

# 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

IBM DE MÉXICO

**PRESENTA**

Alumno: IES, Daniela ELIZONDO Hernández

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

Tlaquepaque, Jalisco, julio 2024

# ÍNDICE

## Contenido

REPORTE PAP .....	3
<i>Presentación Institucional de los Proyectos de Aplicación Profesional.....</i>	<i>3</i>
<b>Resumen.....</b>	<b>4</b>
<b>1. Introducción .....</b>	<b>5</b>
1.1 Antecedentes.....	5
1.2 Justificación.....	5
1.3 Objetivos.....	6
1.4 Contexto .....	6
1.5 Inventario de Competencias.....	6
1.6 Plan Educativo .....	7
1.7 Entregables .....	7
1.8 Involucrados .....	7
<b>2. Desarrollo del Proyecto PAP .....</b>	<b>8</b>
2.1 Administración del Proyecto .....	8
2.2 Sustento Teórico y Metodológico .....	8
2.3 Descripción del Proyecto .....	8
2.4 Tipo de Proyecto .....	9
2.5 Plan de Trabajo.....	9
2.6 Equipo de Trabajo .....	10
2.7 Plan de Comunicaciones.....	11
2.8 Plan de Calidad.....	11
2.9 Seguimiento y Control .....	11
2.10 Cierre del Proyecto.....	12
<b>3. Resultados del Trabajo Profesional .....</b>	<b>13</b>
3.1 Productos Obtenidos .....	13
3.2 Estimación del Impacto .....	13
<b>4. Reflexiones del alumno.....</b>	<b>14</b>
4.1 Aprendizajes Profesionales.....	14
4.2 Aprendizajes Sociales.....	14
4.3 Aprendizajes Éticos .....	14
4.4 Aprendizajes Personales .....	14

4.5 Tareas Aprendidas.....	15
4.6 Desarrollo Profesional.....	15
5. Conclusiones .....	16

## 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 documento describe un Proyecto de Aplicación Profesional (PAP) realizado en IBM, enfocado en el equipo de escalaciones del área de Technology Lifecycle Services. Las tareas clave en el proyecto incluyen la revisión y creación de nuevos procesos de escalación, el monitoreo y seguimiento de casos, y la colaboración continua con el equipo para asegurar la satisfacción del cliente. El proyecto permite aplicar conocimientos teóricos en un entorno profesional, brindando una comprensión práctica del funcionamiento interno de una multinacional como IBM y ayudar a la empresa a identificar y nutrir futuros talentos. El proyecto tiene como objetivos adquirir experiencia laboral, aplicar habilidades teóricas, resolver problemas en tiempo real y dejar una impresión positiva en la empresa. Se muestra la metodología del proyecto para mantener una planificación estructurada del proyecto. El sustento teórico y metodológico se basa en una comunicación constante con el líder de proyecto y el equipo de trabajo a través de plataformas tecnológicas. Se muestran los planes, cronogramas de actividades y roles del proyecto, así como los resultados obtenidos con el proyecto. Estos resultados y logros benefician tanto al estudiante como al equipo de IBM. Por último, se muestran los resultados y reflexiones de haber participado en el proyecto. Incluyendo aprendizajes profesionales, sociales, éticos y personales. Al igual que las conclusiones del proyecto.

# 1. Introducción

## 1.1 Antecedentes

IBM es una empresa multinacional que se enfoca en diversas áreas tecnológicas, como inteligencia artificial, nube, analítica de datos, blockchain, ciberseguridad, internet de las cosas y servicios de consultoría y desarrollo de software. IBM atiende a una diversidad de cliente en diferentes sectores, como manufactura, finanzas, servicios, entre otros. Por ser una empresa transnacional tiene mercados locales, nacionales y globales. Todo depende de cada proyecto y las necesidades del cliente.

La misión y valores de IBM suelen centrarse en proporcionar soluciones tecnológicas innovadoras que ayuden a sus clientes a alcanzar sus objetivos de manera eficiente. Logrando esto mediante su excelente ética empresarial e impulso hacia una tecnología más sostenible.

Con la experiencia de haber realizado el PAP 1 en IBM me hizo darme cuenta lo que es trabajar en una empresa del tamaño de IBM. Es una empresa muy grande y multinacional lo cual la hace tener muchos procesos. Ha sido muy buena experiencia para poder tener una idea de lo que es trabajar en el mundo profesional.

## 1.2 Justificación

Poder llevar un PAP de este tipo me motivo para poder ir obteniendo experiencia profesional en el mundo empresarial y empezar a mostrar todo lo que he aprendido en la carrera. Ya que mi carrera de Ingeniería en Empresas de Servicio es muy amplia en el aspecto que involucra tres áreas muy importantes como: las humanidades, los negocios y la tecnología; puede llegar a ser abrumador decidir que rama te gusta más y en lo que quisieras trabajar. Me está ayudando a darme cuenta qué me gusta y si es una línea de negocio que me resulta atractiva y después pudiera trabajar de tiempo completo. Por ser una posición de Student es muy flexible con los horarios de la escuela; a la semana estaré invirtiendo 30 horas en IBM además de las clases de este verano.

Los apoyos con los que estaré contando a lo largo de mi proyecto de PAP en IBM son los siguientes:

- Equipo de cómputo
- Plataforma de aprendizaje
- Contacto directo con mi líder de proyecto
- Seguro médico
- Remuneración económica
- Horario flexible

### **1.3 Objetivos**

IBM, al realizar proyectos como el PAP ayuda a proporcionarnos la oportunidad de aplicar conocimientos que hemos adquirido a lo largo de nuestras carreras y ponerlos en práctica en un entorno profesional. También sirve para identificar y nutrir a nuevos talentos, los cuales podrían ser buen perfil para contratar de tiempo completo a futuro y seguir desarrollando y expresando su talento.

Algunos de los objetivos de conocimientos y experiencias profesionales que tengo planteados para esta experiencia son:

- Obtener experiencia en el mundo laboral.
- Aplicar mis habilidades teóricas aprendidas en las clases.
- Resolución de problemas en un entorno empresarial.
- Dejar un impacto de mí ahí y dejar buena impresión de lo que soy capaz de hacer.
- Seguir creciendo como profesionista y habilidades empresariales y laborales.

### **1.4 Contexto**

El área en la cual estaré trabajando es en el Centro de Innovación. El proyecto es en el área de escalaciones. Las funciones que se realizarán son las siguientes:

- Revisión y creación de nuevos procesos de escalación.
- Monitoreo y seguimiento de casos.
- Seguir en constante aprendizaje.
- Trabajar en equipo para que los clientes esten satisfechos con el servicio.

El rol que estaré desempeñando es de Intern/Student realizando las funciones listadas anteriormente. La cual se refiere a que estoy contratada para un área en específico de IBM. El área en la que estoy trabajando es Technology Lifecycle Services, específicamente en el equipo de National Service Office.

### **1.5 Inventario de Competencias**

Inventario de Competencias						
No.	Competencia	Req	Adq	GAP	Obj	Prior
1	<b>Comunicación en inglés</b>	3	3	0	3	A
1.1	Comunicación escrita en inglés	3	3	0	3	A
1.2	Comunicación oral en inglés	3	3	0	3	A
2	<b>Herramientas de Microsoft</b>	3	2	1	3	A
2.1	Manejo de Microsoft Word	3	3	0	3	A
2.2	Manejo de Microsoft PowerPoint	3	3	0	3	M
2.3	Manejo de Microsoft Excel	3	2	1	3	A
3	<b>Manejo de CSP</b>	3	0	3	2	A
3.1	Monitoreo de casos	3	2	1	2	A
3.2	Creación de casos	3	1	2	2	M
3.3	Manejo de la herramienta	3	2	1	2	M

## 1.6 Plan Educativo

Plan de Actividades													
No.	Actividad Educativa	Tipo Actividad	Total Hrs	Fecha Inicio	Fecha Termino	1	2	3	4	5	6	7	8
3	<b>Manejo de CSP</b>												
3.1	Tomar curso	Curso en línea	3	11/03/24	13/03/24								
3.2	Sesión con team lead para aprender	Tutoría	1	18/03/24	22/03/24								
3.3	Crear un caso	Autoestudio	8	22/03/24	01/04/24								
3.4	Monitorear casos	Autoestudio	15	22/03/24	19/07/24								

## 1.7 Entregables

1. Monitoreo y seguimiento de casos con su debida documentación
2. Documentación de trabajo realizado
3. Obtener un badge
4. Realizar 40 horas de estudio mediante la plataforma de aprendizaje interna

## 1.8 Involucrados

- Mi rol de Intern/Student
- Líder del Proyecto
- Seniors
- Mentores
- Miembros del Equipo de Trabajo

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

### **2.1 Administración del Proyecto**

Inicio: Se lleva a cabo la introducción al equipo y los cursos mandatorios que se tienen que realizar.

Planificación: Se tienen reuniones constantes sobre los entregables y tareas que tengo que realizar.

Ejecución: Realizo las tareas y entregables y las tengo que enviar a mi líder de equipo para que las revise. También como el constante monitoreo de casos y atención a escalaciones.

Seguimiento y Control: La líder del equipo revisa los entregables para asegurar que están correctos, de lo contrario se realizan las correcciones necesarias. Se da retroalimentación de que se estén haciendo bien los procesos.

Cierre: Se da cierre a los entregables y si hay más por hacer debo de realizarlos y pasar por el proceso de nuevo.

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

El sustento teórico y metodológico del proyecto se basa en la colaboración directa con mi líder de proyecto. Esto ayuda a tener una comunicación efectiva y una comprensión clara de los entregables que se llevarán a cabo a lo largo del proyecto. Se tiene establecido un canal de comunicación efectivo mediante Slack, para mantener una retroalimentación constante. Se utilizan procesos ya establecidos para llevar el seguimiento de los casos y de los canales.

### **2.3 Descripción del Proyecto**

El proyecto que se está trabajando para el PAP es parte del área de Technology Lifecycle Services, específicamente en un equipo de escalaciones de casos. El equipo es un mediador de diversas áreas, es decir, como un túnel de comunicación para poder solucionar problemas de los clientes. Ya sea que se les cayó el sistema, se les descompuso un equipo, ya no tienen almacenamiento, necesiten de un técnico, entre otras. Este servicio es en Estados Unidos y Canadá, por lo que todo se trabaja en inglés. Y se trabaja con clientes de alto perfil que pagan por un servicio premium y de respuesta rápida. Por lo que hay que estar pendiente de notificaciones y estar disponibles para cualquier cosa.

## 2.4 Tipo de Proyecto

El proyecto se maneja de una manera iterativa, ya que este enfoque permite regresar a etapas anteriores a hacer mejoras. El proyecto incluye el seguimiento y monitoreo de casos/tickets para que los clientes puedan tener soluciones a sus problemas, escalación en casos, resolución de problemas y comunicación mediante varios equipos de trabajo.

Como otra característica el proyecto se puede clasificar como de Manejo de Información porque se maneja una plataforma CSP en la cual tenemos acceso a la información de los casos en tiempo real y podemos llegar a respuestas al analizar la información. Para poder lograr los entregables del proyecto hago uso de los siguientes recursos tecnológicos, herramientas y procedimientos:

- Computadora
- Microsoft Office
- Slack
- Cognitive Support Platform (Para el monitoreo de las escalaciones de los casos)

## 2.5 Plan de Trabajo

No.	Competencia	Req	Adq	GAP	Obj	Prior
1	<b>Comunicación en inglés</b>	3	3	0	3	A
1.1	Comunicación escrita en inglés	3	3	0	3	A
1.2	Comunicación oral en inglés	3	3	0	3	A
2	<b>Herramientas de Microsoft</b>	3	2	1	3	A
2.1	Manejo de Microsoft Word	3	3	0	3	A
2.2	Manejo de Microsoft PowerPoint	3	3	0	3	M
2.3	Manejo de Microsoft Excel	3	2	1	3	A
3	<b>Manejo de CSP</b>	3	0	3	2	A
3.1	Monitoreo de casos	3	2	1	2	A
3.2	Creación de casos	3	1	2	2	M
3.3	Manejo de la herramienta	3	2	1	2	M

Plan de Actividades						1	2	3	4	5	6	7	8
No.	Actividad Educativa	Tipo Actividad	Total Hrs	Fecha Inicio	Fecha Termino								
3	<b>Manejo de CSP</b>												
3.1	Tomar curso	Curso en línea	3	11/03/24	13/03/24								
3.2	Sesión con team lead para aprender	Tutoría	1	18/03/24	22/03/24								
3.3	Crear un caso	Autoestudio	8	22/03/24	01/04/24								
3.4	Monitorear casos	Autoestudio	15	22/03/24	19/07/24								

## 2.6 Equipo de Trabajo

<i>Rol</i>	<i>Responsabilidad</i>
Líder del Equipo (Service Delivery Manager)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejar a un equipo de trabajo</li> <li>• Asignar tareas</li> <li>• Manejar escalaciones</li> <li>• Aclarar requisitos de los casos</li> <li>• Garantizar un servicio de calidad</li> </ul>
Senior NDM	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejar al equipo de trabajo en turno</li> <li>• Asignar canales</li> <li>• Manejar escalaciones de casos importantes</li> </ul>
NDM	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responder a llamadas</li> <li>• Manejar las escalaciones</li> <li>• Resolución de problemas con los casos</li> </ul>
Intern/Student	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitoreo de canales en slack</li> <li>• Apoyo en monitoreo de casos</li> <li>• Tomar llamadas y/o hacer llamadas</li> <li>• Cumplir con los procesos establecidos</li> <li>• Realizar metas establecidas por el líder de proyecto</li> </ul>

## 2.7 Plan de Comunicaciones

<i>Emisor</i>	<i>Mensaje</i>	<i>Receptor</i>	<i>Medio</i>	<i>Frecuencia</i>
Profesor PAP	Liga de reunión	Alumno	Email	s
Profesor PAP	Entregas	Alumno	Canvas	m
Líder de Equipo	Entregables	Alumno	Video conferencias	s
Alumno	Reportes	Líder de Equipo	Email	m
Senior NDM	Reunión	Alumno	Video conferencias	m

## 2.8 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	Documentación de procesos	Líder de Equipo	Datos correctos, formato adecuado	Se comparten con los Senior.
Alumno	Entregables	Líder de Equipo	Datos correctos, formato adecuado	Se comparten con el equipo
Alumno	Entregables de la materia PAP	Profesor PAP	De acuerdo con la rúbrica, información adecuada, en tiempo y forma	Se pasa a la siguiente etapa y se presenta el resultado final.

## 2.9 Seguimiento y Control

Para tener un seguimiento y control del proyecto, diario estoy en contacto con mi líder de proyecto y con los Seniors en turno para estar al tanto de cualquier actividad que se tenga que realizar y anuncios importantes por medio de Slack. Al igual se lleva un seguimiento y control con el profesor PAP a lo largo del semestre, mediante las entregas y las retroalimentaciones individuales para revisar los avances.

## **2.10 Cierre del Proyecto**

No aplica este apartado.

### 3. Resultados del Trabajo Profesional

#### 3.1 Productos Obtenidos

- Monitoreo y seguimiento de casos con su debida documentación
- Documentación de trabajo realizado
- Obtener un badge (Introducción a la Inteligencia Artificial)
- Realizar 40 horas de estudio mediante la plataforma de aprendizaje interna

#### 3.2 Estimación del Impacto

Producto	Beneficiado	Beneficio	Trascendencia
Monitoreo y seguimiento de casos con su debida documentación	Yo, los lideres y los gerentes del equipo	Poder tener registro de las acciones realizadas en cada caso para tener respaldo de nuestras acciones en caso de duda.	Sirve de respaldo y es algo que se lleva haciendo ya hace un tiempo.
Documentación de trabajo realizado	Los líderes y gerentes del equipo	Poder tener un control del trabajo realizado en minutos y tareas.	Mejor control de que todos estén cumpliendo con el tiempo de trabajo requerido.
Obtener un badge (Introducción a la Inteligencia Artificial)	Yo, el equipo de trabajo y los lideres	Que estaré cada día más preparada y podré compartir conocimiento nuevo.	Tener más habilidades con las que podamos aportar al equipo. Seguir en constante aprendizaje.
Realizar 40 horas de estudio mediante la plataforma de aprendizaje interna.	Yo, el equipo de trabajo y los lideres	Que estaré cada día más preparada y podré compartir conocimiento nuevo.	Tener más habilidades con las que podamos aportar al equipo. Seguir en constante aprendizaje.

## 4. Reflexiones del alumno

### 4.1 Aprendizajes Profesionales

A lo largo del proyecto pude desarrollar nuevos aprendizajes profesionales como:

- Trabajo en equipo: Fue esencial para que el proyecto sea exitoso ya que estaba en contacto constante con el equipo. Y todos estaban dispuestos a ayudarme en todo lo que necesitara. También siempre estaba conectado con una compañera en webex para cualquier duda que tuviera a lo largo del turno.
- Nuevas herramientas y procesos internos de IBM: Es interesante poder aprender de nuevas herramientas como CSP y poder llevar a cabo procesos más elaborados que realizan los empleados del equipo. Y poder utilizar las herramientas cada vez mejor. Y poder manejar la información que contiene.
- Análisis y toma de decisiones: Al estar monitoreando casos se deben de analizar para poder decidir qué es lo siguiente que se debería hacer y los pasos a seguir para que sean exitosos. Así también si deben de escalarse aún más los casos porque no se este realizando bien el trabajo o necesitamos de otra opinion.

### 4.2 Aprendizajes Sociales

El proyecto me dejó muchos aprendizajes sociales como: la oportunidad de colaborar efectivamente en equipos multinivel, desarrollar habilidades de liderazgo al interactuar con líderes de proyecto y con el mismo equipo de trabajo, comprender el entorno empresarial real en una empresa multinacional como IBM, aplicar conocimientos teóricos en situaciones prácticas, gestionar el tiempo de manera eficiente y a adaptarme a situaciones cambiantes. También a aprender sobre la ética y responsabilidad profesional en el contexto laboral.

### 4.3 Aprendizajes Éticos

Creo que es muy importante mencionar que, así como debemos tener ética en las acciones que realizamos en nuestra vida cotidiana. También aplica en la ética laboral, se deben seguir lineamientos ya que se está trabajando con información confidencial y saber utilizar los recursos que nos brindan de manera correcta. Para que haya confidencialidad del trabajo y no haya conflictos en el futuro. Siempre tomando en cuenta nuestras morales y valores y poder enfrentarnos a cualquier situación si dejar nuestra esencia.

### 4.4 Aprendizajes Personales

Esta experiencia ha sido muy enriquecedora para mí, ya que me ha brindado una experiencia en el ambiente profesional y laboral. Y me ha ayudado a darme cuenta qué soy capaz de tener un trabajo con las habilidades que he aprendido a lo largo de la carrera y darme cuenta de lo que me gusta. También poder mostrar lo que yo puedo aportar a un equipo de trabajo y estén satisfechos con mi trabajo y desempeño. Para mí fue muy satisfactorio cuando a la mitad del proyecto tuve una sesión con mi líder de proyecto y que me dijera sus evaluaciones de desempeño hacia mí. Fue gratificante escuchar que ella estaba feliz con mis participaciones en el equipo y eso me da motivación para seguir.

#### 4.5 Tareas Aprendidas

Los principales factores que favorecieron al éxito del proyecto fueron:

- Colaboración directa con mi líder de proyecto y compañeros de equipo.
- Comunicación efectiva
- Retroalimentación constante
- Hacer preguntas

#### 4.6 Desarrollo Profesional

Las ramas de la tecnología que más me llaman más la atención son: la automatización de procesos, diseño de servicio/experiencias y administración de proyectos. Que serían proyectos de: mejora de procesos, diseño de servicios y administración de proyectos. En lo particular me gustaría trabajar en una empresa como Disney ya que se enfocan mucho en las experiencias de los usuarios y el diseño de servicios y son áreas que me llaman mucho la atención. Además, que es una empresa que me gusta mucho y su misión y valores. También al haber trabajado en un campamento de verano en Canadá y haber pasado por un proceso mediante una agencia de reclutadores, me gustaría trabajar en algo similar porque el proceso fue muy sencillo y todos son muy amigables de hacer su trabajo y poder ayudarte a encontrar el mejor campamento para ti. Para poder llevar a cabo el plan de mi proyecto de desarrollo profesional, tendré que hacer investigaciones exhaustivas de puestos que me gustaría trabajar y postularme, documentación necesaria, competencias necesarias y condiciones especiales. Para poder estar de manera exitosa en un puesto de trabajo que me motive, me guste y me rete para seguir aprendiendo, creciendo e impulsando mi carrera profesional.

## 5. Conclusiones

La experiencia de realizar mi Proyecto de Aplicación Profesional (PAP) en IBM me proporcionó una visión profunda y práctica de lo que implica trabajar en una multinacional de gran nivel. IBM, con su enfoque en tecnologías avanzadas como inteligencia artificial, nube y ciberseguridad, además de su misión de ofrecer soluciones tecnológicas innovadoras, me brindó un entorno ideal para aplicar mis conocimientos académicos en situaciones reales. Este PAP me permitió comprender la estructura y los procesos complejos de una empresa global, al tiempo que me ofreció la flexibilidad necesaria para equilibrar mis responsabilidades laborales y académicas.

Los objetivos del PAP se centraron en adquirir experiencia laboral, aplicar habilidades teóricas y resolver problemas en un entorno empresarial. La metodología del proyecto incluyó fases de inicio, planificación, ejecución, seguimiento y control, y cierre, con un enfoque iterativo que permitió mejoras continuas. La comunicación constante con el líder de proyecto y el uso de herramientas tecnológicas como Slack y la Cognitive Support Platform fueron cruciales para el éxito del proyecto. Los logros específicos, como la documentación de casos, la obtención de un badge en inteligencia artificial y la realización de 40 horas de estudio, no sólo me beneficiaron sino también al equipo de IBM, mejorando el control y la eficiencia del trabajo.

Finalmente, me permitió obtener aprendizajes en diversas áreas como profesionales, sociales, éticas y personales. A nivel profesional, pude desarrollar habilidades de trabajo en equipo, el uso de herramientas y procesos de IBM, y la capacidad de análisis y toma de decisiones. Socialmente, aprendí a colaborar en equipos multinivel y a gestionar el tiempo en un entorno empresarial. Éticamente, destacó la importancia de seguir lineamientos y manejar información confidencial con integridad. Personalmente, me brindó la experiencia de incrementar mi confianza en mis habilidades y me proporcionó satisfacción y motivación para seguir creciendo profesionalmente. El PAP en IBM no sólo me ofreció una valiosa experiencia laboral, sino que también me preparó para futuras oportunidades profesionales en el sector tecnológico. Me siento satisfecha y agradecida de poder participar en un proyecto de este tipo.