

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, 4N01 - VINCULACIÓN CON EMPRESAS TECNOLÓGICAS I

**PROYECTO EXPRESS PARA DOCUMENTAR Y MEJORAR PROCESOS EN EEM
DESIGN TEAM – HP INC.**

INGENIERÍA EN SISTEMAS COMPUTACIONALES

PRESENTA:

Alumno: LUIS DANIEL ARELLANO NÚÑEZ

Profesor PAP: MTRO. ANDRÉS RUIZ SAHAGÚN

Tlaquepaque, Jalisco, 14 de mayo de 2026.

ÍNDICE

Contenido

Resumen	4
1. Introducción	5
1.1 Antecedentes.....	5
1.2 Justificación	6
1.3 Objetivos de Aprendizaje	6
1.4 Inventario de Competencias.....	8
1.5 Calendario de Actividades Educativas PAP	9
1.6 Contexto interno	9
1.7 Entregables	9
1.8 Involucrados.....	10
1.9 Supuestos y Restricciones del Proyecto Individual	11
1.10 Criterios de Éxito del Proyecto Individual.....	11
2. Desarrollo del Proyecto PAP	12
2.1 Tipo de proyecto	12
2.2 Administración del Proyecto.....	12
2.3 Metodología del proyecto	12
2.4 Descripción del Proyecto	13
2.5 Plan de Trabajo.....	14
2.6 Equipo de Trabajo.....	15
2.7 Plan de Comunicaciones	16
2.8 Plan de Calidad.....	16
2.9 Seguimiento y Control.....	17
3. Reflexiones del alumno	18
3.1 Aprendizajes Profesionales	18
3.2 Aprendizajes Sociales.....	18

3.3	Aprendizajes Éticos	19
3.4	Aprendizajes Personales	19
3.5	Tareas Aprendidas.....	19
4.	Resultados del Trabajo Profesional.....	21
4.1	Productos Obtenidos	21
4.2	Estimación del Impacto.....	21
4.3	Solución a problemas del proyecto	22
5.	Conclusiones	23
	Bibliografía.....	24

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 a 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.

Para el presente reporte se utilizó el LLM de Copilot 365 para revisiones de ortografía y gramática.

Resumen

El presente reporte documenta la experiencia del Proyecto de Aprendizaje en el Trabajo (PAP) desarrollado en HP Inc., una empresa tecnológica global enfocada en la innovación, la sostenibilidad y la mejora continua de procesos mediante el uso de tecnología. A lo largo del proyecto, se abordó la problemática asociada al sistema de gestión de viáticos (EEM), el cual presentaba obsolescencia y limitaciones operativas que afectaban la eficiencia interna de la organización. Como respuesta, se participó en el Proyecto Express, cuyo objetivo es apoyar la transición hacia una plataforma moderna, automatizada e integrada con políticas globales y capacidades de inteligencia artificial.

Durante el PAP se describen el contexto organizacional, los objetivos del proyecto, la metodología empleada, los recursos utilizados y los principales entregables generados, así como el seguimiento y control de las actividades realizadas. Asimismo, se detallan los resultados obtenidos, el impacto esperado de los entregables y las soluciones implementadas ante los desafíos surgidos durante el desarrollo del proyecto. El reporte también incluye una reflexión integral sobre los aprendizajes profesionales, personales, sociales y éticos adquiridos, destacando el fortalecimiento de competencias técnicas y habilidades blandas en un entorno corporativo real. Finalmente, se concluye que la experiencia PAP representó una oportunidad significativa de crecimiento profesional y personal, al permitir la aplicación práctica de conocimientos académicos, la integración a equipos globales y la contribución a la mejora de procesos estratégicos dentro de la organización.

1. Introducción

1.1 Antecedentes

HP Inc. es una empresa tecnológica global líder en la industria de cómputo e impresión, reconocida por su innovación constante y su compromiso con crear tecnología que mejore la vida de las personas en todo el mundo. Con operaciones en América, Europa–Medio Oriente–África y Asia–Pacífico, la compañía desarrolla productos como computadoras personales, estaciones de trabajo, impresoras de consumo y empresariales, así como soluciones avanzadas como impresión 3D. Su misión y visión se enfocan en impulsar el progreso mediante innovación sostenible, equidad digital y talento humano, lo que define el entorno dinámico y altamente competitivo en el que se insertará el Proyecto PAP.

Dentro de este contexto corporativo surge el Proyecto Express, cuyo objetivo será modernizar el sistema interno de gestión de viáticos (EEM), una herramienta actualmente obsoleta que presenta fallas operativas, poca automatización e interfaces desactualizadas. Esta situación afecta la eficiencia, el control financiero y la experiencia de miles de empleados que utilizan el sistema alrededor del mundo. La empresa ha identificado la necesidad de migrar hacia una plataforma más robusta, integrada con políticas globales y capacidades de inteligencia artificial para la detección de anomalías y la mejora del flujo administrativo interno.

Mi participación como alumno PAP se desarrollará dentro de áreas clave como Enterprise Operations, FincOrp y el equipo EEM, donde desempeñaré tareas relacionadas con automatización, análisis de procesos, resolución de incidencias y documentación técnica. Contaré con:

- Equipo de cómputo
- Accesos internos
- Capacitación especializada
- Acompañamiento del equipo global.

Poseo conocimientos previos en programación, análisis de datos e inteligencia artificial que facilitarán mi incorporación al proyecto. Este entorno de trabajo representará una oportunidad significativa para fortalecer mis competencias profesionales, a la vez que

contribuiré al proceso de transformación tecnológica que HP lleva a cabo para optimizar sus herramientas internas.

1.2 Justificación

Este proyecto PAP tendrá un valor significativo tanto para mi formación profesional como para HP Inc. Desde el ámbito personal, será una oportunidad fundamental para adquirir experiencia laboral real dentro de una empresa global reconocida por su innovación. Será importante para mi desarrollo profesional porque me permitirá aplicar conocimientos en entornos corporativos, involucrarme en proyectos de alcance internacional y trabajar con herramientas tecnológicas avanzadas. Asimismo, me permitirá fortalecer habilidades técnicas y blandas necesarias para un futuro en el sector tecnológico.

El proyecto también será relevante para adquirir experiencia práctica, ya que trabajaré directamente con procesos internos de automatización, análisis de datos y resolución de incidencias. Esto aportará beneficios significativos a mi aprendizaje, como desarrollar pensamiento crítico, adaptabilidad, comunicación profesional y competencias técnicas aplicadas a casos reales. Para cumplir con estas metas, destinaré semanalmente tiempo a las actividades del proyecto, a la documentación necesaria y al desarrollo de habilidades requeridas, combinando prácticas en oficina, estudio individual y trabajo autónomo. Entre mis compromisos con la empresa estarán el cumplimiento de plazos, la calidad en mis entregables, la participación en capacitaciones y el seguimiento de lineamientos internos.

Para la organización huésped, mi participación será importante porque el Proyecto Express abordará una necesidad crítica: modernizar el sistema de viáticos utilizado por toda la empresa. La incorporación de un estudiante permitirá aportar una perspectiva fresca, apoyar en tareas técnicas y liberar carga operativa del equipo interno. Además, mis aprendizajes serán relevantes para el proyecto porque me permitirán desempeñar funciones más complejas a medida que avance el PAP, contribuyendo a la eficiencia del equipo y al cumplimiento de tiempos del proyecto.

1.3 Objetivos de Aprendizaje

Durante mi participación en el Proyecto PAP dentro de HP Inc., es necesario desarrollar un conjunto de conocimientos y habilidades profesionales que me permitan desempeñarme eficazmente dentro de un entorno corporativo global y altamente tecnológico. Mis objetivos de aprendizaje estarán orientados a fortalecer competencias técnicas que me permitan apoyar actividades de automatización, análisis y documentación, así como habilidades blandas que faciliten mi integración al equipo, la

colaboración con múltiples áreas y la comunicación efectiva en un ambiente multicultural. Estos objetivos estarán alineados con el perfil profesional requerido para participar en el Proyecto Express, el cual demanda tanto competencias tecnológicas como capacidades de interacción y autogestión.

En cuanto a las competencias técnicas, buscaré perfeccionar el manejo avanzado de Microsoft Excel para análisis de datos, desarrollar habilidades más robustas en programación mediante Python para automatización de procesos, y adquirir mayor dominio del sistema EEM y de las herramientas internas utilizadas por HP Inc. También me propondré mejorar el uso profesional del inglés, dado que la operación de la empresa y la comunicación con equipos globales lo requieren de manera constante. Además, trabajaré en comprender los flujos y políticas financieras de la organización para poder participar de manera informada en actividades como resolución de tickets, revisión de procesos, documentación y propuestas de mejora basadas en IA.

Respecto a las habilidades blandas, buscaré fortalecer habilidades interpersonales fundamentales para integrarme a la estructura organizacional de HP. Entre ellas se encontrarán la comunicación efectiva, la colaboración en equipo, la empatía, la participación proactiva y la capacidad para resolver conflictos y adaptarme a diferentes estilos de trabajo. En cuanto a las habilidades intrapersonales, me enfocaré en mejorar la gestión del tiempo, la organización, la resiliencia ante situaciones de presión, la adaptabilidad frente a entornos cambiantes y la mentalidad de crecimiento necesaria para enfrentar nuevos retos técnicos. También será un objetivo esencial desarrollar pensamiento crítico y habilidades sólidas de resolución de problemas, ya que el proyecto exige tomar decisiones informadas y manejar incidencias complejas.

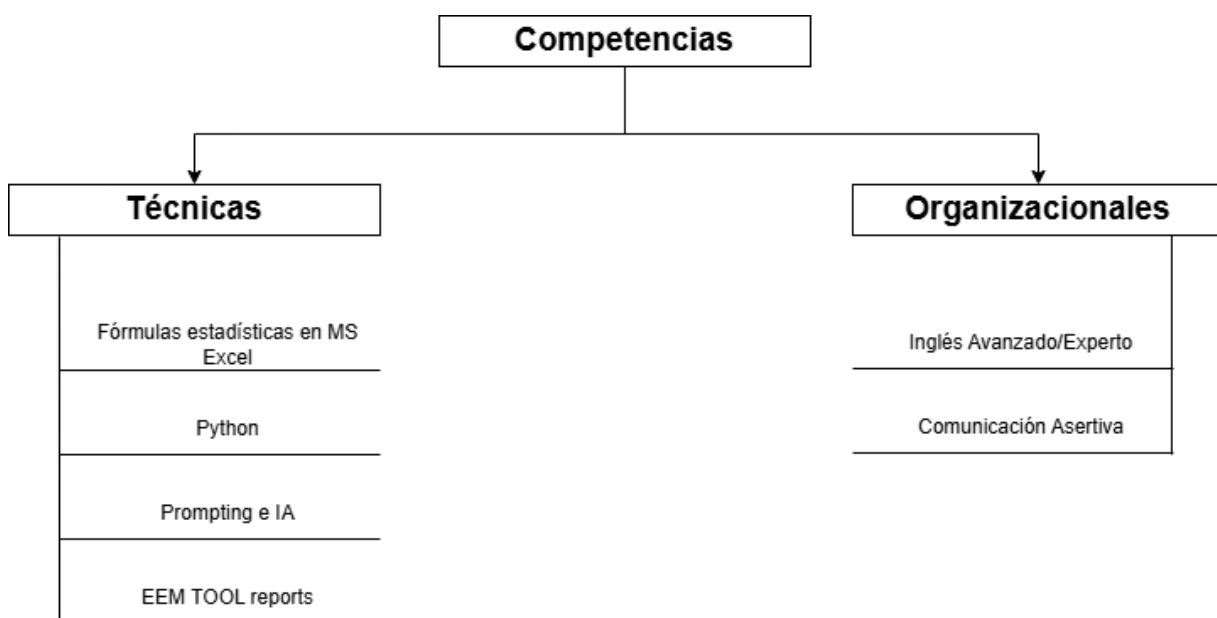


Figura 1. Ejemplo de EDT (Estructura Desglosada de Trabajo) para el desarrollo de competencias personales

1.4 Inventario de Competencias

El presente inventario de competencias y aprendizajes ofrece una visión estructurada del nivel de dominio requerido y actual en diversas habilidades técnicas y organizacionales. Su finalidad es identificar con precisión las brechas existentes, establecer prioridades de desarrollo y orientar la toma de decisiones en materia de capacitación, con el objetivo de fortalecer el desempeño y asegurar la alineación con las necesidades operativas.

Inventario de Competencias y aprendizajes						
No.		Tipo de competencia	Requerido	Actual	Diferencia	Prioridad
1	Microsoft Excel	técnica	4	4	0	Bajo
2	Python	técnica	4	4	0	Bajo
3	Inglés avanzado/experto	organizacional	5	5	0	Bajo
4	Comunicación asertiva	organizacional	5	4	1	Medio
5	Prompting e IA	técnica	4	3	1	Alto
6	EEM TOOL reports	técnica	4	1	3	Alto

1.5 Calendario de Actividades Educativas PAP

[illegible]

Figura 2. Ejemplo ficticio del Plan de Aprendizaje de las Competencias Requeridas

Nota: al hacer clic en la imagen puede editarse con Excel

1.6 Contexto interno

El Proyecto PAP se desarrollará en las áreas de Enterprise Operations, FincOrp y el EEM Design Team de HP Inc., donde colaboraré como Intern en actividades de automatización, análisis y documentación para apoyar la modernización del sistema de viáticos. Los principales participantes serán el director de Fincorp como patrocinador, el Global Process Manager como líder técnico, el equipo EEM como grupo operativo y los empleados de HP como usuarios finales del sistema. Los beneficiarios directos serán las áreas que gestionan gastos corporativos y todos los empleados que utilizan el sistema de viáticos, mientras que los beneficiarios indirectos incluirán equipos administrativos y de control financiero.

Este proyecto será de tipo Mejora de Procesos y Automatización Operativa, y mi rol se enfocará en contribuir al análisis, optimización y soporte técnico del proceso de migración hacia la nueva plataforma.

1.7 Entregables

Los entregables del Proyecto PAP estarán conformados por una serie de productos y actividades que contribuirán al avance del Proyecto Express. Entre ellos se incluirán:

- La documentación técnica generada durante el análisis de procesos y el uso del sistema EEM.

- Propuestas de automatización o scripts que contribuyan a optimizar tareas manuales del equipo.
- Reportes de avance y participación en reuniones técnicas con el equipo global.
- La resolución de tickets o incidencias asignadas como parte del proceso actual de operación.
- Material de apoyo para entrenamientos internos o documentación de procedimientos operativos.
- Actualizaciones y mejoras en las bases de datos o flujos de trabajo relacionados con viáticos.

La naturaleza exacta del detalle estará alineada con las políticas de confidencialidad de HP y dependerá del alcance permitido por el líder técnico y el equipo responsable del proyecto.

1.8 Involucrados

Los involucrados del proyecto serán todos los grupos y roles que tienen interés o participación directa en el desarrollo, validación e implementación del Proyecto Express. Entre ellos se encontrarán:

- **Área interna solicitante:** FincOrp y Enterprise Operations.
- **Líder del proyecto:** Global Process Manager.
- **Equipo operativo:** EEM Design Team.
- **Patrocinador del proyecto:** Director de Fincorp.
- **Clientes internos:** Empleados de HP que utilizan el sistema de viáticos.
- **El alumno PAP:** quien apoyará en tareas técnicas, documentación y automatización.

Todos estos actores contribuirán de forma directa o indirecta al diseño, revisión y aprobación de los entregables generados. Además, los usuarios globales serán impactados por las mejoras del sistema, ya que hará más eficiente su proceso de registro de gastos corporativos.

1.9 Supuestos y Restricciones del Proyecto Individual

Para el desarrollo de mi Proyecto PAP, HP Inc. me proporcionará recursos esenciales como una computadora portátil HP, equipo periférico, un espacio de trabajo asignado, acceso al ERP y al sistema EEM, así como capacitación y acompañamiento técnico. Sin embargo, el proyecto operará bajo restricciones relacionadas con políticas de confidencialidad, disponibilidad de información del equipo global, límites de acceso a ciertas herramientas internas y el tiempo establecido para el periodo académico, lo cual requerirá una adecuada organización y adaptación para cumplir con mis entregables.

1.10 Criterios de Éxito del Proyecto Individual.

El éxito de mi Proyecto PAP se evaluará con base en mi capacidad para cumplir puntualmente con las tareas asignadas, producir entregables de calidad, aplicar eficazmente mis habilidades técnicas y blandas, integrarme adecuadamente al equipo y contribuir al avance del Proyecto Express; todo ello siguiendo los lineamientos establecidos por el líder técnico, quien validará que mi desempeño demuestre dominio, profesionalismo y el cumplimiento total de los objetivos planteados.

2. Desarrollo del Proyecto PAP

2.1 Tipo de proyecto

El Proyecto PAP en el que participo corresponde a un ciclo de vida iterativo, también conocido como enfoque evolutivo o en espiral. Este tipo de ciclo resulta adecuado debido a la naturaleza del Proyecto Express, que requiere actualizaciones constantes, validaciones recurrentes con distintos países y ajustes progresivos en los flujos de gestión de viáticos. Cada iteración comprende fases de análisis, prueba, corrección y mejora, lo que permite avanzar gradualmente hacia la migración completa del sistema EEM a una plataforma de nueva generación.

El proyecto también posee características de mejora de procesos, ya que su propósito principal es optimizar la herramienta usada globalmente para la gestión de gastos y viáticos de los empleados. Dentro de sus componentes técnicos se incluyen actividades como manejo de bases de datos, uso de herramientas corporativas internas, diseño y documentación de procesos, revisión de políticas internacionales y pruebas funcionales del sistema. Además, se requiere dominio de software interno, uso de programación básica para automatización en Python y análisis estructurado de datos relacionados con gastos y validaciones administrativas.

2.2 Administración del Proyecto

La administración del Proyecto Express se estructura bajo un ciclo de vida compuesto por 3 “Fases” divididas en los diferentes cuartos del año fiscal. En la fase 1 se definen los objetivos globales del proyecto y la necesidad de reemplazar el sistema actual de viáticos, además de la capacitación. La fase 2 implica la realización de análisis técnicos, documentación, pruebas internas, revisión de flujos operativos y desarrollo de automatizaciones que respalden el funcionamiento del nuevo sistema.

El seguimiento y control se lleva a cabo mediante reuniones semanales entre el Manager y el equipo EEM, donde se revisan avances, se identifican riesgos operativos y se priorizan actividades críticas. Finalmente, la fase 3; de cierre; consistirá en validar el cumplimiento de los objetivos, revisar la calidad de los entregables y consolidar la documentación necesaria para garantizar continuidad operativa en la siguiente fase del proyecto.

2.3 Metodología del proyecto

El desarrollo del proyecto sigue una metodología interna utilizada por HP Inc. para la administración de procesos financieros globales y proyectos de transformación digital.

Esta metodología incorpora actividades y procesos específicos que permiten organizar adecuadamente los entregables y asegurar que cada avance cumpla con los lineamientos corporativos. El Proyecto Express es un proyecto independiente, el cual tiene un alcance global y busca reemplazar completamente el sistema actual de viáticos.

Las actividades principales de la metodología son:

- **Análisis de requisitos:** se revisan y documentan las políticas de cada país y los flujos del sistema EEM, identificando necesidades funcionales y posibles mejoras.
- **Diseño de solución:** se elaboran modelos operativos, diagramas y documentación que servirán para reestructurar procesos y definir la lógica de negocio del nuevo sistema.
- **Desarrollo o ajuste de procesos:** se implementan automatizaciones, scripts o mejoras operativas usando herramientas como Python, Excel y plataformas internas de HP.
- **Pruebas y validación:** se ejecutan pruebas controladas para verificar el comportamiento de la plataforma, identificar errores y validar cumplimiento de políticas internas.
- **Documentación:** se generan guías, registros de prueba, instrucciones de procesos y reportes necesarios para garantizar continuidad operativa.
- **Soporte continuo:** se atienden tickets, se revisan incidencias del sistema actual y se apoya en la capacitación del equipo y de usuarios internos.

Esta metodología permitirá asegurar que cada entregable se produzca bajo estándares de calidad, control y seguimiento definidos por HP Inc.

2.4 Descripción del Proyecto

Herramientas y recursos utilizados

Para generar los entregables del proyecto, HP utiliza una variedad de herramientas y plataformas corporativas, entre las que destacan:

- **Plataformas internas de HP** para la gestión de políticas, administración de gastos y análisis de información relacionada con procesos financieros.

- **Herramientas de colaboración como Microsoft Teams y SharePoint**, utilizadas para coordinar actividades globales, documentar avances y mantener comunicación constante con los equipos involucrados.
- **Software de automatización y análisis**, incluyendo Excel avanzado, Python y herramientas básicas de inteligencia artificial como Copilot utilizadas para mejorar flujos de trabajo y optimizar tareas manuales del sistema.
- **Sistemas administrativos corporativos**, como el ERP interno y la plataforma actual EEM, que se usan para la consulta de información, ejecución de pruebas y validación de procesos durante la transición hacia la nueva solución tecnológica.

Equipamiento

A nivel de equipamiento, cuento con:

- **Computadora portátil HP** de alto rendimiento.
- **Dock station** para conexión remota.
- **Periféricos corporativos**: teclado, mouse y audífonos.
- **Acceso a redes internas seguras** de HP y su VPN.
- **Espacio físico de trabajo** (cubículo asignado).

Esta infraestructura facilita la ejecución de pruebas, el análisis de procesos y la documentación requerida.

2.5 Plan de Trabajo

La siguiente tabla presenta el Calendario de Actividades Educativas correspondiente a mi PAP. En ella se detallan las fases de capacitación, las fechas de inicio y término de cada actividad, así como los objetivos específicos que se buscan alcanzar en cada etapa. Este cronograma permite visualizar de manera ordenada el progreso formativo, las tareas asignadas y la secuencia temporal que guiará mi integración técnica y operativa al Proyecto Express durante todo el periodo PAP.

No.	Actividad Educativa	Fecha Inicio	Fecha Termino	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	Obj
1	Fase 1 - OnBoarding																			
1.1	Introducción al equipo y herramientas	26-enero-2026	6-febrero-2026																	Conocer al equipo y herramientas
1.2	Acceso a plataformas	2-febrero-2026	6-febrero-2026																	Obtener accesos necesarios
1.3	Revisión de objetivos	26-enero-2026	30-enero-2026																	Alinear metas del PAP
2	Fase 2 - EEM tool training																			
2.1	Capacitación en navegación	9-febrero-2026	27-febrero-2026																	Dominar navegación en EEM
2.2	Práctica guiada con filtros y vistas	16-febrero-2026	20-febrero-2026																	Aplicar filtros y vistas correctamente
2.3	Exportación de reportes	23-febrero-2026	6-marzo-2026																	Exportar reportes sin errores
3	Fase 3 - EEM Deep reports																			
3.1	Construcción de reportes avanzados	2-marzo-2026	13-marzo-2026																	Crear reportes avanzados
3.2	Validación de datos	9-marzo-2026	13-marzo-2026																	Validar exactitud de datos
3.3	Automatización básica	9-marzo-2026	20-marzo-2026																	Automatizar tareas simples
4	Fase 4 - EEM Deep tickets																			
4.1	Revisión de KPIs	16-marzo-2026	27-marzo-2026																	Analizar KPIs clave
4.2	Optimización de consultas	16-marzo-2026	20-marzo-2026																	Optimizar rendimiento de consultas
4.3	Documentación técnica	9-marzo-2026	20-marzo-2026																	Documentar procesos técnicos
5	Fase 5 - Project express Documentation																			
5.1	Creación de documentación base	16-febrero-2026	27-febrero-2026																	Crear documentación base
5.2	Estructuración de módulos	23-febrero-2026	27-febrero-2026																	Organizar módulos del proyecto
5.3	Checklist de entregables	23-febrero-2026	13-marzo-2026																	Asegurar cumplimiento de entregables
6	Fase 6 - Tech Debt new Format																			
6.1	Análisis de tech debt actual	9-febrero-2026	20-febrero-2026																	Identificar tech debt actual
6.2	Diseño del nuevo formato	23-marzo-2026	27-marzo-2026																	Diseñar formato estándar
7	Fase 7 - EEM Tool UI evolution																			
7.1	Propuesta de mejora visual	26-enero-2026	6-febrero-2026																	Mejorar experiencia visual
7.3	Pruebas con usuarios	4-mayo-2026	15-mayo-2026																	Validar mejoras con usuarios

Figura 3. Plan de actividades del proyecto PAP

2.6 Equipo de Trabajo

Rol	Responsabilidad	Nombre (opcional)
Interno HP EEM Design Team	Ejecutar y apoyar las actividades operativas del área de viáticos, participar en la mejora continua de procesos y colaborar en el desarrollo e implementación de soluciones que optimicen la gestión y resolución de tickets.	Luis Daniel Arellano
Manager	Supervisar avances y obstáculos durante el proyecto. Coordinar tareas y entregables para cumplir con el tiempo y formatos específicos.	Tracy Tran
Equipo EEM	Equipo responsable de resolver tickets sobre los viáticos y problemas con el sistema.	7 personas

Figura 4. Roles y responsabilidades del equipo de trabajo

2.7 Plan de Comunicaciones

El Plan de Comunicaciones es una guía esencial para asegurar que toda la información relevante fluya de manera clara, estructurada y oportuna entre los distintos participantes. La siguiente tabla detalla los roles emisores, los tipos de mensajes que deben transmitir y los receptores que deben recibir dicha información, además de especificar los medios de comunicación y la frecuencia con la que estos intercambios deben llevarse a cabo. Este esquema permite mantener la alineación del equipo, garantizar el seguimiento de avances, facilitar la resolución de incidencias y promover una coordinación continua entre las áreas involucradas.

Emisor	Mensaje	Receptor	Medio	Frecuencia
Líder de proyecto	Estatus del proyecto	Equipo de trabajo	Presentación de seguimiento Teams	Semanal
Tech Intern	Avance semanal	Líder de proyecto	Reuniones seguimiento Teams	Semanal
Líder de proyecto	Asignación de tareas	Equipo de trabajo	Reuniones seguimiento	Semanal
Tech Intern	Estatus Diario	Equipo de trabajo	Teams	Diario
Equipo de trabajo	Retroalimentación estatus diario	Tech Intern	Teams	Diario - Semanal
Tech Intern	Resolución o finalización de tickets	Equipo de trabajo	Correo Outlook	Diario - Semanal
Tech Intern	Estatus proyecto PAP	Profesor PAP	Canvas / Teams	2 semanas
Profesor PAP	Feedback de proyecto PAP	Tech Intern	Canvas, Teams	2 semanas

Figura 5. Plan de comunicaciones del proyecto

2.8 Plan de Calidad

El Plan de Calidad establece los criterios y mecanismos mediante los cuales se verificará que cada entregable del proyecto cumpla los estándares requeridos antes de su aprobación. La tabla presentada organiza de forma clara quién es responsable de generar cada subentregable, quién debe recibirlo o inspeccionarlo y qué condiciones de aceptación deben cumplirse para considerarlo válido. Asimismo, se incluye una descripción del siguiente paso autorizado tras la revisión de cada documento o producto, lo que permite mantener un flujo controlado y ordenado dentro del ciclo de vida del proyecto.

Emisor: Quién Entrega	Entregable: Qué Entrega (SubEntregable)	Receptor: Quién recibe o inspecciona	Criterios: Condiciones de Aceptación	Siguiente paso. ¿Dónde va cuando se autoriza?
Intern (con equipo)	Reporte EEM avanzado	FincOrp / Control Financiero	Cálculos validados, filtros correctos, trazabilidad de datos	Consumo operativo y programación recurrente

Intern	Documento técnico (procedimiento)	Global Process Manager	Estructura estándar, versionado, referencias a políticas	Aprobación y resguardo en SharePoint
Intern	Resultados de prueba / validación	QA / Líder técnico	Evidencias adjuntas, métricas, sin bloqueadores	Go/No-Go para pase a siguiente iteración
Intern	Guía de usuario (rápida)	Usuarios piloto / Soporte	Claridad, pasos orientados a tarea, capturas	Capacitación y despliegue al piloto

Figura 6. Plan de Calidad del Proyecto PAP

2.9 Seguimiento y Control

El proyecto se monitorea mediante reuniones semanales con el líder (Process Manager) y el EEM Design Team, apoyadas por sincronizaciones breves cuando hay carga crítica. En cada sesión se revisa el avance por entregable, el cumplimiento del cronograma, los cambios al plan, las causas de retraso y las acciones correctivas con responsables y fechas. El control se sustenta en un tablero de tareas, bitácora de tickets y minutas con acuerdos y riesgos. Si un cambio impacta alcance, tiempos o calidad, se activa un control de cambios: se documenta el impacto, se define mitigación y se reprograma el entregable afectado, manteniendo trazabilidad.

En paralelo, la Coordinación PAP y el Profesor PAP realizan seguimiento académico en los hitos institucionales (revisión del PDE, corte parcial y cierre). En estos puntos se presentan evidencias (documentación), se atienden observaciones y, de ser necesario, se ajusta para alinear objetivos, contenidos y fechas. Cualquier modificación académica que afecte mis entregables se sincroniza con el plan operativo para asegurar que los objetivos del PAP y del Proyecto Express permanezcan coherentes y alcanzables en el periodo establecido.

3. Reflexiones del alumno

3.1 Aprendizajes Profesionales

Durante mi participación en el Proyecto PAP desarrollé diversas competencias profesionales que fortalecieron significativamente mi perfil como estudiante y futuro profesional. Entre las más relevantes se encuentran el dominio de herramientas técnicas como Excel avanzado y Pandas Python para automatización de procesos, el entendimiento de sistemas corporativos complejos como EEM y el ERP interno, así como la capacidad de analizar y documentar procesos financieros en un entorno global. Estas competencias técnicas me permitieron aplicar conocimientos adquiridos en la universidad relacionados con programación, análisis de datos, lógica de procesos y mejora continua, comprobando su utilidad en un contexto real.

En cuanto a las competencias suaves, destacué en el desarrollo de la comunicación efectiva en un entorno corporativo internacional, el trabajo colaborativo con equipos multidisciplinarios, la gestión del tiempo y la adaptabilidad ante cambios constantes en prioridades y requerimientos. Además, adquirí una visión más amplia del contexto económico y organizacional, comprendiendo cómo decisiones tecnológicas impactan directamente la eficiencia financiera y operativa de una empresa global. Actualmente me considero más capaz de participar en la preparación y seguimiento de proyectos, comprender su impacto organizacional, tomar decisiones informadas y contribuir activamente a la mejora de procesos con enfoque profesional.

3.2 Aprendizajes Sociales

El Proyecto PAP contribuye a la sociedad de manera indirecta pero significativa, al fortalecer sistemas internos que impactan a miles de empleados de una empresa global. La modernización del sistema de viáticos mejora la transparencia, eficiencia y equidad en la gestión de recursos financieros, beneficiando principalmente a los empleados que utilizan el sistema, así como a las áreas administrativas responsables del control financiero. Aunque no se trata de un proyecto social directo, su impacto se refleja en mejores prácticas corporativas, reducción de errores y optimización de recursos, lo cual contribuye a una operación más eficiente y responsable.

A nivel personal, esta experiencia amplió mi comprensión sobre cómo la tecnología puede ser una herramienta de transformación social cuando se utiliza para mejorar procesos, optimizar recursos y facilitar el trabajo de las personas. También reforzó mi visión sobre la importancia de la innovación responsable y el uso ético de la tecnología para generar beneficios sostenibles a largo plazo dentro de la sociedad y la economía.

3.3 Aprendizajes Éticos

A lo largo del Proyecto PAP, tuve la oportunidad de poner en práctica valores éticos como la responsabilidad, la confidencialidad, la honestidad y el respeto por la información sensible. El manejo de datos financieros y sistemas internos reforzó la importancia de actuar con integridad, seguir lineamientos corporativos y respetar los acuerdos de confidencialidad establecidos por la organización. Las principales decisiones éticas estuvieron relacionadas con el uso adecuado de información, la precisión en la documentación y la transparencia en el reporte de avances y problemas.

Identifiqué una sólida concordancia entre mis valores personales y el enfoque ético y social de HP Inc., una empresa que promueve la equidad digital, la sostenibilidad y el impacto social positivo. Esta experiencia me permitió reflexionar sobre mi futuro profesional, confirmando mi interés por ejercer mi carrera dentro de organizaciones que valoren la integridad, el trabajo colaborativo y la innovación con propósito. Asimismo, me queda claro que deseo ejercer mi profesión con un enfoque responsable, consciente del impacto de la tecnología en las personas y en la sociedad.

3.4 Aprendizajes Personales

En el ámbito personal, el PAP representó un proceso de crecimiento y autoconocimiento. Aprendí a relacionarme con mayor profesionalismo, a comunicarme de manera más clara y a asumir responsabilidades dentro de un entorno laboral real. Esta experiencia influyó positivamente en la forma en que gestiono mi tiempo, enfrente retos y me adapto a contextos nuevos, tanto en el ámbito académico como en el personal.

El proyecto me permitió reconocer mis fortalezas, áreas de oportunidad y potencial para integrarme en equipos de alto desempeño. Además, me brindó una nueva perspectiva sobre la diversidad cultural y profesional, al convivir con personas de distintos perfiles y regiones del mundo. Esto contribuyó a fortalecer mi proyecto de vida personal y profesional, dándome mayor claridad sobre mis objetivos y el tipo de entorno laboral en el que deseo desarrollarme.

3.5 Tareas Aprendidas

Entre los factores que influyeron positivamente en el éxito de mi participación en el Proyecto PAP destacan la comunicación constante con el equipo, la disposición para aprender, la disciplina, la organización y el acompañamiento del líder técnico. Asimismo, la claridad de objetivos, el uso de herramientas adecuadas y el trabajo colaborativo facilitaron el cumplimiento de entregables y el aprendizaje continuo.

Estas acciones y actitudes serán fundamentales para repetir resultados exitosos en futuros proyectos profesionales.

Por otro lado, identifiqué áreas que pudieron realizarse de mejor manera, como una gestión más eficiente del tiempo en etapas iniciales, mayor anticipación a dependencias externas y una priorización más clara de tareas cuando surgían cambios de alcance. Reconocer estas situaciones me permitirá actuar con mayor previsión en proyectos futuros, mejorando la calidad, oportunidad y eficiencia de mi desempeño profesional y personal.

4. Resultados del Trabajo Profesional

Este capítulo describe los principales productos obtenidos durante mi participación en el Proyecto PAP, así como el impacto esperado de estos entregables y las soluciones implementadas ante los problemas que surgieron durante su desarrollo. Los resultados reflejan tanto el trabajo individual como la colaboración con el equipo, y evidencian la aplicación práctica de los conocimientos y competencias desarrolladas durante el periodo.

4.1 Productos Obtenidos

Durante mi participación en el Proyecto PAP, generé y apoyé en la elaboración de diversos entregables que son utilizados actualmente o que serán de utilidad futura dentro de la organización. Los principales productos obtenidos fueron los siguientes:

- Automatizaciones y scripts de apoyo desarrollados con Excel y Python para optimizar tareas repetitivas relacionadas con análisis de datos y gestión de incidencias.
- Resolución y seguimiento de tickets del sistema EEM, contribuyendo a la continuidad operativa y a la mejora del funcionamiento del sistema actual.
- Reportes y análisis de información, utilizados por el equipo para la toma de decisiones y revisión de procesos financieros.
- Nueva interfaz de usuario para el sitio web empresarial del equipo, con funcionalidades actualizadas y en norma.

Estos entregables forman parte del flujo operativo del Proyecto Express y contribuyen a la mejora continua del sistema de gestión de viáticos de HP Inc.

4.2 Estimación del Impacto

Los entregables generados durante el PAP tendrán un impacto positivo principalmente dentro de la organización. La documentación técnica y los reportes permitirán una transición más ordenada hacia la nueva plataforma, reduciendo errores, tiempos de implementación y dependencias críticas del sistema actual. Las automatizaciones desarrolladas contribuirán a optimizar procesos internos, disminuir la carga operativa del equipo y mejorar la eficiencia en el análisis y resolución de incidencias.

A mediano y largo plazo, los beneficios se extenderán a miles de empleados de HP que utilizan el sistema de viáticos, quienes se verán favorecidos por procesos más ágiles, confiables y transparentes. De manera indirecta, el proyecto también impacta positivamente en la eficiencia financiera de la organización y en la adopción de mejores prácticas corporativas, alineadas con la innovación, la automatización y el uso responsable de la tecnología.

4.3 Solución a problemas del proyecto

Durante el desarrollo del Proyecto PAP surgieron diversos retos, tanto técnicos como organizacionales. Entre los principales problemas se encontraron la complejidad del sistema EEM, la dependencia de información de múltiples países, cambios en prioridades y limitaciones de acceso a ciertos sistemas por motivos de seguridad. Asimismo, en el ámbito personal, uno de los retos fue adaptarme a un entorno corporativo global con altos estándares y ritmos de trabajo exigentes.

Estos problemas se abordaron mediante comunicación constante con el equipo, documentación clara de incidencias, priorización de tareas y apertura al aprendizaje continuo. El apoyo del líder técnico y la colaboración con otros miembros del equipo fueron claves para resolver incidencias, ajustar planes de trabajo y cumplir con los objetivos establecidos. Enfrentar estas situaciones fortaleció mi capacidad de análisis, adaptación y resolución de problemas, generando aprendizajes significativos para futuros proyectos profesionales.

5. Conclusiones

La participación en el Proyecto PAP representó una experiencia de aprendizaje integral que fortaleció tanto mis competencias profesionales como mi desarrollo personal. Más allá de los aspectos técnicos, enfrenté situaciones inesperadas propias de un entorno corporativo real, como cambios de alcance, gestión del tiempo, trabajo con equipos globales y toma de decisiones bajo presión. Estas experiencias me permitieron comprender la importancia de la adaptación, la comunicación efectiva y la responsabilidad profesional.

El reto que implicó integrarme a un proyecto de alcance global exigió un esfuerzo constante y un alto nivel de compromiso; sin embargo, los resultados obtenidos fueron satisfactorios tanto para la organización como a nivel personal. Al concluir esta etapa, me siento motivado y con mayor claridad sobre mi proyecto de vida profesional, consciente de mis fortalezas, áreas de mejora y del impacto que puede tener la tecnología cuando se aplica de forma estratégica y ética. Esta experiencia PAP reforzó mi interés por seguir desarrollándome en entornos corporativos que promuevan la innovación, la mejora continua y el impacto positivo en la sociedad.

Bibliografía

HP Inc. (2024). About HP: Company information, mission, vision, and values. HP Inc.

Project Management Institute. (2021). A guide to the project management body of knowledge (PMBOK® Guide) (7th ed.). Project Management Institute.

Chiavenato, I. (2017). Gestión del talento humano (4ª ed.). McGraw-Hill Education.