte de la empresa	Done
1.3	Shadowing por parte de care Agent	Tutorias	1.2	9	15/07/2025	15/07/2025	Zoe	Manager/Equipo	Actividades demo	Done
					10/06/2023	15/07/2025	Zoe	Manager/Equipo	Training del equipo personalizado	In progress
<b>2 OSV</b>										
2.1	Asistir a los training del Team	Curso en Linea		1	05/06/2023	05/012/2023				
2.2	Familiarizarme con la plataforma	Autoestudio	2.1	5	10/06/2023	15/06/2024	Zoe	Manager/Equipo	Cursos por parte de la empresa	Done
2.3	Shadowing por parte de care Agent	Tutorias	2.2	9	15/07/2025	15/07/2025	Zoe	Manager/Equipo	Actividades demo	Done
					10/06/2023	15/07/2025	Zoe	Manager/Equipo	Training del equipo personalizado	In progress
<b>3 SAP</b>										
3.1	Asistir a los training del Team	Curso en Linea		1	05/06/2023	05/012/2023				
3.2	Familiarizarme con la plataforma	Autoestudio	3.2	5	10/06/2023	15/06/2024	Zoe	Manager/Equipo	Cursos por parte de la empresa	Done
3.3	Shadowing por parte de care Agent	Tutorias	3.2	9	15/07/2025	15/07/2025	Zoe	Manager/Equipo	Actividades demo	Done
					10/06/2023	15/07/2025	Zoe	Manager/Equipo	Training del equipo personalizado	In progress
<b>4 Etracking</b>										
4.1	Asistir a los training del Team	Curso en Linea		1	05/06/2023	05/012/2023				
4.2	Familiarizarme con la plataforma	Autoestudio	4.2	5	10/06/2023	15/06/2024	Zoe	Manager/Equipo	Cursos por parte de la empresa	Done
4.3	Shadowing por parte de care Agent	Tutorias	4.2	9	15/07/2025	15/07/2025	Zoe	Manager/Equipo	Actividades demo	Done
					10/06/2023	15/07/2025	Zoe	Manager/Equipo	Training del equipo personalizado	In progress
<b>5 Power BI</b>										
5.1	Asistir a los Training del Team	Curso		16	05/06/2023	05/012/2023				
					14/08/2023	14/09/2023	Zoe	Manager/Equipo	Actividades demo	In progress

Materia	PAP1- DESI	Semestre	20230
Profesor	Juan Manuel Islas	Carrera:	IES
Alumno:	Zoe Danahe Botello Aréchiga		
PAP:	PAP PROGRAMA DE LA INDUSTRIA DE ALTA TECNOLOGIA I		

MESES

**Plan de Actividades**

No.	Actividad Educativa	Tipo Actividad	Prereq	Total Hrs	Fecha Inicio	Fecha Termina	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	Obj
<b>1 Sales Forces</b>																																
1.1	Asistir a los training de la plataforma	Curso en Linea		1	05/06/2023	05/012/2022																										
1.2	Familiarizarme con la plataforma	Autoestudio	1.1	5	10/06/2023	15/06/2024																										
1.3	Shadowing por parte de care Agent	Tutorias	1.2	9	15/07/2025	15/07/2025																										
					10/06/2023	15/07/2025																										
<b>2 OSV</b>																																
2.1	Asistir a los training del Team	Curso en Linea		1	05/06/2023	05/012/2022																										
2.2	Familiarizarme con la plataforma	Autoestudio	2.1	5	10/06/2023	15/06/2024																										
2.3	Shadowing por parte de care Agent	Tutorias	2.2	9	15/07/2025	15/07/2025																										
					10/06/2023	15/07/2025																										
<b>3 SAP</b>																																
3.1	Asistir a los training del Team	Curso en Linea		1	05/06/2023	05/012/2022																										
3.2	Familiarizarme con la plataforma	Autoestudio	3.2	5	10/06/2023	15/06/2024																										
3.3	Shadowing por parte de care Agent	Tutorias	3.2	9	15/07/2025	15/07/2025																										
					10/06/2023	15/07/2025																										
<b>4 Etracking</b>																																
4.1	Asistir a los training del Team	Curso en Linea		1	05/06/2023	05/012/2022																										
4.2	Familiarizarme con la plataforma	Autoestudio	4.2	5	10/06/2023	15/06/2024																										
4.3	Shadowing por parte de care Agent	Tutorias	4.2	9	15/07/2025	15/07/2025																										
					10/06/2023	15/07/2025																										
<b>5 Power BI</b>																																
5.1	Asistir a los Training del Team	Curso		16	05/06/2023	05/012/2022																										
					14/08/2023	14/09/2023																										

## 2.6 Equipo de Trabajo

<i>Rol</i>	<i>Responsabilidad</i>	<i>Nombre (opcional)</i>
Care Intern	Resolución de casos	Zoe Danahe Botello Arechiga
Care Intern	Resolución de casos	Brenda Madrigal
Care Intern	Resolución de casos	Valentina Hernandez
Care Agent	Resolución de casos, entrenamientos	Cinthia
Care Agent	Resolución de casos, entrenamientos	Mariel
Care Agent	Resolución de casos, Reporte semanal de casos trabajados	Irving
Team Lead	Resolución de casos, asignación de casos	Patty
Manager	Resolución de casos, Juntas mensuales, seguimiento de trabajo realizado por todo el equipo	Angie

## 2.7 Plan de Comunicaciones

<i>Emisor</i>	<i>Mensaje</i>	<i>Receptor</i>	<i>Medio</i>	<i>Frecuencia</i>
Patty	Casos de clientes	Zoe	Email o salesforces	4 veces al día
Angie	Seguimiento	Zoe	Teams	1 vez al mes
Zoe	Entrenamiento	Mariel	Teams	4 veces al día
Zoe	Colaboración	Brenda	Teams	1 vez al día

## 2.8 Plan de Calidad

<i>Emisor: Quién Entrega</i>	<i>Entregable: Qué Entrega (Entregable)</i>	<i>Receptor: Quién recibe o Inspecciona</i>	<i>Criterios: Condiciones de Aceptación</i>	<i>Siguiente paso. Cuando se Autoriza.</i>
Patty	Casos de ordenes	Zoe	Caso completado y analizado	Mariel, Cinthia e Irving autorizan que nuestra contestación es correcta



Irving	Reporte semanal	Equipo OMS	Aceptación del equipo	Patty checa el reporte y nos da apoyo
Mariel y Cinthia	Información de seguimiento	Angie	Proceso de avance de los interns	Angie continua con el seguimiento de los interns

## 2.9 Seguimiento y Control

Como Intern, es fundamental mantener una comunicación constante con fellow coworkers para validar las respuestas de mis casos y evaluar mi progress durante el proceso de capacitación. Estos colegas proporcionan informes detallados a mi supervisor, lo que le permite supervisar y evaluar mi desempeño. Cada treinta días, participamos en una reunión donde tanto pasantes como empleados de tiempo completo analizamos las métricas, los casos resueltos y los tiempos de respuesta establecidos por cada agente.

A través de la plataforma Salesforce, mi supervisor tiene visibilidad sobre mis tareas y proyectos, y regularmente mantenemos reuniones individuales denominadas "1x1" donde discutimos mis avances y mi nivel de comodidad en el entorno laboral. Durante estas sesiones, recibo feedback tanto positivo como consejos para mejorar.

Hablando acerca de las actividades de voluntariado en la empresa con un enfoque en la cultura, cada vez que mi aporte contribuye a la mejora de un evento o proyecto, se me otorgan puntos conocidos como "Star Points". Estos puntos se acumulan y mi supervisor puede monitorear mi participación y contribución a través de ellos.

## 2.10 Cierre del Proyecto

En mi situación, no experimentaré un cierre de proyecto, ya que estoy inmerso en un proceso de seguimiento continuo. Sin embargo, periódicamente se lleva a cabo una revisión exhaustiva de mi labor realizada y el tiempo empleado en cada caso. Nuestro enfoque se centra en el análisis de métricas que destacan la cantidad de casos resueltos por mes y la eficiencia que he demostrado en mi desempeño. Al concluir mi periodo académico, se programará una reunión individual ("1x1") con mi supervisor para evaluar el progreso alcanzado y los conocimientos adquiridos durante este lapso.

En mi perspectiva, considero que mi momento de cierre de proyecto coincidirá con el término de mi período como pasante, cuando posiblemente se me presente la oportunidad de transicionar a un puesto de agente mediante la oferta de un contrato. Este evento marcará el cierre de esta etapa de aprendizaje y el inicio de una nueva fase en mi desarrollo profesional.

### 3. Resultados del Trabajo Profesional

#### 3.1 Productos Obtenidos

- Cuentas de Colombia siendo atendidas solo por mi, manejo la atención personalizada para diferentes cuentas
- Creación de reportes semanales (SIN) para la facturación de las ordenes
- Coordinación de proyectos culturales realizado en HPE siendo estos grabados y guardados en canales de TV Grilling Around the Word
- Empezar el proceso de documentación de backlogs de las cuentas de Colombia

#### 3.2 Estimación del Impacto

A lo largo de mi experiencia, he adquirido valiosos aprendizajes que han revolucionado mi enfoque hacia la gestión de atención al cliente. La adopción de nuevas herramientas se ha convertido en un pilar fundamental en la mejora de nuestra operación. Estas herramientas nos han permitido aumentar la eficiencia y precisión en la resolución de problemas, además de optimizar la recopilación y análisis de datos para satisfacer las necesidades de nuestros clientes de manera más efectiva.

La creación de documentos de entrega al cliente, por su parte, ha demostrado ser esencial para establecer una comunicación clara y transparente con nuestros clientes. Estos documentos no solo brindan información precisa sobre nuestros productos o servicios, sino que también establecen expectativas claras y proporcionan un registro documentado de nuestras interacciones con los clientes. Esta práctica se ha convertido en un elemento diferenciador en la satisfacción del cliente y en la construcción de relaciones sólidas a largo plazo.

El soporte de cuentas ha sido un componente crítico de mi aprendizaje. Entender las necesidades individuales de nuestros clientes y brindarles asistencia continua es esencial para mantener relaciones sólidas y fomentar la fidelidad del cliente. Además, esta práctica ha contribuido a mi comprensión del valor de una atención al cliente excepcional en la retención y el crecimiento del negocio.

La coordinación de actividades proactivas ha demostrado ser un motor de eficiencia y satisfacción del cliente. La capacidad de anticipar las necesidades y ajustar nuestros procesos internos en consecuencia ha sido una lección valiosa. Esto no solo nos ha permitido responder de manera más oportuna a las demandas cambiantes del mercado, sino que también ha impulsado la satisfacción del cliente al brindar soluciones proactivas.

En resumen, estos aprendizajes, que abarcan desde la adopción de nuevas herramientas hasta la coordinación de actividades proactivas, se han convertido en elementos fundamentales en el manejo correcto de la atención al cliente. Esta formación no solo se ha traducido en un mayor éxito en mis pasantías, sino que también sienta las bases para mi continuo crecimiento en HPE como empleado a tiempo completo. Cada uno de estos aspectos comprende tareas complejas que, cuando se logran con éxito, contribuyen al cumplimiento de los objetivos de mi programa de pasantías, fortaleciendo así mi capacidad para contribuir al éxito a largo plazo de la empresa.

## 4. Reflexiones del alumno

### 4.1 Aprendizajes Profesionales

- ¿Cuáles fueron las competencias técnicas más significativas que desarrollaste propias de tu desarrollo profesional?

Mis aprendizajes incluyen la adopción de nuevas herramientas como una estrategia clave para mejorar la gestión de la atención al cliente. Asimismo, he comprendido la importancia de la creación de documentos de entrega al cliente para proporcionar información precisa y satisfacer sus expectativas. A través del soporte de cuentas, he desarrollado habilidades para mantener relaciones sólidas con los clientes y brindar asistencia continua. La coordinación de actividades proactivas ha sido un valioso aprendizaje para optimizar nuestros procesos internos y responder de manera eficiente a las demandas del mercado, contribuyendo al manejo correcto de la atención al cliente en busca de su satisfacción constante.

- ¿Cuáles fueron las competencias llamadas suaves o emocionales que mayormente impactan y creciste para tu desarrollo personal y profesional en tu participación PAP?

Dentro de mi Programa de Aprendizaje Profesional (PAP), he adquirido una serie de aprendizajes cruciales que han moldeado mi desarrollo profesional de manera significativa. La mejora en mi habilidad de comunicación ha sido uno de los aspectos más destacados, ya que aprendí a transmitir información de manera efectiva y a comprender las necesidades de los demás. La paciencia también se ha convertido en un activo importante en mi conjunto de habilidades, permitiéndome abordar desafíos con calma y encontrar soluciones de manera más efectiva. Además, he experimentado una evolución en mi capacidad para trabajar en equipo a nivel administrativo, colaborando estrechamente con colegas para lograr objetivos comunes y garantizar un flujo de trabajo eficiente en el entorno empresarial. Estos aprendizajes, obtenidos a través de mi participación en el PAP, no solo han fortalecido mis habilidades profesionales, sino que también han enriquecido mi contribución a la organización y mi perspectiva hacia el éxito en el ámbito laboral.

- ¿Hubo sorpresas importantes sobre el contexto sociopolítico y económico y la problemática de tu campo profesional que hayas descubierto?

Cómo tal no identifico una experiencia significativa en el contexto sociopolítico o económico que hubieran tenido un impacto directo en nuestra operación. Sin embargo, considero que es fundamental que este atenta a los cambios y desafíos que puedan surgir y estar preparada para adaptarme a las nuevas circunstancias, ya que la dinámica del negocio puede cambiar rápidamente. Mantenerme informada y colaborar estrechamente con mi equipos y clientes es esencial para abordar cualquier sorpresa o desafío que surja en el futuro.

- ¿Cuáles fueron los saberes que debiste haber adquirido en tus estudios universitarios que fueron puestos a prueba en el PAP y no los tenías?

Los conocimientos que adquirí durante mi carrera y que puse a prueba en mi Programa de Aprendizaje Profesional (PAP) y en mi trabajo en el área de servicios han sido fundamentales para mi éxito en esta trayectoria. Entender los términos de servicios me ha permitido comunicarme de manera efectiva en el entorno profesional, garantizando una comprensión clara entre los equipos y clientes. La consideración de la experiencia del usuario (UX) se ha convertido en una prioridad, ya que la satisfacción del cliente es esencial en el servicio, y el conocimiento de cómo mejorar la experiencia del usuario ha sido crucial para nuestro éxito. Además, el dominio de los Service Level Agreements (SLA) ha sido esencial para asegurar que cumplimos nuestros compromisos de servicio y mantenemos una alta calidad en la atención al cliente. Estos conocimientos no solo han impulsado mi desarrollo profesional, sino que también han contribuido de manera significativa al éxito de mi trabajo en el área de servicios.

- ¿Te consideras ahora que eres capaz ahora para preparar un proyecto (o parte de él); como para dirigirlo, o con un poco más de preparación serás suficientemente capaz en un futuro próximo con base en objetivos, a la mejora social; para hacer su seguimiento y evaluar su puesta en práctica; para tomar decisiones?

Sí, considero que mi experiencia adquirida en mi Programa de Aprendizaje Profesional (PAP) y en mi trabajo en el área de servicios me ha preparado de manera significativa para la preparación y gestión de proyectos, así como para la evaluación de su puesta en práctica y la toma de decisiones. Los conocimientos que he obtenido en términos de servicios, UX y Service Level Agreements me han brindado una base sólida para comprender las necesidades de los clientes, planificar estrategias efectivas y establecer criterios para evaluar el éxito de un proyecto.

Sin embargo, siempre existe espacio para el crecimiento y la mejora continua. Con una preparación adicional y el establecimiento de objetivos específicos, estoy seguro de que puedo seguir desarrollando mis habilidades y ser suficientemente capaz en un futuro cercano para dirigir proyectos con un enfoque en la mejora social, hacer un seguimiento riguroso de su implementación y tomar decisiones informadas. La educación continua y la adquisición de experiencia en el campo me permitirán fortalecer aún más mis capacidades en la gestión de proyectos y la toma de decisiones estratégicas.

## 4.2 Aprendizajes Sociales

- ¿Qué prácticas sociales y en qué ámbitos de la sociedad pudiste innovar?

Durante mi Programa de Aprendizaje Profesional y mi trabajo en el área de servicios, tuve la oportunidad de innovar en múltiples aspectos, incluido el fortalecimiento del trabajo en equipo y la reducción de la dependencia excesiva de este para alcanzar nuestros objetivos preestablecidos. Mi contribución al cambio en la mentalidad del equipo fue fundamental, promoviendo una mayor autonomía y responsabilidad individual, lo que no solo mejoró

nuestra eficiencia operativa sino también fomentó un ambiente de trabajo más colaborativo y proactivo. Estas innovaciones no solo impactaron positivamente en la dinámica del equipo, sino que también contribuyeron a un beneficio social al promover la toma de decisiones más ágiles y una mayor eficiencia en la entrega de servicios a nuestros clientes.

- ¿A qué grupos sociales benefició el proyecto?

Benefició a diversos grupos sociales de manera directa e indirecta. En primer lugar, los clientes de la empresa fueron los beneficiarios directos al experimentar una mejora en la calidad de los servicios y en la satisfacción del cliente, lo que influye positivamente en su experiencia y confianza en la marca.

Además, la comunidad laboral interna se benefició al promover un ambiente de trabajo más colaborativo y proactivo, lo que a su vez mejoró el bienestar de los empleados y su satisfacción laboral. La eficiencia operativa resultante del proyecto también puede traducirse en una mayor estabilidad laboral y oportunidades de crecimiento profesional para los empleados.

En un sentido más amplio, la sociedad en general se beneficia de una empresa que opera de manera más eficiente y ética, contribuyendo a la economía local y regional y generando un impacto positivo en términos de empleo y desarrollo económico. Por lo tanto, el proyecto tuvo un impacto positivo en varios grupos sociales, desde los clientes directos hasta la comunidad laboral y la sociedad en general.

- ¿Tus servicios profesionales produjeron bienes de carácter público?, cuáles?

Como IES, mis contribuciones profesionales no se centran en la producción de bienes físicos de carácter público, sino más bien en la mejora de procesos y la prestación de servicios de alta calidad. Sin embargo, a pesar de que mis labores se orientan principalmente hacia la optimización de procesos y la atención al cliente, estas mejoras pueden tener un impacto indirecto en la sociedad y en la prestación de bienes públicos.

Por ejemplo, al optimizar los servicios de atención al cliente, contribuyo a una experiencia más satisfactoria para los consumidores, lo que puede tener un impacto positivo en la percepción de los servicios públicos en general. También, al mejorar la eficiencia operativa en la empresa de servicios, contribuyo a su éxito y sostenibilidad, lo que puede influir en la economía local y regional.

Si bien no produzco bienes de carácter público directamente, mi labor como ingeniera de empresas de servicio puede tener un impacto positivo en la calidad de los servicios que se brindan y en la sociedad en su conjunto, al contribuir a un entorno empresarial más eficiente y a la satisfacción del cliente.

- ¿Tus servicios profesionales ayudan a grupos que no disponen de recursos para generar bienes sociales, en la actualidad o a futuro?

Al mejorar la eficiencia operativa y la calidad de los servicios que mi empresa proporciona, indirectamente contribuyo a un entorno empresarial más saludable y a una economía

regional más sólida. Esto, a su vez, puede tener un impacto positivo en la sociedad en general, incluyendo a grupos que puedan beneficiarse de un entorno económico más próspero y de oportunidades laborales más sólidas.

En última instancia, aunque mis servicios profesionales pueden no estar dirigidos directamente a grupos desfavorecidos, contribuyen al bienestar económico y social al fortalecer la empresa y su impacto en la comunidad y en la economía en general.

- ¿Tus servicios profesionales contribuyen en algo para mejorar la economía del país, o región?

Al garantizar una gestión eficiente de pedidos y una atención al cliente excepcional, contribuyo a la satisfacción de los clientes y, en última instancia, al crecimiento de la empresa. Una empresa exitosa y en crecimiento tiene un impacto positivo en la economía local y regional al mantener y crear empleos, generar ingresos fiscales y fomentar la inversión en tecnología y servicios.

Además, mi contribución al cumplimiento de acuerdos de nivel de servicio (SLA) y a la mejora de la experiencia del cliente tiene un impacto positivo en la percepción de la calidad de los servicios en la región. Esto puede atraer a más clientes y negocios, lo que a su vez estimula el crecimiento económico.

En resumen, mis servicios profesionales en HPE tienen un impacto pequeño pero significativo en la mejora de la economía de la región y del país al impulsar el éxito de la empresa, la satisfacción del cliente y la percepción de la calidad de los servicios, lo que beneficia a la comunidad y a la economía en general.

- ¿Cambiaron tus supuestos y/o visión del mundo social sobre la realidad?

Sí, mi experiencia en el Programa de Aprendizaje Profesional (PAP) y en mi trabajo en HPE en el área de Order Management and Customer Care ha influido en la evolución de mis supuestos y visión del mundo social. A medida que he avanzado en mi carrera, he adquirido una comprensión más profunda de cómo funcionan las organizaciones y cómo interactúan en la sociedad en su conjunto.

Mi enfoque en la atención al cliente me ha permitido apreciar la importancia de la satisfacción del cliente y cómo esta se traduce en relaciones comerciales sólidas y en la percepción de una empresa en la sociedad. También he aprendido a reconocer la necesidad de una comunicación efectiva y la importancia de la eficiencia operativa en la gestión empresarial.

Además, he adquirido una mayor comprensión de la interconexión entre el mundo empresarial y la sociedad en general. Mi trabajo me ha mostrado cómo las decisiones y prácticas empresariales pueden tener un impacto tanto positivo como negativo en la sociedad, y cómo las empresas pueden desempeñar un papel en la mejora de la comunidad y el entorno económico.

En resumen, mi experiencia en HPE ha enriquecido mi visión del mundo social al proporcionarme una comprensión más sólida de las dinámicas empresariales, la importancia de la satisfacción del cliente y la influencia de las empresas en la sociedad en general. Estos aprendizajes han cambiado mis supuestos y enriquecido mi perspectiva.

- ¿En qué forma pudiste desplegar una iniciativa de transformación de la realidad, con creatividad, innovación, espíritu emprendedor y orientado a la calidad de la vida social?

Dentro de mi papel en HPE en el área de Order Management and Customer Care, he tenido la oportunidad de desplegar iniciativas que buscan transformar la realidad y mejorar la calidad de la vida social de diversas maneras. Por ejemplo:

**Mejoras en la atención al cliente:** Implementé un sistema de seguimiento de casos de soporte técnico más eficiente, lo que redujo los tiempos de respuesta y aumentó la satisfacción del cliente. Esto no solo mejora la calidad de vida de los clientes, sino que también fortalece las relaciones comerciales y la percepción de la empresa en la sociedad.

### 4.3 Aprendizajes Éticos

- ¿Encuentras similitud o concordancia entre tus valores morales personales y el Sentido Social de la Empresa Huésped donde realizas tu PAP?

Encuentro una notable convergencia entre los valores que he adquirido a lo largo de mi vida y durante mi permanencia en el ITESO, y la manera en que desempeño mi papel en la empresa. Estos valores arraigados en mí son fundamentales para mi desarrollo personal y profesional, guiándome en mi compromiso hacia la empresa. La empresa se distingue por su enfoque liberal, donde se valora la diversidad de pensamientos y perspectivas, con el único propósito de alcanzar un objetivo común. Esta convergencia de valores entre mi formación personal y el ambiente empresarial fomenta un entorno en el que puedo contribuir de manera efectiva y colaborativa, promoviendo un ambiente inclusivo y la realización de metas compartidas.

- ¿Qué dilemas morales identificas que se te han presentado, o se podrían presentar a lo largo de tu experiencia PAP? Descríbelos.

A lo largo de mi experiencia en el Programa de Aprendizaje Profesional (PAP) y en mi trabajo en HPE, he identificado y podrían presentarse dilemas morales relacionados con mi rol en la empresa. Algunos de estos dilemas incluyen:

**Privacidad de los datos:** En mi trabajo, puedo tener acceso a información confidencial de los clientes. Un dilema moral podría surgir en la necesidad de equilibrar el uso adecuado de estos datos para mejorar la experiencia del cliente y, al mismo tiempo, respetar su privacidad y cumplir con las regulaciones de protección de datos.

**Satisfacción del cliente vs. Beneficio financiero:** En algunas situaciones, podría enfrentar la presión de priorizar las metas financieras de la empresa sobre la satisfacción del cliente. El dilema radica en encontrar el equilibrio adecuado entre cumplir con los objetivos financieros y asegurarse de que los clientes reciban un servicio de alta calidad.

- Escribe sobre la manera en cómo te has ido posicionado, o te posicionarías frente a ellos.

Mi posición se basaría en un enfoque ético y equilibrado que priorice tanto los intereses de la empresa como el respeto a los principios éticos y la satisfacción del cliente:

**Privacidad de los datos:** Me posicionaría de manera firme a favor de la protección de la privacidad de los datos del cliente. Es fundamental cumplir con las regulaciones de protección de datos y garantizar que la información confidencial se maneje de manera segura. Al mismo tiempo, buscaría formas de utilizar esta información de manera ética y en beneficio del cliente, por ejemplo, para personalizar su experiencia de manera que sea beneficiosa y no intrusiva.

**Satisfacción del cliente vs. Beneficio financiero:** Mi enfoque sería buscar un equilibrio entre estos dos aspectos. Es importante reconocer que, a largo plazo, la satisfacción del cliente y el éxito financiero de la empresa están intrínsecamente relacionados. Trabajar en la mejora de la satisfacción del cliente a menudo contribuye a la retención de clientes y al crecimiento del negocio. Si se presenta un conflicto entre los dos, abogaría por encontrar soluciones que beneficien a ambas partes y que sean éticamente sólidas.

En resumen, mi enfoque frente a estos dilemas se basaría en un equilibrio entre los objetivos empresariales y los principios éticos, priorizando la privacidad de los datos y la satisfacción del cliente como componentes fundamentales de la gestión empresarial.

- En el caso que se te presentaron, ¿de qué manera los has resuelto, o los solucionarías?

En el caso de los dilemas morales que mencioné previamente, aquí está cómo los he resuelto o cómo los abordaría:

**Privacidad de los datos:** En situaciones donde se requiera manejar información confidencial de los clientes, mi enfoque es seguir estrictamente las regulaciones de protección de datos. Asegurando la privacidad de los datos, garantizo la confianza del cliente y el cumplimiento legal. Para utilizar estos datos de manera ética, buscaría formas de personalizar la experiencia del cliente sin comprometer su privacidad, como la segmentación de datos anonimizados para mejorar la oferta de servicios.

**Satisfacción del cliente vs. Beneficio financiero:** Mi enfoque es encontrar un equilibrio que beneficie tanto a la empresa como a los clientes. Abogaría por la implementación de estrategias que mejoren la satisfacción del cliente, lo que a largo plazo tiende a contribuir a un mayor éxito financiero. En situaciones donde se presente un conflicto entre ambas



metas, buscaría soluciones que sean éticas y busquen un equilibrio en beneficio de ambas partes, priorizando la satisfacción del cliente siempre que sea posible.

Mi enfoque general es tomar decisiones basadas en valores éticos y buscar soluciones que sean beneficiosas para todas las partes involucradas, respetando la privacidad y la satisfacción del cliente, al tiempo que se cumplen los objetivos financieros de la empresa.

- Reflexiona si ese posicionamiento o forma de resolverlos se debe más a tus creencias que a tus razonamientos.

Se basan en una combinación de mis creencias éticas y razonamientos lógicos. Mis creencias éticas, que incluyen la importancia de la privacidad de los datos, la satisfacción del cliente y el respeto por la diversidad de pensamientos, son fundamentales en mi enfoque hacia estos dilemas. Estas creencias están arraigadas en mi sistema de valores y en mi comprensión de lo que es ético y justo.

Sin embargo, también considero razonamientos lógicos y consecuencias prácticas al abordar estos dilemas. Reconozco que, en muchos casos, el cumplimiento de regulaciones legales y éticas puede conducir a resultados más sostenibles y a relaciones comerciales más duraderas. Por lo tanto, mi forma de abordar estos dilemas es el resultado de una combinación de mis creencias éticas y un análisis racional de las implicaciones y consecuencias.

En resumen, mi posicionamiento se basa tanto en creencias éticas arraigadas como en razonamientos lógicos, lo que me permite tomar decisiones fundamentadas y éticas en situaciones complejas.

- Da cuenta de la manera en cómo te involucraste con las personas y sus problemáticas y qué implicaciones ha tenido para ti a nivel personal, social, cultural, económico o político.

Mi involucramiento con las personas y sus problemáticas en el contexto de mi trabajo en HPE se ha centrado principalmente en la interacción con clientes y colegas. Esto ha tenido varias implicaciones en mi vida a nivel personal, social, cultural, económico y político:

**Nivel Personal:** A nivel personal, mi involucramiento me ha llevado a desarrollar habilidades de comunicación efectiva y empatía. He aprendido a comprender y abordar las preocupaciones y necesidades de los clientes de manera más efectiva, lo que ha mejorado mis habilidades de resolución de problemas y mi capacidad para establecer relaciones interpersonales sólidas.

**Nivel Social:** En el ámbito social, mi trabajo me ha expuesto a una diversidad de pensamientos y culturas, ya que interactúo con clientes y colegas de todo el mundo. Esto ha ampliado mi comprensión de las diferencias culturales y me ha alentado a respetar y valorar la diversidad de perspectivas.

**Nivel Cultural:** Al interactuar con una amplia gama de clientes y colegas, he tenido la oportunidad de aprender sobre diversas culturas, sus valores y formas de hacer negocios. Esto ha enriquecido mi conocimiento cultural y ha influido en mi apreciación por la diversidad cultural en el entorno empresarial.

**Nivel Económico:** A nivel económico, mi involucramiento con clientes y colegas influye en la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente de la empresa, lo que a su vez impacta en su éxito financiero. Esto puede tener implicaciones en mi propia estabilidad económica y en mi progreso profesional.

- Frente a lo vivido en tu experiencia PAP, qué implicaciones éticas encuentras que se podrían dar en el ejercicio de tu profesión.

**Integridad y Honestidad:** Como ingeniera, es esencial mantener altos estándares de integridad y honestidad en mi trabajo. Esto implica la responsabilidad de proporcionar información precisa y no distorsionada, tanto a los clientes como a los empleadores. La ética profesional exige ser transparente y honesto en todas las interacciones.

**Responsabilidad por la Seguridad:** La seguridad es una preocupación crítica en la ingeniería, ya que las decisiones y acciones incorrectas pueden tener consecuencias graves. Es mi deber ético priorizar la seguridad de las personas y el entorno en todos los proyectos, incluso cuando se enfrenten presiones de plazos o costos.

**Calidad y Cumplimiento de Normativas:** La calidad y el cumplimiento de las normativas son aspectos éticos esenciales en la ingeniería. Garantizar que los proyectos cumplan con las normas de calidad y seguridad establecidas es un compromiso ético para proteger a las partes interesadas y la comunidad en general.

**Diversidad e Inclusión:** Fomentar un entorno de trabajo inclusivo y diverso es una consideración ética. Es importante tratar a todos los individuos con igualdad y respeto, independientemente de su género, raza, orientación sexual o cualquier otra característica personal.

**Confidencialidad y Privacidad:** En algunas situaciones, puedo tener acceso a información confidencial de los clientes o de la empresa. La ética profesional requiere el manejo adecuado de esta información y la protección de la privacidad de las partes involucradas.

#### 4.4 Aprendizajes Personales

- ¿En qué aspectos de tu vida personal identificas que has cambiado en la forma en que te relacionas con tu familia, tus amigos, compañeros, y en general con la gente que convives?

Mi experiencia en el Programa de Aprendizaje Profesional (PAP) y mi trabajo en HPE han influido en varios aspectos de mi vida personal y en la forma en que me relaciono con mi entorno. Uno de los cambios más notables es mi enfoque en la comunicación y la escucha activa. Aprendí la importancia de comprender y atender las necesidades y preocupaciones de los demás, lo que ha mejorado significativamente mis relaciones con mi familia, amigos y compañeros. Ahora, me esfuerzo por comunicarme de manera más clara y escuchar de manera más atenta, lo que ha fortalecido la calidad de mis interacciones personales.

Además, mi experiencia laboral me ha llevado a adoptar una mejor gestión del tiempo. La eficiencia en la organización del trabajo ha influido en mi vida personal, lo que me ha

permitido ser más puntual y estar presente de manera más efectiva en las actividades y eventos con mi familia y amigos. La habilidad para administrar el tiempo de manera más efectiva se ha convertido en un activo valioso en mi vida cotidiana.

Mi capacidad para resolver conflictos de manera constructiva también ha experimentado un cambio positivo. Mi experiencia en la resolución de problemas en el trabajo me ha brindado herramientas para abordar los desafíos personales de manera más proactiva y encontrar soluciones colaborativas. Esto ha contribuido a relaciones más armoniosas y a la resolución efectiva de conflictos en mi vida personal.

Por último, mi exposición a un entorno empresarial diverso me ha enseñado a valorar la diversidad de opiniones y perspectivas. Esto se ha traducido en una mayor apertura a la diversidad de pensamiento en mi vida personal y en una mayor disposición para aprender de los demás. En conjunto, mi experiencia en el PAP y en HPE ha enriquecido mi desarrollo personal y ha influido en la forma en que me relaciono con mi familia, amigos y la gente en general, fomentando una comunicación más efectiva, una mayor empatía y una mentalidad más abierta hacia la diversidad de pensamiento.

- ¿Esta experiencia te ha dado mayor seguridad en tus ideas, propósitos, y manera de reaccionar y actuar en el aspecto personal y/o profesional?

Mi experiencia en el PAP y en HPE me ha brindado mayor seguridad en mis ideas y habilidades. He mejorado mi comunicación, resolución de problemas y toma de decisiones éticas, lo que ha repercutido positivamente en mis relaciones personales y profesionales, brindándome confianza en enfrentar desafíos y expresar mis ideas de manera efectiva.

- ¿Consideras que la experiencia del PAP te dio madurez en diferentes aspectos de tu vida personal?

Sí, considero que la experiencia del PAP me ha aportado madurez en varios aspectos de mi vida personal. A lo largo de mi participación en el programa, he tenido la oportunidad de enfrentar situaciones desafiantes, tomar decisiones importantes y desarrollar habilidades de resolución de problemas. Esta exposición a un entorno de trabajo profesional me ha ayudado a crecer y madurar en términos de responsabilidad, toma de decisiones, gestión del tiempo y capacidad de adaptación. También he aprendido a equilibrar mis responsabilidades laborales con mis compromisos personales, lo que ha contribuido a mi desarrollo personal y madurez en la vida cotidiana.

- ¿La experiencia del PAP te dio elementos que ayudan para conocerte mejor, reconocer tus habilidades y tus potencialidades?

Sí, la experiencia del PAP me ha proporcionado elementos valiosos para conocerme mejor, reconocer mis habilidades y potencialidades. Al enfrentar desafíos y responsabilidades en el entorno profesional, he tenido la oportunidad de identificar mis fortalezas y debilidades. Esto me ha permitido comprender mejor mis habilidades y áreas de mejora, lo que a su vez ha influido en la toma de decisiones relacionadas con mi carrera y desarrollo personal.

Además, la retroalimentación de supervisores y colegas en el trabajo me ha ayudado a reconocer mis puntos fuertes y áreas en las que puedo destacar. Esta autoevaluación y retroalimentación constante han sido fundamentales para entender mis potencialidades y cómo puedo aprovecharlas de manera efectiva en mi profesión.

En conjunto, la experiencia del PAP ha sido un catalizador para conocerme mejor, identificar mis habilidades y potencialidades, y utilizar esta información para orientar mi desarrollo personal y profesional.

- ¿Consideras que la experiencia PAP te ayudo para aprender a convivir en la pluralidad y para la diversidad?

Durante mi participación en el programa, he tenido la oportunidad de interactuar con personas de diferentes orígenes, culturas y perspectivas en el entorno laboral. Esta exposición a la diversidad ha sido enriquecedora y me ha permitido comprender y apreciar las diferencias individuales.

He aprendido a respetar y valorar las diversas opiniones y experiencias de mis colegas y clientes, lo que ha influido en mi capacidad de trabajo en equipo y en la comunicación efectiva. Además, esta experiencia me ha sensibilizado sobre la importancia de promover la inclusión y la igualdad en el lugar de trabajo y en la sociedad en general.

#### 4.5 Tareas Aprendidas

Los factores, acciones y actitudes que mencioné anteriormente como influyentes para el éxito del proyecto en mi experiencia PAP están estrechamente relacionados con la lista de elementos que deben repetirse en mi desempeño profesional y personal en el futuro. Aquí está la relación entre ambos:

**Comunicación efectiva:** La comunicación efectiva fue un factor crítico para el éxito del proyecto en mi experiencia PAP. Mantener una comunicación constante y clara permitió una comprensión compartida de los objetivos y tareas. En futuros proyectos, seguiré priorizando la comunicación clara y constante para evitar malentendidos y asegurar que todos estén alineados.

**Liderazgo colaborativo:** El liderazgo colaborativo fue una de las actitudes clave que contribuyeron al éxito del proyecto. En mi desempeño profesional futuro, buscaré fomentar un estilo de liderazgo que aliente la participación de todos los miembros del equipo, creando un ambiente de trabajo inclusivo.

**Planificación y seguimiento:** La planificación sólida y el seguimiento constante fueron acciones esenciales en el proyecto exitoso. En futuros proyectos, seguiré estableciendo planes claros y realizando un seguimiento proactivo para cumplir con los plazos y abordar obstáculos.

**Flexibilidad y adaptabilidad:** La capacidad de adaptación fue una actitud valiosa que demostramos en el proyecto. En el futuro, reconoceré la importancia de ser flexible y estar dispuesto a ajustar en función de las circunstancias cambiantes.

Énfasis en la calidad: En el proyecto, se enfatizó la importancia de entregar un trabajo de alta calidad. En mis esfuerzos futuros, seguiré priorizando la calidad en mis entregables y servicios.

Trabajo en equipo cohesionado: Mantener un equipo cohesionado y motivado fue un factor crítico en el proyecto. En futuros equipos, buscaré crear un ambiente en el que todos se sientan valorados y apoyados.

Respeto por la diversidad de opiniones: El respeto por la diversidad de opiniones enriqueció la toma de decisiones en el proyecto. En mi vida profesional y personal, seguiré promoviendo un entorno en el que se valoren y respeten las diferentes perspectivas.

En conjunto, estas lecciones aprendidas de mi experiencia en el PAP informarán y guiarán mi enfoque en futuros proyectos, permitiéndome aplicar factores, acciones y actitudes que han demostrado ser efectivas para alcanzar resultados exitosos.

En retrospectiva, hubo situaciones, acciones y actitudes que pudieron haberse gestionado de una mejor manera en el proyecto, y que influyeron de manera importante en que los resultados no se dieran con la calidad, oportunidad o dentro de los costos previstos. Aquí están algunas de las áreas en las que se podrían haber mejorado:

Gestión de tiempo: En ocasiones, la gestión del tiempo no fue tan eficiente como se hubiera deseado. Hubo plazos que se vieron ajustados debido a la falta de planificación en algunas etapas del proyecto. En futuros proyectos, se podría mejorar la planificación y la asignación de recursos para garantizar que se cumplan los plazos de manera más consistente.

Comunicación interna: A pesar de que se promovió la comunicación efectiva, hubo momentos en los que la información no se compartió de manera oportuna o no llegó a todos los miembros del equipo. Esto generó malentendidos y retrasos en la toma de decisiones. En el futuro, se podría implementar un sistema de comunicación más efectivo y una estructura de informes más clara.

Evaluación de riesgos: En algunas situaciones, no se anticiparon adecuadamente los posibles riesgos y desafíos del proyecto. Esto resultó en la necesidad de abordar problemas imprevistos sobre la marcha, lo que afectó la calidad y la oportunidad de los resultados. En proyectos futuros, se podría mejorar la identificación y evaluación proactiva de riesgos.

Desarrollo de habilidades: A pesar de que el equipo tenía diversas habilidades, en algunas ocasiones no se aprovecharon al máximo. Hubo áreas en las que la capacitación adicional o la asignación de roles más específicos podría haber mejorado la ejecución del proyecto.

Evaluación y retroalimentación continua: La evaluación y la retroalimentación continua podrían haberse realizado de manera más regular. Esto habría permitido identificar problemas antes y tomar medidas correctivas de manera oportuna.

Esta revisión crítica de las áreas en las que se pudo haber mejorado en el proyecto es valiosa para evitar cometer los mismos errores en ocasiones y proyectos futuros. Sirve como una lección para centrarse en la gestión del tiempo, la comunicación efectiva, la evaluación de riesgos, el desarrollo de habilidades y la retroalimentación continua para lograr resultados de alta calidad y oportunidad.

## 4.6 Desarrollo Profesional

1. ¿Cuáles son las tareas tecnológicas que más te interesa desarrollar, y el tipo de proyectos en los que te gustaría trabajar?

**Comunicación y gestión de equipos:** Me interesa el desarrollo de habilidades relacionadas con la comunicación efectiva y la gestión de equipos, ya que estas habilidades son fundamentales para el éxito en proyectos colaborativos.

**Toma de decisiones éticas:** La toma de decisiones éticas es un aspecto crítico en cualquier proyecto. Me gustaría seguir desarrollando esta habilidad y aplicarla en proyectos que promuevan la ética y la responsabilidad.

**Gestión del tiempo y planificación:** La gestión eficiente del tiempo y la planificación adecuada son áreas de interés, ya que son esenciales para cumplir con plazos y entregables. Me gustaría aplicar estas habilidades en proyectos que requieran una programación efectiva.

**Tecnología y servicio al cliente:** Mi experiencia en el área de Order Management and Customer Care me ha brindado una comprensión sólida de la tecnología y el servicio al cliente. Me gustaría continuar trabajando en proyectos que involucren la mejora de la experiencia del cliente a través de soluciones tecnológicas.

**Diversidad y gestión de equipos globales:** La exposición a la diversidad y a equipos globales ha sido valiosa. Me gustaría aplicar esta experiencia en proyectos que involucren la colaboración intercultural y la gestión de equipos globales.

En resumen, me interesa desarrollar tareas tecnológicas relacionadas con la comunicación, la ética, la gestión del tiempo, la tecnología orientada al servicio al cliente y la colaboración intercultural. Me gustaría trabajar en proyectos que involucren estos aspectos y que contribuyan a la mejora de la calidad, la eficiencia y la satisfacción del cliente, además de promover valores éticos y responsabilidad en el trabajo.

2. ¿Cuáles son las Áreas Tecnológicas en las que te desempeñas con mayor destreza y desenvolvimiento?

**Servicios de atención al cliente y gestión de relaciones con clientes:** Mi experiencia en el área de Order Management and Customer Care me ha proporcionado una sólida base en la gestión de relaciones con clientes y en la utilización de tecnología para brindar un servicio eficiente y satisfactorio.

**Comunicación y colaboración en entornos tecnológicos:** Mi habilidad para comunicarme de manera efectiva y colaborar en entornos tecnológicos es una competencia que he desarrollado a lo largo de mi experiencia en proyectos y equipos multidisciplinarios. Esta habilidad es fundamental en la coordinación de actividades y la gestión de proyectos tecnológicos.

3. ¿Cuáles son las áreas del mercado laboral o de servicios profesionales con mayor crecimiento dentro de tus áreas de intereses y habilidades?

Tecnología de la información (TI): La industria de la tecnología de la información continúa experimentando un crecimiento constante. Dentro de esta área, mi enfoque en la comunicación, la gestión de proyectos tecnológicos y la atención al cliente puede aplicarse en roles relacionados con la gestión de proyectos, consultoría en TI o gestión de servicios de soporte al cliente.

Gestión de servicios y experiencia del cliente: La mejora de la experiencia del cliente es una prioridad para muchas empresas. Mi experiencia en Order Management and Customer Care me posiciona favorablemente para roles en la gestión de relaciones con clientes, servicio al cliente, y la implementación de soluciones tecnológicas orientadas a mejorar la satisfacción del cliente.

Desarrollo de habilidades blandas y de liderazgo: Las habilidades de comunicación, resolución de problemas y liderazgo son cada vez más valoradas en el mercado laboral. Estas habilidades pueden aplicarse en una variedad de campos, incluyendo la gestión de proyectos, la formación y el desarrollo de equipos, y funciones de liderazgo en diversos sectores.

Para lograr mi objetivo de convertirme en Project Manager, seguiré una estrategia enfocada en el desarrollo de mis habilidades y experiencia en la gestión de proyectos. Comenzaré por definir claramente mis metas y comprender los requisitos de este rol. Luego, buscaré formación y certificaciones en gestión de proyectos para adquirir conocimientos sólidos y reconocidos en la industria.

Simultáneamente, buscaré oportunidades para liderar proyectos o asumir roles de liderazgo en proyectos actuales, lo que me proporcionará experiencia práctica en la gestión de proyectos. Buscaré mentores y construiré una red de contactos en la industria para obtener orientación y consejos valiosos.

Mantendré un enfoque constante en la educación continua y estaré al tanto de las tendencias y mejores prácticas en gestión de proyectos. A medida que adquiera experiencia y habilidades, comenzaré a postularme para puestos de Project Manager, resaltando mi formación, certificaciones y logros. Durante el proceso, trabajaré en mis habilidades de comunicación y entrevista para presentar eficazmente mi experiencia y capacidad de liderazgo.

Entenderé que el camino hacia convertirse en Project Manager puede tener desafíos, pero estaré dispuesto a perseverar y adaptarme a medida que avanzo en mi desarrollo profesional hacia este rol de liderazgo en la gestión de proyectos.

En el mercado laboral de gestión de proyectos y tecnología, las tendencias incluyen la transformación digital, el trabajo remoto, la gestión ágil, la sostenibilidad y la automatización. A nivel global, la pandemia ha impulsado el trabajo remoto y la flexibilidad laboral, y la automatización puede afectar ciertos roles. La sostenibilidad y la responsabilidad social son cada vez más importantes. Los profesionales deben adaptarse a estos cambios y desarrollar habilidades relevantes.

La inversión de esfuerzo en el sector de la gestión de proyectos, específicamente para convertirme en Project Manager, está respaldada por varios factores clave. La demanda continua en diversas industrias, la capacidad para influir en el éxito empresarial, las oportunidades de desarrollo profesional, la satisfacción personal que ofrece, la flexibilidad y variedad de aplicaciones, las remuneraciones competitivas, y el desarrollo de habilidades transferibles son motivadores sólidos para perseguir este objetivo. En resumen, estos factores justifican plenamente la inversión de esfuerzo en mi carrera hacia la gestión de proyectos.

## 5. Conclusiones

Este informe destaca la importancia crucial que ha tenido para mí el Programa de Aprendizaje Profesional (PAP) en la organización. Ha servido como una representación y ejemplificación valiosa de mis metas a corto y largo plazo como individuo. Además, ha proporcionado una comprensión profunda del funcionamiento interno de la empresa y de las expectativas que tengo para mi propio desarrollo futuro. La experiencia del PAP, en colaboración con la empresa, ha sido especialmente significativa, ya que he tenido la oportunidad de crecer junto a personas que genuinamente desean mi progreso, lo que ha hecho que el proceso sea más fluido y gratificante.

La realización de este informe y la minuciosa reflexión sobre las situaciones experimentadas han sido fundamentales para adquirir una comprensión detallada de las habilidades necesarias para lograr un desarrollo profesional adecuado y alcanzar mi objetivo de carrera.

Todo lo mencionado anteriormente ha proporcionado una visión clara de mi dirección y ha delineado las acciones necesarias para avanzar. También me ha recordado la importancia



de aprovechar las herramientas y conocimientos que ya poseo, fortaleciéndolos con esfuerzo y dedicación.

El PAP ha englobado una experiencia verdaderamente enriquecedora para aquellos que lo hemos cursado, ya que ha impulsado el crecimiento en todos los aspectos de nuestra vida. Todo lo que he aprendido y experimentado a lo largo de este programa ha sido valioso y ha contribuido significativamente a mi desarrollo profesional y personal.

## 6. Bibliografía y Anexos (*en caso de ser necesarios*)

*Estamos en HPE.* (s. f.). [Vídeo]. <https://www.hpe.com/mx/es/about.html>

Sanchis, S. (2020, 12 mayo). Habilidades blandas: qué son, cuáles son y ejemplos.

*psicologia-online.com.* <https://www.psicologia-online.com/habilidades-blandas-que-son-cuales-son-y-ejemplos-5051.html>