

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

HP ENTERPRISE.

PRESENTA

Alumno: IES, JARED SOPHIA CERON MESIAS

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

Tlaquepaque, Jalisco, Junio 2024

ÍNDICE

Contenido

REPORTE PAP	3
<i>Presentación Institucional de los Proyectos de Aplicación Profesional.....</i>	<i>3</i>
Resumen	4
1. Introducción.....	5
1.1 Antecedentes	5
1.2 Justificación	6
1.3 Objetivos	6
1.4 Contexto	7
1.5 Inventario de Competencias	7
1.6 Plan Educativo	8
1.7 Entregables.....	8
1.8 Involucrados	8
2. Desarrollo del Proyecto PAP	9
2.1 Administración del Proyecto	9
2.2 Sustento Teórico y Metodológico.....	10
2.3 Descripción del Proyecto.....	10
2.4 Tipo de Proyecto	10
2.5 Plan de Trabajo.....	11
2.6 Equipo de Trabajo	11
2.7 Plan de Comunicaciones	12
2.8 Plan de Calidad.....	12
2.9 Seguimiento y Control	12
3. Resultados del Trabajo Profesional.....	14
3.1 Productos Obtenidos	14
3.2 Estimación del Impacto.....	15
4. Reflexiones del alumno	16
4.1 Aprendizajes Profesionales	16
4.2 Aprendizajes Sociales	17
4.3 Aprendizajes Éticos.....	18
4.4 Aprendizajes Personales.....	19
4.5 Tareas Aprendidas	20
4.6 Desarrollo Profesional	20

5. Conclusiones	23
-----------------------	----

REPORTE PAP

Presentación Institucional de los Proyectos de Aplicación Profesional

Los Proyectos de Aplicación Profesional (PAP) son una modalidad educativa del ITESO en la que el estudiante aplica sus saberes y competencias socio-profesionales para el desarrollo de un proyecto que plantea soluciones a problemas de entornos reales. Su espíritu está dirigido para que el estudiante ejerza su profesión mediante una perspectiva ética y socialmente responsable.

A través de las actividades realizadas en el PAP, se acreditan el servicio social y la opción terminal. Así, en este reporte se documentan las actividades que tuvieron lugar durante el desarrollo del proyecto, sus incidencias en el entorno, y las reflexiones y aprendizajes profesionales que el estudiante desarrolló en el transcurso de su labor.

Resumen

El proyecto en el que estoy inmerso dentro de mi empresa se sitúa en el área de Compensación de Ventas, donde desempeño el rol de Consultor de Negocios. Dentro de un equipo extenso, los consultores de negocios ejercemos como intermediarios entre los vendedores y las distintas áreas encargadas de comisiones, pagos y ventas. Esta función conlleva una serie de responsabilidades que requieren un alto nivel de análisis y habilidades para la resolución de problemas.

El trabajo como consultor de negocios en el área de compensación de ventas es complejo y desafiante. Requiere no solo comprender los aspectos técnicos del sistema de compensación de ventas, sino también tener la capacidad de comunicarse eficazmente con diferentes partes interesadas, desde los vendedores hasta los equipos de finanzas y recursos humanos. Además, implica la necesidad de adquirir un profundo conocimiento de las herramientas proporcionadas por la empresa para abordar eficazmente los casos asignados.

Uno de los aspectos más importantes de mi trabajo es realizar un análisis detallado de los pagos de comisiones que se realizan mensualmente. Este análisis garantiza que los vendedores reciban la compensación adecuada por su desempeño, al tiempo que se asegura de que el proceso de pago sea preciso y eficiente. Además, este análisis mensual nos proporciona información valiosa sobre el rendimiento general del equipo de ventas y nos permite identificar áreas de mejora.

En resumen, ser consultor de negocios en el área de compensación de ventas implica una combinación única de habilidades técnicas, capacidad de comunicación y análisis detallado. Es un papel fundamental en la empresa, ya que garantiza que los vendedores sean compensados de manera justa y que el proceso de compensación de ventas funcione sin problemas.

1. Introducción

Este proyecto fue de mucho desarrollo personal, de retos y desafíos tanto con el idioma como el tiempo que me ha tomado el aprender a resolver por mi misma casos de comisiones de pago, aprender a lidiar con los consultores de ventas, ser empática y poder brindarles la información que obtuve por diferentes medios y equipos de manera clara y precisa ya que viene en muchos casos información delicada.

Ya que sigo en el mismo proyecto ahora tendría que evaluar si es lo que quiero para mi futuro, sé que los aprendizajes aprendidos serán de gran utilidad para mí, se espera que desarrolle diferentes herramientas y habilidades para mejorar como persona y en mi puesto de trabajo, estar más capacitada para cualquier área laboral ya que este entorno implica un reto importante como consultor de ventas, también me llevará a aplicar las herramientas que se han brindado durante mi carrera universitaria, comenzará el día 20 de mayo 2024 y finalizará el día 15 de Julio de 2024, según los acuerdos establecidos con la Coordinación PAP-DESI.

1.1 Antecedentes

En mi PAP anterior estuve en el mismo proyecto en el que me encuentro ahora, es un entorno saludable, buscan mucho que te sientas cómoda ayudarte con casos difíciles siempre te brindan ayuda porque saben que no es un trabajo fácil, tengo juntas cada mes con mi jefa en donde me da un espacio para mi misma donde me pregunta como me siento, si hay algo que tenga atorado y mi Business consultan lead siempre está pendiente de mí, considero que en un entorno en donde todos se ayudan.

Hewlett Packard Enterprise

Es una empresa global enfocada en el edge-to-cloud que ayuda y promueve la forma en la que las personas viven y trabajan actualmente.

Edge-to-cloud es una forma tecnológica de conectar tus datos de forma segura, en donde residen, y a convertirlos en inteligencia, procesan y almacenan tus datos.

HPE ayuda a las empresas a conectar, proteger, analizar y actuar sobre sus datos y aplicaciones donde quiera que estén, desde la nube, para que puedan convertir la información en resultados a la velocidad necesaria para prosperar en el mundo actual. La empresa a ser un negocio global su mercado es global, puede ser de cualquier giro desde empresas manufactureras hasta servicios, gobierno, etc. Las que están interesadas en sus servidores.

La misión de HPE es ayudar a los clientes a utilizar la tecnología para convertir ideas en valor y capacitarlos para transformar industrias, mercados y vidas.

Su cultura busca nutrirse de la búsqueda de nuevas y mejores formas de acelerar el futuro. Buscan personas audaces que busquen hacer crecer su carrera con diferentes oportunidades.

1.2 Justificación

Una de las cosas que más me gusta de HPE y dejar mi proyecto PAP II en esta empresa es que a nivel mundial es una de las empresas que se enfoca mucho en sus trabajadores, donde puedes crecer gradualmente en diferentes ámbitos y áreas de negocio.

El área en la que estoy está muy enfocada al análisis de datos y comisiones, es algo que me gusta de este proyecto PAP I y II, HPE cuenta con diferentes niveles dentro de la empresa, desde personas que ayudan con lo básico hasta ya ser creador de un proyecto, se divide en 5 niveles con subniveles pero en el proyecto en el que estoy estamos en el nivel 3 y yo me encuentro en el subnivel 1, es un trabajo más complicado que muchas otras áreas porque tienes que aprender a analizar los problemas y buscar soluciones para tus clientes.

Ya que es mi último PAP decidí llevarlo en verano para que el siguiente semestre me enfoque en las únicas 2 materias que me quedan para graduarme y en mejorar mi nivel de inglés para las juntas y escalaciones que tenga en un futuro con mis vendedores, dedicar más tiempo de calidad a mi trabajo porque hasta ahora si me interesa quedarme y ser contratada.

1.3 Objetivos

HPE busca que sus vendedores cuenten con la mejor atención de sus comisiones ya que ellos son los que aumentan el capital de la empresa, los que salen a buscar contratos con otras empresas ofreciéndoles los servicios de HP, en el área en la que me manejo como BC nuestro objetivo es brindar información y acompañamiento a los vendedores sobre sus comisiones como funcionan y como se le está pagando de manera clara y transparente, resolver sus dudas y problemas que algunas veces se presentan por diferentes equipos o sistemáticos.

Algunos de los objetivos personales que tengo es desarrollar mejor mi nivel de inglés, aplicar bien las herramientas, mejorar mi redacción y ser más delicada al presentar información a los vendedores para que en un futuro pueda tener la seguridad de que estoy haciendo las cosas bien.

Algunas de las competencias que se desarrollan en este proyecto son:

- Experiencia administrando y manteniendo planes, herramientas y sistemas de comisiones de ventas.*
- Capacidad para aplicar habilidades analíticas, estadísticas y de resolución de problemas.*
- Comprensión de los planes y prácticas de comisiones de ventas.*

1.4 Contexto

Estoy en área de Sales Compensation en el área operativa de Business Consultan.

El tipo de proyecto se enfoca a la respuesta explicita de los clientes a los diferentes casos en base a sus comisiones, el análisis de estas y resolver problemas respecto a los flujos de ventas, los tipos de clientes son internos vendedores de la empresa HPE y mi área se enfoca en las comisiones de sus ventas.

El rol que tengo en HPE es intern, y las funciones que realizo son iguales a las que ya están contratados solo que con acompañamiento.

1.5 Inventario de Competencias

Inventario de Competencias						
No.	Competencia	Req	Adq	GAP	Obj	Prior
1	Experiencia administrando y manteniendo planes, herramientas y sistemas de comisiones de ventas.	3	2	1	3	A
1.1	Dominio de excel	2	3	-1	3	A
1.2	Comprension de herramientas	2	3	-1	3	A
1.3	Experiencia en administracion	2	1	1	3	M
2	Capacidad para aplicar habilidades analíticas, estadísticas y de resolución de problemas.	3	2	1	3	M
2.1	Experiencia en análisis	2	2	0	3	M
2.2	Experiencia en resolucion de problemas	2	1	1	3	M
3	Comprensión de los planes y prácticas de comisiones de ventas.	3	2	1	3	A
3.1	Uso de herramientas de comisiones	1	2	-1	3	A
3.2	Rápida comprension	3	3	0	3	A
4	Dominio del inglés y del idioma local	3	2	1	3	A
5	Fuertes habilidades de comunicación escrita y verbal	2	2	0	3	M
6	Comunicación eficaz de resultados	3	2	1	3	M
7	Experiencia en negociaciones	3	2	1	3	M

1.6 Plan Educativo

Mi plan de actividades del PAP I lo dejo aquí ya que esas actividades se repiten cíclicamente, por ejemplo, en el área de daily activities es cada lunes de todas las semanas, los planes y el open to sales son a principios de año, el tema de Crediting siempre se ve en los casos que se me presentan, no puedo especificar las fechas ya que son procesos aprendidos y repetidos.

Plan de Actividades

No.	Actividad Educativa	Tipo Actividad	Total Hrs	Fecha Inicio	Fecha Termino	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	Obj
1	Crediting		16	15/01/24	19/02/24																	
1.1	Tomar curso	Curso presencial	4	22/01/24	29/01/24																	
1.2	Uso de SDE	Tutoria	6	5/2/2024	19/02/24																	
1.3	Uso de LiveRediness	Tutoria	6	5/2/2024	19/02/24																	
2	Daily Activities		8	15/01/24	5/2/2024																	
2.1	Tomar curso	Curso presencial	4	22/01/24	29/01/24																	
2.2	Uso de MyComp	Tutoria	8	29/01/24	19/02/24																	
2.3	Uso de la herramienta SDE	Tutoria	10	29/01/24	26/02/24																	
2.4	Uso de excel y formulas	Tutoria	12	5/2/2024	4/3/2024																	
3	Planes		8	19/02/24	11/3/2024																	
3.1	Tomar curso	Curso presencial	4	15/01/24	22/01/24																	
3.2	Aprende sobre las cartas	Curso presencial	6	11/3/2024	25/03/24																	
3.3	Comparar con tringle rules	Autoestudio	6	18/03/24	1/2/2024																	
3.4	Comparar con crediting	Autoestudio	6	18/03/24	1/2/2024																	
4	Open To Sales		10	8/4/2024	6/5/2024																	
4.1	Comparacion de cartas	Autoestudio	6	15/04/24	29/04/24																	
4.2	Uso de tringle rules	Autoestudio	6	22/04/24	6/5/2024																	
4.3	Comparacion de crediting y el TIA	Autoestudio	6	22/04/24	6/5/2024																	

1.7 Entregables

1. Saber usar las herramientas proporcionadas (MyComp, SalesForce, SalesLetter, SDE)
2. Saber resolver casos de tus Reps
3. Cada semana hacer el WPR
4. Cada fin de mes hacer el Prepayweek
5. Cada mes hacer Payweek

1.8 Involucrados

- Área interna solicitante.
- Cliente interno.
- Vendedores
- Líder del área encargada.
- Miembros del Equipo de Trabajo.
- Rol que ejerce el alumno durante el proyecto.

2. Desarrollo del Proyecto PAP

2.1 Administración del Proyecto

El puesto en el que estoy trabajando es un proyecto que cuenta con varias etapas, no hay como un inicio planificación y ese tipo de seguimiento, pero podre algunas actividades o mi proceso como lo he experimentado.

Inicio:

Al inicio del proyecto se hacen trainings, te asignan una población en la que estas dando soporte a los empleados sobre sus comisiones, el bc lead de esa población es el que estará acompañándote y asesorándote en todo el proceso de aprendizaje.

Este proceso dura aproximadamente 3 meses donde no solo te dan los trainings de sales Compensation sino además te enseñan como se usa cada herramienta, explicación de ciertos términos, sobre los planes, como es que ganan, ver cómo puedes comprobar los pagos, si están llegando correctamente, también te enseñan sobre otras áreas y otros equipos que te ayudaran a dar el soporte, ya que tu trabajo es ser como el frente de todos estos equipos, eres el intermediario muchas veces.

Seguimiento y control:

Ahorita mismo ya estoy en una etapa en donde puedo hacer las cosas por mí misma, los trabajos que son semanales y mensuales, ya se analizar los datos y poder darles resolución a los problemas que tienen los empleados, pero si tengo un control por parte de mi bc lead y mi jefa, con mi jefa tengo una reunión mensual y con mi bc lead nos juntamos los miércoles para ver casos que tenga que no se solucionar, ya que cada día llegan cosas diferentes, nunca dejas de aprender.

Cierre:

Creo que como este no es un proyecto si no un trabajo se cuenta con distintos cierres, uno de ellos es mensual que se llama payweek, la semana en la que se les pagan las comisiones a los empleados y tienes que hacer revisiones de cada uno de ellos para ver si los pagos están bien, hay cierres anuales donde las aplicaciones y las herramientas están en mantenimiento, están cambiando de planes los managers y los empleados están cerrados a ventas mientras tú tienes que revisar todas las cartas para ver lo que los empleados aceptaron, ver si están bien los créditos, las reglas, etc.

2.2 Sustento Teórico y Metodológico

Siendo este un trabajo de análisis de datos, no hay en si como un sustento teórico, más bien es aprender a saber de dónde sacar la información de todas las herramientas que nos brinda la empresa como Business consultants.

Un ejemplo de esto es que puede haber distintas herramientas en donde puedes verificar la información, aprender a comparar y ver que es lo que falta, si esta correcto o si esta alguna línea retrasada o cancelada.

Yo actualmente cada que tengo un caso, aprendo distintas maneras de resolverlo, ya que cada mánager, bc o bc lead se acomoda distinto con las herramientas entonces, como intern aprendes por los demás y vas desarrollando distintas maneras de resolver los casos y ya tú eliges con la que más te acomodas, es un trabajo bastante complicado porque puede llegar a confundirte toda la información que manejas.

2.3 Descripción del Proyecto

Mi PAP es un trabajo difícil ya que como he mencionado estoy en área de comisiones, los trabajadores ganan de diferentes maneras en HPE ellos venden servicios, servidores, diferentes programas a empresas grandes o pequeñas, las ventas dependiendo a la empresa a la que se le venden pueden ser altísimas, si la venta es muy grande las personas ganan bonos, pero en si hay diferentes planes por los que puede ganar un vendedor dependiendo su equipo y años de experiencia.

Hay planes como los hunters que ganan por juntas, cada llamada le llega una comisión en su cheque cada mes y además cuenta con un salario al mes pero eso ya no nos involucra, solamente estoy involucrada en el área de comisión, hay otros planes que no tienen sueldo base y solo ganan por comisiones generalmente son personas que tienen años de experiencia y sus comisiones pueden ser altísimas, todos los vendedores tienen un cierto performance (tienen que llegar a ese porcentaje de comisiones que sería el 100%) ya que la persona llega al 100% que la mayoría no lo hace pero lo que llegan a ese porcentaje que ya cumplieron su meta de ventas, se les dan multiplicadores, es decir que si venden otro 5% más se les multiplica ese 5% y así sucesivamente.

En el área en el que estoy checamos que las cuentas lleguen correctamente, que se les pague como debe de ser, avisarles si alguna venta se canceló y realmente siempre estar del lado del cliente, manejamos con dinero por lo que son temas muy delicados he incluso hasta legales.

2.4 Tipo de Proyecto

El tipo de trabajo que yo estoy haciendo tiene un ciclo de vida iterativo, hay ciertas cosas que ya están estructuradas que son actividades que haces cada cierto tiempo en el año y en el mes, pero en si los casos que te pueden abrir tus clientes todos son totalmente distintos ya que cada uno requiere diferentes dudas o consultas y se necesita la interacción de ambas partes para poder dar una solución a lo que está consultando.

Manejamos bases de datos, Excel, diversas herramientas que tienes como bc y que nadie más tiene y la mayor comunicación es por una herramienta que se llama sales comp que es donde las personas suben sus casos y por email que también por ahí hay comunicación, herramientas que desarrollan los ingenieros de HP como SDE, Mycomp, Sigma, OSV, etc.

2.5 Plan de Trabajo

Ya que es un proceso largo de 1 año y medio para que por ti misma puedas resolver los casos y saber de dónde obtienes la información algunas de las competencias que necesitas desarrollar son estas y las más importantes.

Inventario de Competencias						
No.	Competencia	Req	Adq	GAP	Obj	Prior
1	Experiencia administrando y manteniendo planes, herramientas y sistemas de comisiones de ventas.	3	2	1	3	A
2	Capacidad para aplicar habilidades analíticas, estadísticas y de resolución de problemas.	3	2	1	3	M
3	Comprensión de los planes y prácticas de comisiones de ventas.	3	2	1	3	A
4	Dominio del inglés y del idioma local	3	2	1	3	A

Item	Topic	Star date	Finish date	Workdays	Dependency	Owner	AC	Stakeholder	Status
	Plan	20 mayo	20 junio	81					
	Real	8 de marzo	8 de septie	192					
Business Consultan									
1	Prepayweek	20 mayo	20 junio	81					In progress
1.1	WPR	20 mayo	20 junio	81			Meetings	Blad, Val, Lau	In progress
2	Payweek	20 mayo	20 junio	81					Done
3	ICR	20 mayo	30 de mayo	10			Meetings	Blad, Nicolle, Angie	In progress

Plan de Actividades																	
No.	Actividad Educativa	Tipo Actividad	Prereq	Total Hrs	Fecha Inicio	Fecha Termino	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
12	Daily Activities																
12.1	Uso de Live Readiness			100													
12.2	Actividad Educativa numero 2 competencia		12.1	40													
13	Nombre de la Competencia 13																
13.1	Actividad Educativa numero 1 competencia			200													
13.2	Actividad Educativa numero 2 competencia		12.1	140													
13.3	Actividad Educativa numero 3 competencia		12.2	120													

2.6 Equipo de Trabajo

<i>Rol</i>	<i>Responsabilidad</i>	<i>Nombre (opcional)</i>
<i>Manager</i>	<i>Estar a cargo de todo Sales Compensation, evitar casos legales, reportar a los managers de cada población, reportar con otros equipos involucrados, ayudar a todos los bc's y empleados.</i>	<i>Laura Hernandez y Bladimir Cervantes</i>
<i>Bc lead</i>	<i>Estar a cargo de todo su equipo, ayudar a los bc's cuando tengan casos importantes o escalaciones, estar detrás de cada uno de los integrantes de la población con los entregables semanales, mensuales y anuales.</i>	<i>Valarie Smith, población Storage</i>
<i>Bc</i>	<i>Estar a cargo de sus empleados, hacer tareas semanales, mensuales y anuales, resolver casos, verificar las comisiones, mandar avisos, evitar escalaciones.</i>	<i>Sophia Ceron, Julissa Soto, Geovanna Hernandez y Carlos Gutierrez</i>

2.7 Plan de Comunicaciones

<i>Emisor</i>	<i>Mensaje</i>	<i>Receptor</i>	<i>Medio</i>	<i>Frecuencia</i>
<i>Manager general</i>	<i>Información</i>	<i>BClead</i>	<i>Email y juntas por teams</i>	<i>S</i>
<i>Employee</i>	<i>Entregable</i>	<i>BC</i>	<i>Email, sales comp</i>	<i>S</i>
<i>Profesor pap</i>	<i>Entregable, junta, seguimiento</i>	<i>Estudiante</i>	<i>Email, Canvas</i>	<i>q</i>

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>
<i>BC</i>	<i>Reporte</i>	<i>Bc lead</i>	<i>Que el reporte este sustentado con análisis de datos</i>	<i>Plataforma general</i>
<i>Bc</i>	<i>Información y reporte ICR</i>	<i>Manager</i>	<i>Que se hayan mandado las comunicaciones a quienes debían como el líder y a HR</i>	<i>Se cierra en la plataforma Live Readiness</i>
<i>Bc</i>	<i>Información</i>	<i>Sales</i>	<i>Que se haya analizado el triangle rules, Crediting, sales letter, performance para poder abrir a ventas</i>	<i>Se abre a ventas en Live readiness</i>

2.9 Seguimiento y Control

Yo tengo diferentes entregables, los miércoles tengo un control y monitoreo por parte de mi BC lead que se llama Valarie es la líder de mi población llamada Storage, cuento actualmente con 120 personas a mi cargo por lo que sí es muy pesado ya que soy estudiante y esta población es muy especial, puede haber muchas fallas, mi líder sabe de esto y los miércoles me ayuda a resolver casos si es que se me juntaron o a ver cómo voy y como me siento.

En el caso de mi Manager que es la que me contrato, tengo junta una vez al mes donde tocamos temas relacionados a mi como me siento, algunos casos, si no entiendo algo o si ella trae temas relacionados a algunos de mis empleados o a mis vacaciones me los hace saber, realmente esta es la manera en que se me monitorea personalmente.

Otra manera es que si se te abren casos de ICR que es cuando el empleado llega a un performance alto se hacen juntas cada semana para ver tus avances o si estas atorado en algo al igual que en los casos que te suben en Sales comp también se hacen juntas semanales para que no pase tanto tiempo en que se cierre el caso porque ahí sí cuentan los días y ven que tan rápido resuelves los problemas de tus clientes.

En el caso del PAP se ve con mi mánager ella me ayuda con ciertos llenados de mi documento y el profesor también está al pendiente de nosotros para ayudarnos a llevar mejor nuestro proyecto educativo con 2 sesiones una para explicarlo y otra para revisarlo.

3. Resultados del Trabajo Profesional

3.1 Productos Obtenidos

Como he mencionado anteriormente mi trabajo no es un proyecto en donde se tengan entregables, es un trabajo con diferentes procesos a lo largo del año, uno de los procesos que ya viví fue a finales del 2023 y principios del 2024 en donde se cierran todas las plataformas de los vendedores para ajustar y reacomodar las posiciones, los performance, las cuantas a las que van a estar asociados y por donde les van a caer sus comisiones, se les mandan sus cartas que son como los contratos en donde firman si están de acuerdo con sus cuentas, con su porcentaje destinado a las comisiones y sus metas, todo esto se hace alrededor de 2 meses, donde el empleado pasa por diferentes equipos para evaluarlos, desde el equipo de set up hasta nosotros que somos los Business consultants que somos los que tenemos el trato directo con los vendedores para que una vez que se confirme que todo esta correcto se abra a ventas y el empleado pueda ver sus comisiones y como será evaluado.

Prepayweek: esto ocurre una vez al mes, donde cada semana haces un weekly performance review que checas los cambios que están teniendo cada uno de tus empleados en su performance, para ver si son cambios muy bruscos o entender porque no están recibiendo créditos antes de que llegue la semana de payweek en donde se les paga las comisiones obtenidas durante el mes dependiendo las ventas que realizaron, aquí se pueden abrir casos de HR, ICR dependiendo si el empleado está muy alto o si está teniendo problemas, es un monitoreo de tu población, cabe mencionar que cada lunes de la semana se va monitoreando el performance de los empleados, para que en prepayweek ya sepas que es lo que paso con tu vendedor o si hubo algún problema donde no se le pago como debería o donde le está cayendo crédito que no le corresponde tienes tiempo para resolverlo antes de que se les paguen las comisiones.

ICR: me parece importante mencionar este proceso ya que este año ha ido cambiando y los procesos se han ido modificando, este proceso de ICR es cuando un rep rebasa el porcentaje de su performance que debería de tener normalmente por mes, por protocolo se abre un ICR donde entras en un proceso en donde se evalúan las cuentas que lo llevaron a ese performance y se toma una decisión por el equipo de setup y finanzas en donde se ve si se detendrá el pago, si se pagara completo o una parte de esas cuentas. Este año se me abrieron 10 casos que es una cantidad grande en donde mandas correos al mánager, al empleado, a 2 equipos para que evalúen las cuentas y después se aprueben, es un proceso largo que puede durar 1 mes o más y es pesado porque tienes que estar monitoreando todos tus casos.

Estos son los procesos que puedo decir que he vivido este año y en los que he participado.

3.2 Estimación del Impacto

El impacto que hace cada uno de los Business consultan es super importante para la empresa ya que somos los intermediarios, los que dan la cara con las personas que se encargan de que HP venda y tenga dinero, por lo que nuestro servicio debe ser siempre pensando en el vendedor y dándole la mejor resolución posible, mi trabajo es igual que el del equipo de Business Consultans, somos los que tenemos que analizar los datos para darles soluciones a nuestros vendedores, nuestro impacto es esencial para HP. Como beneficio personal me está retando mucho este trabajo porque realmente tienes que aprender por ti a ver que herramientas se te facilitan usar ya que en nuestro rol tenemos demasiadas plataformas y programas en donde se te puede brindar la información que necesitas pero de diferente manera o en donde te sientas más cómodo para poder dar soluciones, saber comunicar las cosas a tiempo antes de que se hagan escalaciones o se lleguen incluso a problemas legales, pedir ayuda y no tener miedo a preguntar, también que me pagan y son flexibles con mi horario y que siempre estoy acompañada de cualquier persona dentro y fuera de mi equipo, todos siempre están muy dispuestos a ayudarte y a estar contigo en llamadas o escalaciones.

4. Reflexiones del alumno

4.1 Aprendizajes Profesionales

- ¿Cuáles fueron las competencias técnicas más significativas que desarrollaste propias de tu desarrollo profesional?
 - *Experiencia en análisis de datos*
 - *Rápida comprensión de datos*
 - *Resolución de problema*
- ¿Cuáles fueron las competencias llamadas suaves o emocionales que mayormente impactan y creciste para tu desarrollo personal y profesional en tu participación PAP?
 - *Dominio de Excel*
 - *Comunicación oral y escrita en inglés*
 - *Negociación*
- ¿Hubo sorpresas importantes sobre el contexto sociopolítico y económico y la problemática de tu campo profesional que hayas descubierto?
 - *Algunas veces he tenido problemas con la privacidad, como somos un equipo que esta en contacto directo con los vendedores y los equipos internos, manejamos información muy delicada, desde temas legales hasta financieros, por lo que, si he tenido problemas porque he compartido información que no debería como los pagos con los managers, pero es parte de aprender y mejorar como Business consultan.*
- ¿Cuáles fueron los saberes que debiste haber adquirido en tus estudios universitarios que Fueron puestos a prueba en el PAP y no los tenías?
 - *Analizar los datos de las personas, dar respuestas concretas, saber comunicar apropiadamente a las personas la información que les brindas, son temas mas humanos que no se te enseñan en la Universidad y vas adquiriendo esto por medio de la experiencia en el PAP.*
- ¿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?
 - *Actualmente me he sentido en una crisis personal en donde sé las capacidades que tengo y sé que puedo manejar un proyecto ya que algo de lo que me dado cuenta es que la gente confía en mi y soy buena dirigiendo a los demás pero también, esta esta parte que no quiere comprometerse al 100% en un proyecto importante para la empresa o personal porque creo que estoy en mi última etapa donde puedo irme del país sin una responsabilidad tan grande, por lo que me siento preparada pero no quiero hacerlo todavía, mi objetivo es irme y vivir experiencias que no regresan por mi edad y buscar algo que me motive y sea feliz trabajando en ello ya sea un proyecto empresarial o propio.*

4.2 Aprendizajes Sociales

- **¿Qué prácticas sociales y en qué ámbitos de la sociedad pudiste innovar?**
-Puedo innovar en prácticas relacionadas con la gestión de comisiones y compensaciones para los vendedores. Desarrollar métodos más eficientes y transparentes para calcular, gestionar y pagar las comisiones e implementar tecnologías que faciliten el proceso y mejoren la experiencia de los vendedores, que sepan claramente que cuentas les van a caer, porque razón se les quitaron algunas.
- **¿A qué grupos sociales benefició el proyecto?**
-Beneficia directamente a los vendedores de servicios, asegurando que reciban el pago correcto por sus comisiones. Además, también puede beneficiar a la empresa que contrata los servicios, al mejorar la gestión de comisiones y la motivación de los vendedores.
- **¿Tus servicios profesionales produjeron bienes de carácter público?, cuáles?**
-Pienso que contribuye a la transparencia en el pago de comisiones, podría considerar que produce un bien público al promover prácticas dentro de la empresa que sean justas.
- **¿Tus servicios profesionales ayudan a grupos que no disponen de recursos para generar bienes sociales, en la actualidad o a futuro?**
-Si bien mi proyecto está dirigido principalmente a HP y a los vendedores, al promover prácticas laborales justas y transparentes, podría indirectamente beneficiar a grupos que no disponen de recursos para generar bienes sociales, al contribuir a un entorno laboral más equitativo ya que sabemos que en México las empresas no cuentan con esto, podría ayudar como motivación para tener un entorno laboral mejor en el país.
- **¿Tus servicios profesionales contribuyen en algo para mejorar la economía del país, o región?**
-Mejora la economía al asegurar que los vendedores reciben la comisión adecuada por su trabajo, lo que puede aumentar su motivación y desempeño e incrementar las ventas de servidores y los ingresos de la empresa.
- **¿Cambiaron tus supuestos y/o visión del mundo social sobre la realidad?**
-Sí, ya que ya estas en un entorno formal en donde se busca que haya transparencia en los pagos y en las comisiones, veo lo importante que es la buena comunicación, el ponerte en el lugar del otro porque yo como intermediaria a veces solo piensas en que escalo el caso, que muchas veces te contactan por miles de plataformas, muchos correos y esto llega a ser molesto, pero si te pones en el lugar del empleado comprendes que es su dinero lo que esta reclamando y que tú también estarías igual si estas en su lugar, me ha ayudado a ser paciente y empática.
- **¿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?**
-Mejorando la gestión de comisiones y compensación de los vendedores con creatividad, innovación y la calidad del servicio laboral para los empleados que son compensados, siendo mas transparente.

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?
-Me di cuenta de que la empresa busca siempre una buena calidad de vida laboral, son comprensibles con temas personales, con la vida social y personal de uno y siempre buscan el beneficio de ambas partes, en mi área a pesar de que yo gano como intern siempre escucho que les aumentan el sueldo y eso me parece motivante para los empleados, además de que siempre veo que hay bonos para los empleados, que buscan su beneficio, que se les pague como deben, son muy empáticos con los empleados y eso me gusta porque también te sientes apoyado por diferentes equipos dentro de hpe.
- ¿Qué dilemas morales identificas que se te han presentado, o se podrían presentar a lo largo de tu experiencia PAP? Descríbelos.
-Muchas veces he tenido casos en donde no se puede dar la comisión a personas que trabajaron en el deal porque ya no aplica para este año, o tuve otro caso en donde a una persona quedo en deuda porque por error se le estaban acreditando 200 cuentas de más y el equipo de set up se dio cuenta a mediados del año, este fue un error por parte de otro equipo que llevo a mi empleada a una deuda que la verdad no se me hizo justo, tengo una escalación con ella y no me han dado solución y estos casos moralmente no estoy de acuerdo pero son errores que pasan que tratas de entender las 2 partes pero a veces es difícil.
- Escribe sobre la manera en cómo te has ido posicionado, o te posicionarías frente a ellos.
-Siempre pido ayuda a mi mánager en problemas o escalaciones que me llegan para ver de qué manera puedo resolverlo correctamente porque como son temas delicados y financieros no puedes brindar cualquier respuesta, pero para esto tenemos juntas en donde se me acompaña para poder resolver el caso
- En el caso que se te presentaron, ¿de qué manera los has resuelto, o los solucionarías?
-Se presentan cuando hay errores por otro equipo o sistemáticos, los he sabido resolver por mi sola pero cuando son temas mas delicados o escalaciones si pido ayuda a mis compañeros o managers.
- Reflexiona si ese posicionamiento o forma de resolverlos se debe más a tus creencias que a tus razonamientos.
-En este tipo de casos no hay manera de resolverlos en base a mis creencias ya que como he mencionado anteriormente son comisiones y temas que tienen relación con el dinero por lo que la información tiene que estar bien razonada.
- 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.
-He tenido muy buena relación con algunos managers y empleados en donde de verdad me gustaría ayudarlos con sus casos, pero hay temas en donde yo no puedo estar involucrada y ahí es cuando te pega personalmente porque estableces relaciones con tus empleados y buscas un buen acompañamiento y tratar de ayudarlos con todos sus casos.

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

-Siempre que son temas financieros en donde implique dinero serán temas delicados, hay que aprender a ser empáticos, eficientes y muy razonables con los casos que te llegan ya que puede implicar hasta temas legales, mas cuando es una población de estados unidos donde se conoce por ser un país en donde todo se maneja legalmente.

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?

-Yo siempre he sido una persona muy desordenada, tengo TDA y muchas veces me cuesta poner en orden mi vida por lo que esto me ha traído problemas personales en la escuela, familiares, etc. Pero siento que, si he sido muy centrada en mi trabajo, he tenido mucha ayuda por parte de todos y también considero que se me ha facilitado el socializar y empatizar con los demás y esto se nota en mi desempeño laboral y personal, la forma en como hago relaciones es buena, de hecho, las personas se sienten cómodas contándome sus cosas y esto me ha ayudado a saber crear relaciones más fuertes.

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

-Sí, algo de lo que me he dado cuenta es que ya no tengo miedo a pedir cosas, a pedir ayuda, a quejarme y saber hablar, sé comunicarme de una mejor manera y la experiencia me ha dado la seguridad de la palabra, si no hablas nadie va a escuchar lo que te molesta, lo que necesitas y te quedas con un sentimiento que no deberías solo porque no supiste expresar lo que necesitabas, he reaccionado de una mejor manera soy paciente con las personas y conmigo misma.

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

-Si, ya lo he mencionado, pero en el tema de comunicación me ha ayudado demasiado, aprender a comunicar información delicada te ayuda también en lo personal, en como comunicas tu información al entorno, como te expresas como lo toman las personas y esperas que sea de la mejor manera.

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

-Si, ya que he aprendido por mi cuenta muchas herramientas, pido ayuda cuando enserio lo necesito, pero el poder resolver las cosas por mi cuenta me han ayudado a tener más confianza en mí misma, tener decisión y me doy cuenta de que soy buena aprendiendo, se me pegan las cosas muy fácilmente.

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

-Nunca he tenido problemas con la convivencia soy una persona que no juzga y creo que se nota porque cualquier persona se siente con la confianza de hablar conmigo.

4.5 Tareas Aprendidas

a.- Cuáles son los factores, las acciones y/o las actitudes que influyeron favorablemente para que se dieran los resultados exitosos del proyecto (tuyas, líder, equipo). El propósito de numerarlas es que los reconozcas y documentes lo que debes repetir en ocasiones futuras en tu desempeño profesional y personal.

La disposición que yo tengo como estudiante e intern en la empresa HPE como respetar mi horario laboral he incluso quedarme más tiempo para poder resolver lo que se me pide y hacer que mi población esté contenta, la ayuda de mi Bc lead con la que cuento cada semana y la ayuda de todo el equipo con cualquier duda o problema que tenga siempre están dispuestos a ayudarme y resolver mis dudas, he tenido disposición y las personas a mi alrededor también conmigo, me siento apoyada y motivada.

b.- Cuales fueron las situaciones, las acciones y/o las actitudes que pudieron realizarse de una mejor manera, y que influyeron de manera importante para que los resultados del proyecto no se dieran con la calidad, la oportunidad, a los costos previstos (tuyas, líder, equipo). Esta revisión te servirá para no te pase desapercibido y tengas cuidado en ocasiones y proyectos futuros.

Mis tiempos y últimamente como que la mayoría se fue de vacaciones por lo que no hemos podido ir al site y no he podido tener mis asesorías con mi bc lead para poder resolver casos, algunas veces me atrasaba porque muchos de mis compañeros no están disponibles para ayudarme y también en unos casos me he sentido lista para poder resolver un caso y por no preguntar me he equivocado, que son cosas que entiendo que pasan y que son necesarias para mi aprendizaje y futuros errores.

4.6 Desarrollo Profesional

Destaca los tres elementos básicos que componen tu nicho de desarrollo de mayor factibilidad a partir de tus conocimientos y experiencias hasta este momento. Enumera las tres más importante en cada apartado.

1. ¿Cuáles son las tareas tecnológicas que más te interesa desarrollar, y el tipo de proyectos en los que te gustaría trabajar?
 - Innovación y emprendimiento, ya que personalmente es la rama que más me interesa
 - Diseño y arquitectura de servicios, fue una de las materias que mas me gusto porque te ayuda a crear un hábitat dependiendo a que público te quieres enfocar.
 - Procesos, me gustan los procesos ver en donde puede haber errores o donde se pueden implementar soluciones que faciliten el servicio.
2. ¿Cuáles son las Áreas Tecnológicas en las que te desempeñas con mayor destreza y desenvolvimiento?
 - Internet de las cosas
 - Gestión de la información

-Automatización

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

-Inclusión el saber en que momento es bueno meter a personas con discapacidades en servicios y áreas laborales.

-Automatización y aumento de la producción laboral

- Buena logística.

Describe brevemente cuáles serán los pasos que tienes que seguir, o que estrategia piensas seguir para dirigirte a la posición objetivo.

Expón el esfuerzo que debes ejecutar para lograr tu plan de “Individual Desarrollo Profesional en el Mediano Plazo”.

Para dirigirme hacia mi posición objetivo en el mediano plazo, seguiré los siguientes pasos:

- **Formación continua:** Actualización en tecnologías emergentes y desarrollo de habilidades clave.
- **Networking:** Ampliación de mi red profesional en sectores afines.
- **Experiencia práctica:** Participación en proyectos relevantes y aplicación de conocimientos en situaciones reales.
- **Liderazgo y gestión:** Desarrollo de habilidades de liderazgo para dirigir equipos en proyectos tecnológicos innovadores.

Describe las tendencias que imperan en el mercado que quieres desempeñarte, y cuáles son los posibles cambios que observas en el ambiente laboral en el país, o a nivel global.

Las tendencias actuales incluyen la digitalización acelerada, la sostenibilidad, y la inteligencia artificial aplicada a diversos sectores. Los cambios observados incluyen una mayor demanda de habilidades tecnológicas específicas y un enfoque creciente en la inclusión y diversidad laboral.

Menciona si has visualizado algún proyecto en particular (por el tipo de empresa, por el tipo de clientes a los que está enfocada, su expansión en mercados locales, nacionales, regionales o globales), algún tipo de proyecto (Proyectos de Investigación y Desarrollo de una Oportunidades de Mercado a futuro, Desarrollo de Productos Nuevos, Mejora de Procesos, divulgación de tecnologías, etc.), o una posición específica donde quieres participar.

Me gustaría participar en proyectos de investigación y desarrollo de nuevas oportunidades de mercado, especialmente aquellos que promuevan la inclusión laboral y la mejora de procesos mediante tecnología avanzada ya que pues básicamente es lo que estudie y

participe en un proyecto gubernamental donde ayuda a empresas a la inclusión laboran de personas con discapacidades y me gustaría desarrollarme en esto.

Finalmente, describe cuales son los factores principales que justifican que inviertas tu esfuerzo en este sector.

*-**Crecimiento del mercado:** Alta demanda de soluciones tecnológicas en áreas como la automatización y la gestión de datos.*

*-**Impacto social:** Contribución a la inclusión laboral y mejora de procesos, beneficiando tanto a empresas como a la sociedad en general.*

*-**Desarrollo personal y profesional:** Oportunidad de crecimiento profesional continuo y desarrollo de habilidades en un campo dinámico y en expansión.*

Estos factores destacan mis intereses para mi futuro y en donde me gustaría enfocarme y esforzarme.

5. Conclusiones

Menciona la importancia y el beneficio que ves en el ejercicio de documentar tus experiencias, aprendizajes y reflexiones, y si estos te son útiles para hacer una Presentación Formal de tu experiencia PAP en los que participaste, donde podrás enfatizar los puntos de tu mayor interés para exponerlo ante el grupo, invitados y las autoridades académicas que vean tu presentación, ya sea presencial o a través de video.

Es conveniente que menciones si encontraste algunas experiencias o situaciones imprevistas que surgieron durante tu experiencia PAP, y te dejaron enseñanzas significativas (*Tareas Aprendidas: +, -*) más allá de los aspectos técnicos y que crees que te acompañarán en situaciones futuras en tu desarrollo personal y profesional.

Ahora, es importante que reflexiones y valores el grado de satisfacción personal que sientes al término de esta etapa, considerando la relación entre el reto que represento, el esfuerzo que se te exigió para lograr tus objetivos en los PAP, comparados con los resultados que obtuviste.

Finalmente, expón si consideras que puedes proponer algunas mejoras que mejorarían la forma y/o los resultados de estos ejercicios para que se instrumenten en los próximos proyectos.

Documentar mis experiencias, aprendizajes y reflexiones durante mi participación en el PAP ha sido fundamental para mi desarrollo personal y profesional ya que cuando documentas y pones en orden tus ideas te ayudan a aterrizar los aprendizajes que has tenido, darte cuenta en donde has mejorado, como has evolucionado en el ámbito laboral y sobre todo a cuestionarte que es lo que quieres para tu futuro. Este ejercicio no solo me ha permitido consolidar y organizar mis conocimientos adquiridos, sino que también me ha ayudado a compartir mis logros y desafíos de manera estructurada y clara.

La importancia de documentar me ayudó a reflexionar sobre mis experiencias diarias en mi proyecto profesional a identificar áreas de mejora y reconocer mis logros porque muchas veces nos cuesta como estudiantes ver todo lo que has aprendido. Este documento es especialmente útil para preparar una Presentación Formal de mi experiencia PAP, donde puedo destacar los puntos más relevantes y significativos. A través de este documento, puedo comunicar efectivamente el impacto de mi trabajo, tanto en términos técnicos como en habilidades blandas como la comunicación en inglés y la resolución de problemas y liderazgo con mi equipo de trabajo y mis vendedores.

Durante mi experiencia PAP, encontré situaciones inesperadas que me enseñaron valiosas lecciones más allá de los aspectos técnicos. Por ejemplo, gestionar datos, analizarlos, y poder brindar la información que se solicita de manera clara y precisa, enfrentar dilemas

éticos en la distribución de comisiones fueron desafíos que me prepararon para manejar situaciones similares en el futuro con mayor calma y eficiencia.

Siento una gran satisfacción personal debido al equilibrio que obtuve entre mi vida personal y mi PAP tanto con el esfuerzo exigido para alcanzar mis objetivos como Business Consultant e intern. Los resultados obtenidos, tanto en aprendizajes técnicos como personal, han superado mis expectativas. Esta satisfacción me mantiene motivada en mi carrera profesional.

En resumen, el ejercicio de documentar mis experiencias PAP ha sido invaluable para mi desarrollo. Ha fortalecido mi capacidad de autoevaluación, mejorado mi comunicación y mi comprensión de cómo enfrentar desafíos en un entorno profesional y mucho más estando en el área en la que me encuentro. Estas habilidades y lecciones aprendidas me acompañarán en mi camino hacia futuros proyectos y desafíos profesionales y hacia las decisiones que se me presenten ya que como ya había mencionado anteriormente no estoy segura de quedarme en esta área o moverme a otra, pero me ha gustado mucho lo que he aprendido y lo mucho que he mejorado en todos los aspectos.

