

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

PAP4N01A PROGRAMA DE GESTION E INNOVACION EN INGENIERIA DE
PRODUCTO I, BRIGHTCOVE

PRESENTA

Alumno: ISI JOSE DANIEL VIDAURRI GODINEZ

Profesor PAP: Juan Manuel Islas Espinoza, PMP®

Tlaquepaque, Jalisco, diciembre de 2022.

ÍNDICE

Contenido

REPORTE PAP	3
Presentación Institucional de los Proyectos de Aplicación Profesional.....	3
Resumen	4
1. Introducción	5
1.1 Antecedentes	5
1.2 Justificación	5
1.3 Objetivos	6
1.4 Contexto	6
1.5 Entregables	6
1.6 Involucrados	7
2. Desarrollo del Proyecto PAP	8
2.1 Administración del Proyecto	8
2.2 Sustento Teórico y Metodológico	8
2.3 Descripción del Proyecto	8
2.4 Plan de Trabajo	10
2.5 Equipo de Trabajo	11
2.6 Plan de Comunicaciones	11
2.7 Plan de Calidad	11
2.8 Seguimiento y Control	12
3. Resultados del Trabajo Profesional	13
3.1 Productos Obtenidos	13
3.2 Estimación del Impacto	13
4. Reflexiones del alumno	13
4.1 Aprendizajes Profesionales	13
4.2 Aprendizajes Sociales	14
4.3 Aprendizajes Éticos	14
4.4 Aprendizajes Personales	15
4.5 Tareas Aprendidas	15
5. Conclusiones	16
6. Bibliografía y Anexos	17

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

En este documento se habla de la primera parte del proyecto de aplicación profesional, en el cual se busca encontrar las habilidades, conocimientos y experiencias enfocadas al trabajo laboral en una empresa huésped. Se habla del contexto de la empresa y así como se llevará a cabo la planificación de todo el proceso que conlleva. Con el fin que tanto la empresa huésped como el ITESO se den cuenta del trabajo que se está realizando.

1. Introducción

1.1 Antecedentes

Brightcove

Brightcove se enfoca en el video streaming a través de servicios web.

Ofrece toda la infraestructura para almacenar y transmitir videos en vivo o “on-demand” y audios.

Brightcove es una empresa internacional con base en Estados Unidos, se encuentra prácticamente en todo el mundo, la empresa no tiene como tal un cliente en concreto por que cualquier cliente puede contratar estos servicios para que se le ofrezca.

Los valores de Brightcove se enfocan en tres principales Equipo, Innovación y Ejecución.

[1]

1.2 Justificación

Mi principal motivación para invertir esfuerzo en mi PAP es aprender la forma en que una empresa americana trabaja, conocer tecnologías de primer mundo y conocer a las personas que han creado estas tecnologías, es algo que realmente me gusta ya que la forma de trabajar es muy diferente a como se trabaja en una empresa mexicana.

Mi trabajo diario es por seis horas por cinco días a la semana por lo que realizo treinta horas a la semana, más aparte realizo otras actividades que la empresa me solicita dependiendo de mis otras obligaciones y aparte por mi cuenta para tener más conocimiento sobre los temas que veo diariamente.

La empresa me ha ayudado de dos formas: La primera es sobre el equipo de trabajo tanto por si quiero trabajar en las oficinas en Guadalajara o en casa en home office, tanto para trabajo en oficinas y en casa se me facilitó el equipo de trabajo y accesorios adicionales como teclado y mouse, por otro lado, se me dio un bono económicamente para equiparme por si quiero trabajar desde mi casa. La segunda es en el conocimiento; la empresa me ha otorgado todo para aprender sobre la empresa y lo que vende, han realizado mucho esfuerzo mi mánager como mi equipo para ayudarme en cualquier pregunta que tenga,

la misma empresa y sus valores te inspiran a preguntar cualquier duda que tengas para que cualquier otro trabajador te responda. Por otro lado, y ultimo la empresa paga clases de ingles para poder mejorar la comunicación tanto interno y externo.

1.3 Objetivos

El propósito real que Brightcove tenga a contratar alumnos de universidad no lo sé, pero a lo que he visto con mis compañeros tanto de mi área como de las otras áreas es para tener empleados mexicanos talentosos e ingeniosos para trabajar en empresas de este tipo. Somos una comunidad que poco a poco vamos creciendo y las empresas se han dado cuenta que somos valiosos y que Guadalajara es valiosa por sus universidades con las carreras que ofrece.

Mi principal conocimiento es tener una visión más amplia de los empleos nacionales e internacionales, he tenido la oportunidad de trabajar en empresas nacionales y esta es la primera vez que trabajo en una empresa internacional y es un cambio enorme lo cual ahora me doy cuenta de que las empresas internacionales se preocupan mas por sus empleados en todos los aspectos. También por otro lado en ampliar mis conocimientos tanto profesional como personal, la empresa tiene todas las herramientas para que yo pueda realizar mis metas de las ya mencionadas.

1.4 Contexto

El departamento en el que me encuentro se llama "Customer Success".

Participo en un proyecto que se llama Network Operations Center, como lo dice su nombre somos el centro de operaciones de la red lo cual "red" son muchas cosas más que la palabra.

El rol en el que me encuentro es NOC Support Representative que esta ultima palabra es para dar a conocer que son un representante lo cual es lo mismo que intern, las funciones son idénticas a las que realiza un empleado de full-time que es dar soporte a los clientes cuando hay un evento en vivo, y Brightcove maneja varios modelos de negocio lo cual tiene con distintas empresas para estar monitoreando sus servicios 24/7 durante los 365 días del año.

1.5 Entregables

Hay distintos tipos de entregables que se tiene que dar día con día:

1. Checklist test live event

2. Checklist live event
3. Reporte para N tipo de clientes (Semanal y diario)
4. Reporte por fallas

1.6 Involucrados

Las personas interesadas en los resultados son: Clientes de la empresa, mi mánager, mi equipo, toda el área interna de mi departamento, departamento encargado de la gestión de los clientes de la empresa.

2. Desarrollo del Proyecto PAP

2.1 Administración del Proyecto

En este proyecto se llevará a cabo los diferentes temas:

1. **Inicio:** Se define el proyecto y el alcance de este.
2. **Planificación:** Se aclaran y refinan los objetivos, con la planificación de las acciones necesarias para llevar a cabo. Mediante competencias y calendario de actividades.
3. **Ejecución:** Son definidas las personas y otros recursos para poder hacer entrega de lo que se planifico.
4. **Seguimiento y control:** Se mide y controla frecuentemente el avance del proyecto para identificar posibles fallas con el objetivo final del proyecto.
5. **Cierre:** Se realiza un cierre de todas las actividades con el fin de reflexionar sobre los aprendizajes obtenidos.

2.2 Sustento Teórico y Metodológico

El proceso puede variar dependiendo del proyecto que se esté llevando a cabo, pero un común es que busque en la documentación técnica y la capacitación con algún integrante de la empresa con mayor conocimiento en el área.

Existen dos opciones, la primera es cuando se tiene un proyecto con un cliente de la empresa huésped, el cual se tiene pláticas con el cliente y en base a sus requerimientos se realiza los distintos entregables, si está en nuestras manos lo realizamos, si no, lo escalamos al equipo encargado.

Por otra parte, la segunda opción es cuando es interno, se realiza la investigación con lo que se tiene internamente y se realiza un documento que se hace para que todos los empleados puedan verla sin problemas.

2.3 Descripción del Proyecto

Para entregar un entregable es necesario llevar diferentes pasos, en el caso de mi empresa huésped. Se presentan los requerimientos y fechas de límite. Una vez teniendo esto se trabaja en el entregable, independientemente del entregable cada día se revisa con el equipo de trabajo para ver si no se tiene alguna modificación de requerimientos, algún aporte que se pudo haber visto

en otro lado e implementarlo. Teniendo ya listo el entregable se revisa con el equipo y una vez que se tiene el visto bueno se revisa con el manager.

El ciclo de vida que mayormente usamos en los entregables es el de cascada, esto porque la mayoría de las veces estamos estancados por decisiones de los clientes y de los Accounts Managers, no podemos avanzar en el proceso hasta que el proceso anterior se haya concluido.

Tenemos diferentes recursos y herramientas en el cual se nos facilita las principales tareas:

- Recursos de la empresa para realizar testing de diferentes servicios.
- Sistema de tickets para realizar seguimiento de cualquier tipo.
- Diferentes dispositivos para realizar pruebas.

No.	Competencia	Nivel que tiene el Alumno	Nivel Requerido PAP	Objetivo al Final del PAP	Prioridad
1	Conocimiento sobre Streaming	1	3	2	A
2	Programación JavaScript/HTML	1	3	2	A
3	Uso de S.O. (MacOS, Linux) y otros dispositivos	1	1	1	M
4	Programación XML/JSON	1	2	2	
5	Comunicación Oral y Escrita en inglés	1	3	2	A
6	Cursos Mandatorios de la empresa	2	2	2	M

2.4 Plan de Trabajo

No.	Competencia	Req	Adq	GAP	Obj	Prior
1	Manejo correcto de la API de Brightcove (Postman)	5	2	3	4	A
1.1	Conocer las opciones y funcionalidades de cada request	4	2	2	4	A
1.2	Conocer todos los parametros necesarios	4	1	3	3	M
1.3	Organizacion por cada cliente	4	2	2	4	M
2	Metodologia Agil	4	2	2	4	A
2.1	Priorizar los comentarios del daily standup	4	2	2	4	M
2.2	Retroalimentacion con el team y manager	4	2	2	4	A
3	Comunicacion en ingles	5	3	2	5	A
3.1	Comunicacion escrita en ingles	4	3	1	4	A
3.2	Comunicacion oral en ingles	5	3	2	4	A
4	Herramientas de monitoreo	4	2	2	4	A
4.1	Correcto funcionamiento	3	2	1	3	A
4.2	Valores aceptados antes de error	4	2	2	4	A
5	Herramientas de comunicacion	4	3	1	4	M
5.1	Conocer todas las herramientas de comunicacion internas y externas	3	3	0	3	M
5.2	Manera correcta de comunicacion ingles/espanol	4	2	2	4	M
6	Trato con clientes	5	2	3	5	A
6.1	Comunicacion con el cliente	5	2	3	5	A
6.2	Manejo adecuado del cliente	5	2	3	5	A

Plan de Actividades

No.	Actividad Educativa	Tipo Actividad	Presen	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	
1	Manejo correcto de la API de Brightcove (Postman)	Autoestudio			18/07/22	31/12/22																					
1.1	Conocer las opciones y funcionalidades de cada request	Autoestudio			18/07/22	31/12/22																					
1.2	Conocer todos los parametros necesarios	Autoestudio			18/07/22	31/12/22																					
1.3	Organizacion por cada cliente	Autoestudio			18/07/22	31/12/22																					
2	Metodologia Agil	Tutoria			18/07/22	31/12/22																					
2.1	Priorizar los comentarios del daily standup	Tutoria			18/07/22	31/12/22																					
2.2	Retroalimentacion con el team y manager	Tutoria			18/07/22	31/12/22																					
3	Comunicacion en ingles	Autoestudio			18/07/22	31/12/22																					
3.1	Comunicacion escrita en ingles	Autoestudio			18/07/22	31/12/22																					
3.2	Comunicacion oral en ingles	Curso en linea			18/07/22	31/12/22																					
4	Herramientas de monitoreo	Tutoria			18/07/22	31/12/22																					
4.1	Correcto funcionamiento	Tutoria			18/07/22	31/12/22																					
4.2	Valores aceptados antes de error	Tutoria			18/07/22	31/12/22																					
5	Herramientas de comunicacion	Tutoria			18/07/22	31/12/22																					
5.1	Conocer todas las herramientas de comunicacion internas y externas	Autoestudio			18/07/22	31/12/22																					
5.2	Manera correcta de comunicacion ingles/espanol	Tutoria			18/07/22	31/12/22																					
6	Trato con clientes	Tutoria			18/07/22	31/12/22																					
6.1	Comunicacion con el cliente	Tutoria			18/07/22	31/12/22																					
6.2	Manejo adecuado del cliente	Tutoria			18/07/22	31/12/22																					

2.5 Equipo de Trabajo

<i>Rol</i>	<i>Responsabilidad</i>	<i>Nombre (opcional)</i>
NOC Engineer (8)	Soporte al cliente y monitoreo en vivo para solución de problemas	
Manager y Team Lead (2)	Administración de prioridades y responsabilidades.	

2.6 Plan de Comunicaciones

<i>Emisor</i>	<i>Mensaje</i>	<i>Receptor</i>	<i>Medio</i>	<i>Frecuencia</i>
Alumno (Yo)	Información de avance o dudas	Manager/Equipo	Chat/Videoconferencia	1d
Manager	Procesos y metodologías	Team Lead/Equipo	Chat/Videoconferencia	1 por semana
Profesor PAP	Siguientes sesiones	Alumno	Correo	1-2 por semana
Profesor PAP	Información y retroalimentación de entregables	Alumno	Videoconferencia	1-2 por semana

2.7 Plan de Calidad

<i>Emisor: Quién Entrega</i>	<i>Entregable: Qué Entrega (SubEntregable)</i>	<i>Receptor: Quién recibe o Inspecciona</i>	<i>Criterios: Condiciones de Aceptación</i>	<i>Siguiente paso. Donde va Cuando se Autoriza.</i>
Alumno (Yo)	Documentos técnicos	Ingenieros de diferentes áreas y Alumno	Información detallada del funcionamiento	Correcto enlace de la documentación
Alumno (Yo)	Reporte de clientes	Cliente	Información que solo el	Cliente

			cliente le interesa saber (Confidencial)	
Alumno (Yo)	Entregables PAP	Profesor PAP	Información adecuada	Coordinación PAP

2.8 Seguimiento y Control

Para el seguimiento y control de los proyectos en la empresa huésped, se realiza juntas diarias de treinta minutos con el equipo de ingenieros en donde únicamente se verifica avances o cierres de los proyectos.

Por parte del profesor PAP, se tienen juntas después de cada entregable para verificar cualquier tipo de dudas o retroalimentación para mejorar. Además de sesiones con todo el grupo donde cada uno presenta diferentes tipos de dudas y diferentes actividades las cuales nos ayudan con el entregable final.

3. Resultados del Trabajo Profesional

3.1 Productos Obtenidos

A lo largo de este recorrido PAP he realizado los diferentes entregables:

- Elaboración de documentos para uso interno de la empresa (Playbooks, Customer Playbooks)
- Elaboración de reportes para los clientes con el fin de lo que se realizó durante el soporte proporcionado.
- Desarrollo en la documentación interna para capacitación y oportunidades de mejora para nuevos integrantes del área.

3.2 Estimación del Impacto

El impacto en la documentación es significativo ya que día con día se mejora en los diferentes entregables.

- La mejora en la elaboración de documentos para uso interno se enfoca a que cada cliente tiene su forma de trabajar por lo que es importante darle la importancia y hacer que todo sea de la mejor manera, por lo que siempre se trabaja en todos los aspectos para que al final del día lo que el cliente pago se vea reflejado en el trabajo interno del equipo.
- En la elaboración de reportes es algo automatizado, y es un flujo que siempre se tiene que seguir, en este punto no hay mucha mejora, pero es importante siempre tener todo ordenado para que el cliente pueda visualizar sus reportes de manera fácil y rápida.
- Es el documento que más impacto tiene y en el que más se pone más enfoque. Esto porque el equipo en el que me encuentro es relativamente nuevo, por lo que tanto yo y mi equipo seguimos aprendiendo y no hay un día en el cual se actualiza el documento con información nueva. Se podría decir que es nuestra biblia de cada día.

4. Reflexiones del alumno

4.1 Aprendizajes Profesionales

1. El conocimiento técnico que aprendí durante mi estancia PAP fue el uso de la API que se utiliza en la empresa, conocimientos profundos en HTML, servicios y cloud. Todas estas las vi en mi carrera y ahora lo

estoy viendo en la empresa por lo que llegue con un conocimiento previo.

2. La comunicación eficaz tanto en inglés como en español.
3. Lo que me sorprende es como una empresa puede operar 24/7 en todo el mundo, creo que es algo impactante porque siempre hay personal trabajando.
4. Como menciono en el punto 1. Lo que estoy viendo en mi PAP lo vi en mi carrera universitaria, tal vez de diferente forma o en otra aplicación, pero el concepto lo tenía.
5. Creo que aún me hace falta más tiempo para tomar mis propias decisiones ya que aun no entiendo muchos temas económicos de la empresa.

4.2 Aprendizajes Sociales

Mi contribución del proyecto PAP es muy valioso para la sociedad porque demostramos que en México somos muy capaces de dar servicios de gran calidad, y esto puede afectar de buena manera a que otras empresas grandes quieran invertir en México.

Algo que me he dado cuenta en la empresa es que cualquier grupo social encaja en este tipo de empresa, ya que son muy flexibles en todos los aspectos. Y es bueno que el ITESO nos de esta facilidad con la empresa ya que podemos comentar los logros obtenidos con compañeros de semestres más abajo para que se animen a entrar a este PAP.

4.3 Aprendizajes Éticos

En todo momento en mi estancia en la empresa fueron involucrados mis valores personales y hay mucha similitud con el sentido social de la empresa, ya que hablo con muchos clientes de cualquier parte del mundo por lo que siempre hay que ser eficaz en las palabras que menciono y siempre respetuoso.

Identifico que todo lo relacionado con la tecnología me fascina y es algo en lo que puedo dar todo mi esfuerzo para que se vea reflejado en cualquier forma, eso siempre es gratificante.

Muy pocas veces tuve que tomar decisiones por mi cuenta por la urgencia y presión de los clientes y siempre fueron acertadas, y esto siempre hablando con claridad y respeto.

4.4 Aprendizajes Personales

Algo que reconozco con la experiencia PAP es que me ayudó mucho es darme cuenta de todo lo que he aprendido durante la carrera universitaria y todo lo que he aprendido por mi cuenta. También me ha enseñado a que no lo sé todo y tengo mucho que aprender en el sentido personal y profesional.

Tengo mucho que conocer en todos los aspectos sociales, trabajo con personas de todo el mundo y cada integrante de la empresa tiene sus gustos, religiones, idiomas y aunque esos temas no se tocan siempre se tiene que hablar con respeto.

4.5 Tareas Aprendidas

El principal factor que tuve para que los resultados esperados hayan sido exitosos es la gran responsabilidad que tengo con la empresa y con el ITESO por darme esta gran oportunidad ya que no es una oportunidad que se dan todos los días y sobre todo cualquier universidad.

Pero sobre la responsabilidad que tengo, es que también me encanta tener nuevos retos y al principio cuando tenía que escoger la empresa quise específicamente Brightcove ya que sabía perfectamente los retos que tenía que superar son retadores y no cualquiera puede hacerlo.

Por otra parte, tanto mi manager como mis compañeros siempre han estado cerca de mí para cualquier dificultad que se me presente, siempre han sido muy amables conmigo en todos los aspectos y es algo que se valora y me emociona seguir trabajando con todos ellos.

Como lo dije anteriormente las situaciones que pudieron realizarse de mejor manera fue cuando tuve que realizar mis propias decisiones por la urgencia e importancia, aunque siempre fueron acertadas, me hubiera gustado estar seguro de tomarlas y esto no paso por que en esos momentos entre en pánico y por falta de conocimiento.

5. Conclusiones

Durante este PAP puedo concluir que al estar en un ambiente laboral como el que brinda la empresa se obtienen una gran cantidad de de habilidades y conocimientos tanto técnicos como personales, que sumados con la planeación del PAP se puede explorar aún más los conocimientos. Además, los retos que conlleva trabajar en una empresa global y con la tecnología que se maneja Brightcove.

Es muy impresionante como este tipo de empresa se desenvuelve ya que como mencione es global, se tiene a una gran cantidad de empleados en muchos puntos del mundo y cada uno de los equipos realiza una actividad muy importante para que todo funcione de la mejor manera. Todo lo que he aprendido y me hace falta por aprender es muy valioso ya que son herramientas y tecnologías de primer mundo y poder conocer las funciones y el porqué de toda la organización que conlleva este tipo de empresa. Conocer todos los clientes que tiene Brightcove y poder interactuar con ellos es muy valioso ya que cada uno te enseña algo nuevo y son nuevos retos que voy adquiriendo.

Por último, la integración que se tiene mis actividades en Brightcove junto con el PAP me ha ayudado en muchos aspectos, en poder reconocer mis habilidades que tengo y poder definir un objetivo, para que mi estancia en Brightcove sea mejor y reconocida. Me gusta que vaya de la mano por que me ayuda mejorar y poder conocer mis puntos débiles en los cuales debo de mejorar y cada día ser mejor. Por estos meses que he estado en Brightcove, personalmente siento que he avanzado mucho personal y profesionalmente y me siento satisfecho que mi equipo me lo ha hecho saber.

6. Bibliografía y Anexos

[1]

Brightcove Inc... (2022). *About Brightcove*. Octubre 24, 2022, de Brightcove
Sitio web: <https://www.brightcove.com/en/company/about/>