

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 LA INDUSTRIA DE ALTA TECNOLOGIA I

HEWLETT PACKARD ENTERPRISE

PRESENTA

Alumno: IES, Jared Sophia Ceron Mesias

Profesor PAP: Juan Manuel Islas Espinoza, PMP®

Tlaquepaque, Jalisco, Mayo 2024.

ÍNDICE

Contenido

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

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 donde me estoy desarrollando dentro de la empresa está en el área de Sales Compensation, el enfoque de mi trabajo es ser Business Consultan.

Los Business consultan son parte de un equipo muy extenso, somos los mediadores entre los vendedores y las diferentes áreas de comisiones, pagos y ventas.

El trabajo es complicado ya que necesitas tener un nivel avanzado de análisis y resolución de problemas, necesitas desarrollar tu conocimiento en diferentes herramientas que te otorga la empresa para la solución de los casos que se te asignan, además de un análisis de pago de comisiones que se hace cada mes para que se confirme que todo esta fluyendo como debería.

1. Introducción

Este proyecto será de gran utilidad para el estudiante que esta cursando este semestre, se espera desarrollar diferentes herramientas para mejorar como persona, estar mas capacitado para cualquier área laboral y aplicar las herramientas que se han brindado durante la carrera universitaria, comenzará el día 15 de enero 2024 y finalizará el día 06 de mayo de 2024, según los acuerdos establecidos con la Coordinación PAP-DESI.

1.1 Antecedentes

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 gusto de HPE es que a nivel mundial es una empresa que se enfoca mucho en sus trabajadores, puedes crecer gradualmente en diferentes ámbitos y áreas y se considera como uno de los mejores negocios para trabajar.

El área en el que estoy esta muy enfocada al análisis es algo que me gusto de este proyecto PAP, me comentaban que hay 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 y en el proyecto en el que estoy estamos en el nivel 3, es más complicado que muchas otras áreas porque tienes que aprender a analizar los

problemas y buscar soluciones para tus clientes, es algo que tiene que ver con mi carrera ya que mi carrera es una ingeniería y a pesar de que ya cuentan con herramientas necesitas de tus capacidades para saber que hacer y qué decisión tomar, además que llevamos muchos programas, tecnologías, y relación con los clientes, que también tiene que ver con mi carrera porque los servicios te ayuda a entender de que manera tratar a las personas, dentro de las ingenierías considero que es una de las que más lleva trato con el cliente, es más de humanidades.

En este proyecto PAP la cantidad de horas que llevo a la semana son 30.

Uno de los apoyos que son ofrecidos a los iniciados del área de Business Consultan es un programa que se da durante más de dos semanas para capacitarte llamado BC Consultan Program, ya que es un trabajo complicado que según estudios para entenderle al 100% necesitas 1 año y medio de práctica, durante este tiempo se te da un acompañamiento por parte de tu equipo que son alrededor de 3 a 4 personas en cada unidad, algunos de los recursos que me brindaron es una computadora, teclado, el headset y un monitor.

Personalmente creo que con el tiempo que llevo me gusta el área en la que estoy se acomoda muy bien a mis horarios, me siento útil y que estoy aprendiendo mucho, pero al mismo tiempo al no ser un área que se enfoque al 100% en mi carrera aun me quedan dudas si es lo que realmente quiero al finalizar la universidad.

1.3 Objetivos

Al ser una empresa global y con un increíble trato a los empleados creo que se centra especialmente en los jóvenes en las nuevas necesidades que estamos teniendo día con día, conocernos mas a fondo, buscar gente que verdaderamente se interese en desarrollar o mejorar procesos y proyectos internos que les ayuden a conectar más con el cliente, que se sientan felices en sus trabajos para que les invite a quedarse dentro de sus instalaciones mejorando y creciendo diariamente.

En mi persona el darme la oportunidad en trabajar en una empresa como HPE que recibí tan buenos comentarios por parte de mis compañeros y generaciones que ya se graduaron me ha gustado bastante, me siento muy cómoda en donde trabajo, realizada y que por fin estoy dando parte de mi a un proyecto grande, busco conocimiento y experiencia por si en algún momento decido emprender darme cuenta de los diferentes procesos y como se maneja una empresa tan grande, como tratan a su personal, etc.

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 explícita 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.

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

1.5 Inventario de Competencias

Proyecto:		Business consultant									
Inventario de Competencias											
No.	Competencia						Req	Adq	GAP	Obj	Prio
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	1	2	3	A
3.1	Uso de herramientas de comisiones						1	2	-1	3	A
3.2	Rápida comprension						3	2	1	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	1	2	3	M

1.6 Plan Educativo

Plan de Actividades																						
No.	Actividad Educativa	Tipo Actividad	Total Hrs	Fecha Inicio	Fecha Terminio	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	Tutoría	6	5/2/2024	19/02/24																	
1.3	Uso de LiveRediness	Tutoría	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	Tutoría	8	29/01/24	19/02/24																	
2.3	Uso de la herramienta SDE	Tutoría	10	29/01/24	26/02/24																	
2.4	Uso de excel y formulas	Tutoría	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. Open to sales
2. Tomar el BC Consultant Program
3. Saber usar las herramientas proporcionadas (MyComp, Salesforce, SalesLetter, SDE)
4. Saber resolver casos de tus Reps
5. Cada semana hacer el WPR
6. Cada fin de mes hacer el Prepayweek
7. 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

Como había mencionado anteriormente el proyecto 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 mi 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 tu 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, mas bien es aprender a saber de donde sacar la información.

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 manager, bc o bc lead se acomoda distinto entonces como aprender por los demás aprendes de distintas maneras y ya tu eliges con la que mas te acomodas, es un trabajo bastante complicado porque puede llegar a confundirte.

2.3 Descripción del Proyecto

El tipo de pap que yo estoy cursando se desarrolló en 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 cosas y se necesita la interacción de ambas partes para poder dar una solución a lo que esta consultando.

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 seria 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 cancelo y realmente siempre estar del lado del cliente, manejamos con dinero por lo que son temas muy delicados he incluso hasta legales.

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.

2.4 Plan de Trabajo

Item	Topic	Star date	Finish date	Workdays	Dependency	Owner	AC	Stakeholder	Status
	Plan	16 enero	29 mayo	92					
	Real	20 enero	12 mayo	38					
Business Consultan									
1	Asignación de población	16 enero	20 enero	4		Laura y Blad		Laura	Done
2	Training BC	20 enero	20 marzo	61			Test	Doug	Done
2.1	Evaluaciones	20 marzo	25 marzo	5					Done
3	Prepayweek	22 enero	22 febrero	31					
3.1	WPR	22 enero	29 enero	7			Meetings	Blad, Val, Lau	In progress
3.2	Payweek	29 febrero	29 febrero	1					
4	OTS	25 marzo	20 abril	25		Sales Compen		Laura, Val y Lau	In progress

2.5 Equipo de Trabajo

Rol	Responsabilidad	Nombre (opcional)
Manager	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.	Laura Hernandez y Bladimir Cervantes
Bc lead	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.	Valarie Smith, población Storage
Bc	Estar a cargo de sus empleados, hacer tareas semanales, mensuales y anuales, resolver casos, verificar las comisiones, mandar avisos, evitar escalaciones.	Sophia Ceron, Julissa Soto, Geovanna Hernandez y Carlos Gutierrez

2.6 Plan de Comunicaciones

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

2.7 Plan de Calidad

Emisor: <i>Quién Entrega</i>	Entregable: <i>Qué Entrega (SubEntregable)</i>	Receptor: <i>Quién recibe o Inspecciona</i>	Criterios: <i>Condiciones de Aceptación</i>	Siguiente paso. <i>Donde va Cuando se Autoriza.</i>
BC	Reporte	Bc lead	Que el reporte este sustentado con análisis de datos	Plataforma general
Bc	Información y reporte ICR	Manager	Que se hayan mandado las comunicaciones a quienes debían como el líder y a HR	Se cierra en la plataforma Live Readiness
Bc	Información	Sales	Que se haya analizado el triangle rules, Crediting, sales letter, performance para poder abrir a ventas	Se abre a ventas en Live readiness

2.8 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 si 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 como 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 manager ella me ayuda con ciertos llenados de mi documento y el profesor también esta 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

Curso Business consultan: es un curso de 3 semanas en donde se da una pequeña introspección sobre las distintas herramientas que se te proporcionan para poder mantener a tu población correctamente en cuestión de sus ventas, también explican las áreas que se conectan con la nuestra, a quien podemos solicitarle cierta información, también se realizan exámenes cada que se dan las clases.

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 esta muy alto o si está teniendo problemas, es un monitoreo de tu población.

Open to Sales: esto es cada fin de año, se cierra a ventas el empleado, se le entregan nuevas cartas que debe aceptar en donde viene que empresas van a estar acreditándole, a quienes les va a vender y de quienes puede recibir comisiones, después se hace un monitoreo sobre los créditos que le esta llegando a ver si están alineadas a su carta o puede haber errores donde esta acreditando a otras áreas donde no debería, también se checa su performance y se compara con su carta para ver si las métricas son correctas, es un proceso de aproximadamente 2 meses en donde ellos no pueden ver lo que están ganando pero se les paga un adelantado que se llama draw payment, una vez analizado correctamente la información que pasa por el equipo de HR y Crediting se pasa a nosotros para analizar lo anterior mencionado y por fin poder abrir a ventas a los empleado lo que quiere decir que se abren incentivos y puede recibir las ventas que generaron.

3.2 Estimación del Impacto

El impacto que hace cada uno de los Business consultan es super importante 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 Consultants, somos los que tenemos que analizar los datos para darles soluciones a nuestros vendedores, nuestro impacto es esencial para HP.

Como beneficio personal me esta retando mucho este trabajo porque realmente tienes que aprender por ti a ver que herramientas se te facilitan usar o te sientes 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 que desarrollaste propias de tu profesión, así como las genéricas?
 - Dominio de Excel
 - comprensión de herramientas
 - Experiencia en análisis de datos
- ¿Cuáles fueron las competencias suaves que desarrollaste en tu participación PAP?
 - Mayor comunicación en inglés, oral y escrita.
 - Rápida comprensión.
 - Experiencia en negociaciones
- ¿Cuáles fueron tus aprendizajes más importantes sobre el contexto sociopolítico y económico, y la problemática observada de tu campo profesional?
 - Privacidad y seguridad: las empresas cuidan mucho los datos sensibles incluso hay herramientas que solo nosotros tenemos y los demás no.
 - Integración de tecnologías: cada vez es mas necesario desarrollar diferentes herramientas para poder dar un mejor servicio o solución a los clientes.
 - Regulación y protección de datos: en algunos casos no podemos dar la solución que queremos por la protección de datos de las personas involucradas.
- ¿Cuáles fueron los saberes adquiridos en los estudios universitarios que fueron puestos a prueba en tu PAP?
 - Comprensión rápida del análisis de datos
 - El uso de Excel, aprender a hacer análisis con distintos datos y compararlos
 - El inglés, sobre todo este porque todo se maneja en este idioma y ha sido un desafío fuerte para mí.
- ¿Qué tan capaz eres ahora para definir un proyecto (*o parte de él*); con base en objetivos de mejora social; o bien, para hacer su seguimiento y evaluar su puesta en práctica; para tomar decisiones?

Creo que ahora puedo ayudar a identificar objetivos claros y medibles, diseñar estrategias para alcanzarlos, establecer como va mi desempeño y monitorearlo, y evaluar los resultados que he obtenido. Además, puedo tomar decisiones dando información y análisis requerida o que si funciona para poder dar las mejores soluciones posibles. Mi enfoque se basa en comprender las necesidades y contextos de los empleados, y en aplicar enfoques y herramientas adecuadas para lograr los objetivos de manera eficaz y eficiente.

4.2 Aprendizajes Sociales

- ¿Qué prácticas sociales y en qué ámbitos de la sociedad en los que crees que puedes innovar?

En mi PAP me di cuenta de que 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.

- ¿A qué grupos sociales benefició el proyecto?

Yo creo que 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.

- ¿Mis 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.

- ¿Mis 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.

- ¿Mis servicios profesionales contribuyen 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 mis supuestos y/o visión del mundo social sobre la realidad?

Si ya que en mi trabajo que soy como la intermediara tengo que darme cuenta de lo importante que es la comprensión de ambas partes, lo que suponía de la importancia de la gestión adecuada de las comisiones y la compensación en el desempeño laboral y la satisfacción de los empleados.

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

Busca mejorar la gestión de comisiones y la compensación de los vendedores con creatividad, innovación y mejorar la calidad de vida laboral de los empleados y a la eficiencia empresarial y personal.

4.3 Aprendizajes Éticos

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

Si ya que 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.

- ¿Identifico después de esta experiencia vivida, hacia dónde me lleva o invita en mi vida profesional y personal?

Si y aunque estoy feliz en mi trabajo me doy cuenta de que una de las cosas que quiero hacer es abrir algo por mí misma, aunque es complicado, también estoy en un dilema sobre si quedarme en esa área o irme a algo que tenga que ver más con mi carrera.

- ¿Tuve que tomar decisiones que se dieron bajo que contexto de incertidumbre ética, por qué razón las tomé, y qué consecuencias tuvieron?

No, nunca estuve en una decisión así ya que siempre se busca que todo sea transparente y lo mejor para los empleados.

- ¿Me queda claro, cómo y para quien habré de ejercer mi profesión después de la experiencia del PAP?

Si me queda claro y a pesar de que en este pap si he desarrollado parte de mis aptitudes que desarrolle dentro de mi carrera no es suficiente para mí y me gustaría desarrollarla aún más.

4.4 Aprendizajes Personales

- ¿La experiencia del PAP me dio elementos que ayudan para conocerme mejor, mis habilidades y mis potencialidades?

Si de hecho me ha puesto a prueba sobre mi paciencia, comprensión y experiencia, ver que tan rápido aprendo y como puedo resolver los problemas que se me presentan.

- ¿La experiencia del PAP me da una nueva visión para conocer y reconocer otros aspectos de la sociedad y a las personas?

Si porque trabajo con una población en Estados Unidos lo que me ayuda a entender como se desarrollan en otros países y ver una nueva visión de otras sociedades y personas

- ¿Cómo me ayudó el PAP para aprender a convivir en la pluralidad y para la diversidad?

Pues con lo que ya he comentado al trabajar en otro país te ayuda a diversificar todos tus aspectos.

- ¿El haber participado en PAP me ha dado enseñanzas para entender y proyectar mejor mi Proyecto de Vida Personal y Profesional?

Si porque al mismo tiempo que aprendo en otra empresa también me doy cuenta personalmente que me gustaría también abrir algo para mi misma y poder desarrollarme profesionalmente para mi.

4.5 Tareas Aprendidas

a. ¿Cuáles fueron los factores, las acciones y/o las actitudes (*tuyas, líder, equipo*) que influyeron favorablemente para que se dieran los resultados exitosos del proyecto? El propósito es que los conozcas y documentes los factores 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 mas tiempo para poder resolver lo que se me pide y hacer que mi población este 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.

b. ¿Cuáles fueron las situaciones, acciones y/o actitudes (*tuyas, líder, equipo*) 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? Esta reflexión te servirá para estos factores no pasen desapercibidos en ocasiones y proyectos futuros.

Mis tiempos, ya que como no podía entrar a algunas juntas me perdía de información valiosa la cual mi equipo o mis líderes no me compartían y hacían que yo me retrasara con ciertos entregables, lo cual podía llegar a haber escalaciones, también que muchas veces no me daban la información, como que daban por sentado que yo ya sabía ciertas cosas y hacía que me equivocara en situaciones como en el OTS.

5. Conclusiones

Como conclusión de mi proyecto PAP ha sido uno de los retos más importantes que he tenido ya que me ha puesto a prueba en diferentes ocasiones, hay veces que mis semanas son muy pesadas por la carga de trabajo y escuela que de verdad he llegado a pesar que no sé qué hago en esa área pero al mismo tiempo me emociona lo mucho que he avanzado y aprendido, la disposición que he tenido y el gran apoyo por parte de todo mi equipo para ayudarme a realizar este proyecto, creo que ha sido bastante buena ya que me dieron extensión de mi trabajo y además han pensado en contratarme ya que termine mis estudios lo cual me da una buena retroalimentación de mi trabajo, que han hablado bien de mí y han visto las ganas que tengo de aprender.

Una de las cosas que mas me motiva a seguir dentro de esta área es que se el nivel de dificultad que hay, me explicaron que dentro de HP hay 5 categorías de trabajos y la mía está en la 3 ya que analizamos datos y solucionamos problemas lo cual se sabes es una carga pesada de trabajo.

He desarrollado demasiado mis habilidades sociales, de comunicación verbal y escrita y también mi conocimiento de herramientas internas y de Excel, así como del inglés, de hecho, mi bc lead es de Houston entonces las llamadas que tenemos los miércoles para resolver los casos también son pruebas de comunicación para mí.

Me gustaría compartir que esta semana se me juntaron 10 casos sobre unas comisiones que no llegaron por problemas internos y del sistema por lo que mi trabajo es impredecible, tenemos semanas en que esta muy tranquilo y de un día para otro tienes 10 personas hablándote por todas partes para la solución de este problema, como son temas delicados como es las comisiones y se manejan pagos es totalmente entendible que la gente este desesperada entonces además de que tienes que analizar datos para saber porque no se les pago tienes que contactarte con varios equipos para ver estos temas, tiene que ser de una manera rápida porque la gente esta desesperada y aparte te cuentan los días, además de eso se me junto prepayweek con un reporte de todos mis resp y la explicación de sus pagos, fue muy estresante y lo comparto porque estas son el tipo de situaciones que se presentan en mi trabajo.

Finalmente me siento satisfecha con el trabajo que he entregado y con mi equipo ya que recibo apoyo de parte de todo y me ha gustado mucho la experiencia de este PAP.