

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

PAP4N01 PROGRAMA DE GESTION E INNOVACION EN INGENIERIA DE PRODUCTO
II, HP INC, Las Fuentes.

PRESENTA

Alumno: IES Mariel CAÑEDO Vizcarra

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

Tlaquepaque, Jalisco, julio de 2022.

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	6
1.5 Entregables.....	6
1.6 Involucrados	6
2. Desarrollo del Proyecto PAP.....	7
2.1 Administración del Proyecto	7
2.2 Sustento Teórico y Metodológico	7
2.3 Descripción del Proyecto	7
2.4 Plan de Trabajo	9
2.5 Equipo de Trabajo	10
2.6 Plan de Comunicaciones	10
2.7 Plan de Calidad.....	10
2.8 Seguimiento y Control.....	11
2.9 Cierre del Proyecto	12
3. Resultados del Trabajo Profesional	12
3.1 Productos Obtenidos	12
3.2 Estimación del Impacto.....	12
4. Reflexiones del alumno	13
4.1 Aprendizajes Profesionales	13
4.2 Aprendizajes Sociales.....	13
4.3 Aprendizajes Éticos	14
4.4 Aprendizajes Personales	14
4.5 Tareas Aprendidas	15
4.6 Desarrollo Profesional.....	15
5. Conclusiones	17
6. Bibliografía y Anexos (<i>solo en caso necesario</i>)	18

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

Durante mi Proyecto de Aplicación Profesional decidí trabajar con la empresa HP Inc dentro del equipo de Printing Standard Pricing, siendo mi principal función la de apoyar operativamente a esta área que, a su vez, forma parte de la unidad de Sales Operations LATAM.

El proyecto perteneciente al módulo de Printing PLC & Pricing Management para LATAM, se define como el encargado de administrar la vida de los productos y la disponibilidad de los productos en los diferentes países de la región, en este caso, Latinoamérica. Los casos resueltos durante mis actividades fueron de suma importancia para la toma de decisiones dentro de Sales Operations y para la creación de planes de acción y correctivos.

Mis tareas pudieron ser completadas vía remota. La empresa hizo llegar mi equipo de trabajo a casa, y mediante sesiones en Zoom y Webinars pude realizar mis entrenamientos y actividades del proceso al cual apoyé. Gracias a esto pude trabajar junto con personas de todas partes del mundo, especialmente Colombia, Argentina, Brasil, Costa Rica y otras ciudades de México, ya que estaban incluidas en el equipo de trabajo al que pertenecí.

Realicé mis actividades trabajando bajo metodología en cascada y SCRUM, ya que había tareas que debían finalizarse cada día, sin embargo, era posible volver a ellas en caso de necesitarse modificaciones. Algunas de las herramientas utilizadas para los entregables fueron, Excel, GPSy, myPRS, PATSY, Power Automate, Eclipse, entre otras.

A lo largo de este proyecto pude desarrollar habilidades fundamentales para mi correcto rendimiento en la empresa, tales como el pensamiento crítico, análisis de negocios, resolución de conflictos, comunicación asertiva, entre otras; que además me hicieron desenvolverme más íntegramente en otros aspectos de mi vida fuera de la empresa.

El desarrollo de este PAP me permitió aterrizar las ideas de futuro profesional que tenía para mí, y en caminarlas en la dirección correcta a través de mi experiencia como Intern en HP Inc. Puedo asegurar que finalizo este proyecto con una visión clara de lo que sigue al terminar mi carrera, me llevo conocimientos valiosos aprendidos dentro de la empresa, tanto profesionales, como sociales, éticos y personales, que sin duda pondré a prueba en mis siguientes proyectos dentro y fuera de HP.

1. Introducción

1.1 Antecedentes

Hewlett Packard Company (HP Co) es una de las principales empresas de tecnología de impresión y sistemas personales del mundo. Fue separada en dos entidades distintas durante el año 2015, Hewlett Packard Enterprise que ofrece soluciones para TI empresarial, y HP Inc (a la cual pertenezco) que se centra en productos de consumo como impresoras y PC.

Computing and Printing Global Services, mejor conocida como HP Inc, es una empresa dedicada a la computación personal y otros dispositivos, productos de imágenes e impresión y tecnologías, soluciones y servicios relacionados a consumidores, pequeñas y medianas empresas y grandes empresas, incluidos clientes en las industrias del gobierno, la salud y la educación.

HP Inc abastece la demanda de usuarios finales en todo el mundo y tiene sites establecidos en las regiones de Europa, Asia y América; la región de Latinoamérica (LATAM) está constituida por México, Colombia, Bolivia, Perú, Argentina, Chile, Paraguay, Uruguay, Brasil, Bahamas, Barbados, Belice, Bonaire, Islas Caimán, Costa Rica, República Dominicana, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Nicaragua, Panamá, Puerto Rico, Trinidad y Tobago y Venezuela.

1.2 Justificación

Para ser partícipe de un proyecto, siempre busco que su filosofía y valores estén alineados con los que yo busco en mi futuro profesional. HP Inc es una empresa basada en la co-creación, un concepto importante y sobre el cual se fundamenta mi carrera en Ingeniería en Empresas de Servicio. De hecho, la misma empresa colaboró en la creación de la ruta de estudios de mi licenciatura.

Además de esto, HP Inc. se caracteriza por su interés en incorporar jóvenes con gusto por la tecnología a sus equipos de trabajo, con la finalidad de ayudarlos a desarrollar sus talentos e impulsar su carrera profesional. Estas son algunas de las razones por las cuales, desde semestres anteriores, concluí en que era una empresa conveniente para involucrarme profesionalmente.

Estar expuesta a comentarios positivos de mis compañeros y maestros, me hizo investigar más por cuenta, y al descubrir a esta empresa que promueve la iniciativa personal, el crecimiento y el empoderamiento de la mano de tendencias tecnológicas, despertó en mí el interés por adentrarme a esta área de negocio y fue mi motivación para que decidiera participar en este PAP.

Estoy consciente del gran reto que representa incorporarme a una empresa del nivel de HP Inc, el adaptarme a los procesos y forma de trabajo existentes y a su vez la dedicación con

la que tendré que obrar para resaltar entre un gran número de empleados; pero considero tengo las habilidades y conocimiento para hacerlo.

Sé que necesitaré y en el camino desarrollaré disciplina y organización para poder cumplir en tiempo y forma con las actividades que me sean asignadas al mismo tiempo que continúo con mis clases universitarias. Y a pesar de que puede sonar como una gran carga para muchos, encontrar equilibrio entre ambos compromisos no me parece imposible.

Procuraré mantener en mente que, para mí, el ámbito tecnológico es una de las áreas de negocio donde mayores oportunidades de desarrollo profesional encuentro, además, como recién egresada visualizo que habrá empresas que se interesen en mi perfil, sobre todo porque después de participar en este PAP con HP tendré a esta empresa como una referencia que avale mis capacidades.

1.3 Objetivos

El propósito de HP Inc a la hora de reclutar a Interns, es que estos jóvenes desarrollen conocimientos y habilidades mientras trabajan con un equipo, además de comprender la promesa de una marca como HP. Los objetivos que la empresa pretende lograr con mi participación en este PAP son:

- *Aumentar mis habilidades a través de una variedad de experiencias y recursos.*
- *Trabajar en proyectos que tendrán un impacto duradero en la empresa y en mi desarrollo profesional.*
- *Involucrarme y establecer contactos con los miembros del equipo de HP Inc, las partes interesadas y los líderes para construir mi propia red.*

Por mi parte, mis principales objetivos de aprendizaje durante el PAP son:

- *Identificar qué ámbito tecnológico es el que me despierta más interés para continuar con mi desarrollo profesional.*
- *Integrarme a actividades propias de mi puesto y a otras voluntarias para obtener experiencia en el área de los proyectos.*
- *Mejorar mis habilidades de comunicación y presentación.*
- *Practicar mi expresión oral y escrita en idioma inglés.*
- *Establecer una red de contactos que pueda impulsarme en mi desarrollo profesional.*
- *Participar activamente en proyectos de mi área u otras áreas de la empresa.*
- *Aprender cómo se desenvuelven verdaderamente los equipos de trabajo.*

1.4 Contexto

El proyecto que se desarrollará será de Apoyo a Áreas Operativas, mis actividades intervendrán específicamente en el área de Sales Operations LATAM, con énfasis en la sección de Pricing para el módulo de Printing.

Como interna en el área de Printing, mi rol principal es aprender las actividades referentes al proceso Operational Process Management. Entre mis actividades se encuentran: atender p0casos relacionados al mantenimiento, actualización y alta de precios para productos de Printing, revisión, actualización y alta de descuentos, dar seguimiento a casos anteriormente revisados, aprobar acuerdos con clientes finales de la empresa.

1.5 Entregables

Los entregables que deberé producir durante mi apoyo al área de Pricing Printing se mostrarán al equipo de Standard Pricing de forma quincenal, es decir, cada dos semanas durante nuestra junta Standard Pricing Meeting a través de Zoom.

Estos entregables serán a manera de reportes estadísticos que deberé estar alimentando todos los días por medio del llenado de un formulario en la herramienta de Dynamics. Dicho formulario contiene información relevante acerca del caso a resolver.

Por otro lado, los entregables personales durante este periodo en el PAP, se identifican los siguientes:

- *Reporte PAP*
- *Proyecto de Desarrollo Profesional*
- *Video de presentación final*
- *Póster Técnico*

1.6 Involucrados

El equipo con el que estaré trabajando de cerca es el de Standard Pricing, al cual pertenece Mónica Valencia como parte de la familia de Process & Capabilities. Mónica es quien se encargará de revisar los formularios diarios de Dynamics y aprobar su inclusión en el reporte estadístico mensual, y nuestro Manager y director del equipo de Sales Operations, Carlos Toriz, será quien apruebe.

2. Desarrollo del Proyecto PAP

2.1 Administración del Proyecto

Al inicio del curso, el profesor nos presenta el plan de trabajo con el cual desarrollaremos nuestras actividades del PAP, y en el cual, se destacan las fechas determinantes, que pueden incluir a los entregables programados y sus criterios de aceptación

La metodología de trabajo consiste sesiones virtuales semanales de seguimiento. Es mi responsabilidad como alumna del PAP cumplir con las entregas de tareas, mismas que son fundamentales para las sesiones 1:1 que se tienen con el profesor, pues se revisa y comenta el entregable realizado.

La ejecución del proyecto en HP Inc la realizo diariamente con mi equipo de trabajo Standard Pricing de forma remota, esto quiere decir que no asisto al site de Las Fuentes al que pertenezco. La gestión del proyecto se realiza mediante un SharePoint que contiene el plan de trabajo.

El profesor del PAP da seguimiento a los entregables y actividades programadas para el curso, mientras que en la empresa huésped recibo retroalimentación constante de mi Manager.

2.2 Sustento Teórico y Metodológico

Aunque no se menciona explícitamente, en el área de Pricing Printing se utiliza una clase de combinación entre la metodología de cascada y la SCRUM para la resolución de los casos y producción de entregables.

Tal como el modelo en cascada establece, se tiene que finalizar la actividad inmediata anterior para poder continuar con la inmediata posterior, sin embargo, en esta parte es cuando entra el modelo SCRUM, pues a diferencia del de cascada que no se puede regresar a una actividad anterior para realizar modificaciones, en el proceso que llevo a cabo sí se puede y es necesario.

Scrum favorece al proceso ya que los requisitos para los casos que revisamos son cambiantes, por lo que la flexibilidad y la productividad son fundamentales. El modelo en cascada favorece al proceso de manera que se puedan entregar los productos finales de los casos que atiendo todos los días.

2.3 Descripción del Proyecto

El proyecto al que pertenezco se identifica como uno de los módulos de un proyecto mayor el cual está dirigido al cumplimiento de los objetivos anuales definidos por el CEO de HP Inc, objetivos que son decididos durante la reunión con el Global Head of Sales Operations con base en las estrategias de la organización.

El módulo o unidad al que se le atribuye mi proyecto es Printing PLC & Pricing Management para LATAM, que se define como el proceso encargado de administrar la vida de los productos y la disponibilidad de los productos en los diferentes países de la región, en este caso, Latinoamérica.

Además de esto, se deben realizar los precios y la configuración de la exhibición (descuentos), junto con la configuración de la bandera para permitir que la información fluya correctamente en los sistemas Down Stream. Esto se hace manteniendo los reportes para Latinoamérica, los cuales contienen información de cuando los productos están siendo lanzados y retirados del mercado. Con base en el reporte se solicitará que los productos sean configurados y marcados en sistemas como GPSy, en base a la misma línea se crearán las planillas.

Además, los precios para las regiones se establecen en GPSy y los descuentos contractuales se establecen en PATSy. Todas estas actividades permitirán que los productos existan y funcionen en los sistemas de HP donde se requieran y cuando sea necesario retirarlos de ellos.

Las competencias que estoy desarrollando con la realización de este PAP y sus niveles se expresan en la siguiente tabla:

No.	Competencia	Nivel Adquirido al Inicio	Nivel Objetivo al final PAP	Objetivo final PAP	Prior
1	Uso de Paquete Office (esp. Excel y Outlook)	2	3		A
2	Uso de Software Organizacional	1	3		A
3	Comunicación asertiva	3	3		M
4	Inteligencia emocional	2	3		M
5	Comunicación oral y escrita en inglés	2	3		A
6	Cursos Mandatorios de la empresa	1	2		A

2.4 Plan de Trabajo

	17-may	20-may	24-may	27-may	31-may	03-jun	07-jun	10-jun	14-jun	17-jun	21-jun	24-jun	28-jun	05-jul	08-jul	15-jul
	Sesión 1	Sesión 2	Sesión 3	Sesión 4	Sesión 5	Sesión 6	Sesión 7	Sesión 8	Sesión 9	Sesión 10	Sesión 11	Sesión 12	Sesión 13	Sesión 14	Sesión 15	Sesión 16
Actividades PAP																
Características y Dinámica del Curso-Taller																
SoftSkills Comunicación																
Revisión de Proyecto Desarrollo Profesional G1																
Revisión de Proyecto Desarrollo Profesional G2																
SoftSkills Liderazgo																
Revisión de Proyecto Desarrollo Profesional G3																
Revisión de Proyecto Desarrollo Profesional G4																
Exposición Tema Libre G1																
Exposición Tema Libre G2																
SoftSkills Transformación Profesional																
Revisión Contenido Reporte Final G1																
Revisión Contenido Reporte Final G2																
Revisión Contenido Reporte Final G3																
Revisión Contenido Reporte Final G4																
Revisión Video Presentación Reporte Final																
Cierre del Proyecto PAP																

No.	Actividad Educativa	Pre req.	Total hrs.	Fecha de inicio	Fecha de término	MESES											
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Comunicación en Inglés																
1.1	Practicar gramática con curso en línea		120	jun-22	jun-23												
1.2	Practicar pronunciación con curso en línea		120	jun-22	jun-23												
1.3	Renovar mi certificación en TOEFL cada dos años		3	ago-22													
2	Manejo de Herramientas de Modelado de Procesos																
2.1	Tomar curso avanzado en Bizagi		85	ene-24	may-24												
2.2	Tomar curso intermedio en Flexim	2.1	85	may-24	sep-24												
2.3	Tomar curso avanzado en Flexim	2.2	85	sep-24	ene-25												
3	Entrenamiento en Gestión de Proyectos																
3.1	Obtener certificación CAPM en PMI		320	jul-22	dic-22												
3.4	Obtener certificación PMP en PMI	3.3	280	ene-25	abr-25												
4	Programación																
4.1	Tomar curso básico del lenguaje SQL		100	ene-24	may-24												
4.2	Tomar curso básico del lenguaje Python		100	may-24	sep-24												
4.3	Tomar curso básico del lenguaje Java		100	sep-24	ene-25												
5	Manejo de Paquetería Microsoft Office																
5.1	Tomar curso avanzado en PowerPoint		20	jul-22	ago-22												
5.2	Tomar curso intermedio en Excel		20	ago-22	sep-22												
5.3	Tomar curso avanzado en Excel	5.2	20	sep-22	oct-22												
5.4	Tomar curso avanzado en PowerBI		20	oct-22	nov-22												
6	Gestión de las Emociones e Inteligencia Emocional																
6.1	Leer libro "La inteligencia emocional" de Daniel Goleman		5	jun-22	jun-22												
6.2	Tomar taller de motivación y liderazgo		60	sep-22	dic-22												
7	Entrenamiento en Metodologías Ágiles																
7.1	Tomar training de Agile en PMI		240	ene-23	jul-23												
7.2	Obtener certificación Disciplined Agile Scrum Master en PMI	7.1	240	ago-23	feb-24												
7	User Experience Design																
7.1	Tomar curso en SABA		240	jul-22	jul-23												

2.5 Equipo de Trabajo

<i>Rol</i>	<i>Responsabilidad</i>
<i>LATAM Sales Operations Director</i>	<i>Atender las reuniones programadas para dar seguimiento a los planes de acción.</i>
<i>LATAM Executive Assistant</i>	<i>Agendar las revisiones de los reportes y presentaciones con el LATAM Sales Operations Director.</i>
<i>Sales Experience MOC Lead</i>	<i>Revisar los casos resueltos por el equipo de Standard Pricing y atender a las reuniones programadas.</i>
<i>Printing Standard Pricing Consultant</i>	<i>Dar seguimiento a los casos de precios/Exhibits/NPIs relacionados a Printing y atender las reuniones programadas.</i>
<i>Printing Standard Pricing Intern</i>	<i>Dar seguimiento a los casos de precios/Exhibits/NPIs relacionados a Printing y atender las reuniones programadas.</i>
<i>Standard Pricing Personal Systems Consultant (2)</i>	<i>Dar seguimiento a los casos de precios/Exhibits/NPIs relacionados a PS y atender las reuniones programadas.</i>

2.6 Plan de Comunicaciones

<i>Emisor</i>	<i>Mensaje</i>	<i>Receptor</i>	<i>Medio</i>	<i>Frecuencia</i>
<i>Various Teams</i>	<i>Price/exhibit/NPI case</i>	<i>Standard Pricing Printing Team</i>	<i>Email</i>	<i>Diario</i>
<i>Standard Pricing Printing Intern</i>	<i>Solved case</i>	<i>Various Teams</i>	<i>GYPSy, PATSy, Eclipse, myPRS</i>	<i>Diario</i>
<i>Standard Pricing Printing Intern</i>	<i>Solved case</i>	<i>Sales Experience MOC Lead</i>	<i>Dynamics</i>	<i>Diario</i>
<i>Standard Pricing Printing Intern</i>	<i>Information</i>	<i>Standard Pricing Printing Consultant</i>	<i>Email/Zoom</i>	<i>Diario</i>
<i>Sales Operation Manager</i>	<i>1:1 meeting</i>	<i>Standard Pricing Printing Intern</i>	<i>Zoom</i>	<i>Quincenal</i>
<i>Sales Operation Manager</i>	<i>Standard Pricing Staff meeting</i>	<i>Standard Pricing Team</i>	<i>Zoom</i>	<i>Quincenal</i>
<i>Sales Experience MOC Lead</i>	<i>Standard Pricing Staff meeting</i>	<i>Standard Pricing Team</i>	<i>Zoom</i>	<i>Quincenal</i>
<i>Profesor PAP</i>	<i>Información</i>	<i>Alumno</i>	<i>Email</i>	<i>Ocasional</i>
<i>Profesor PAP</i>	<i>Información</i>	<i>Alumno</i>	<i>Zoom</i>	<i>Semanal</i>
<i>Alumno</i>	<i>Información</i>	<i>Profesor PAP</i>	<i>Email</i>	<i>Ocasional</i>
<i>Alumno</i>	<i>Reporte</i>	<i>Profesor PAP</i>	<i>Plataforma (Canvas)</i>	<i>Semanal</i>
<i>Alumno</i>	<i>Exposición</i>	<i>Profesor PAP</i>	<i>Plataforma (Canvas)</i>	<i>Única</i>
<i>Alumno</i>	<i>Video de presentación</i>	<i>Profesor PAP</i>	<i>Plataforma (Canvas)</i>	<i>Única</i>
<i>Alumno</i>	<i>Póster técnico</i>	<i>Profesor PAP</i>	<i>Plataforma (Canvas)</i>	<i>Única</i>

2.7 Plan de Calidad

<i>Emisor: Quién Entrega</i>	<i>Entregable: Qué Entrega (Entregable)</i>	<i>Receptor: Quién recibe o Inspecciona</i>	<i>Criterios: Condiciones de Aceptación</i>	<i>Siguiente paso. Cuando se Autoriza.</i>
----------------------------------	---	---	---	--

<i>Standard Pricing Printing Intern</i>	<i>Reporte de Caso Price/Exhibit/NPI</i>	<i>Sales Experience MOC Lead</i>	<i>Contiene características del caso, como son: nombre del dueño del caso, país, región, mercado, escenario, resolución.</i>	<i>Compartir en Standard Pricing Staff meeting</i>
<i>Standard Pricing Printing Intern</i>	<i>Email de caso resuelto/escalado internamente</i>	<i>Solicitante del caso</i>	<i>Contiene información sobre la resolución del caso.</i>	
<i>Alumno</i>	<i>Reporte final</i>	<i>Profesor PAP</i>	<i>No tiene faltas de ortografía</i> <i>El contenido está completo</i> <i>Contiene el formato institucional</i>	
<i>Alumno</i>	<i>Exposición temas</i>	<i>Profesor PAP</i>		
<i>Alumno</i>	<i>Video de presentación</i>	<i>Profesor PAP</i>		
<i>Alumno</i>	<i>Póster técnico</i>	<i>Profesor PAP</i>		

2.8 Seguimiento y Control

Las actividades de Monitoreo y Control se basan principalmente en reuniones a través de la herramienta Zoom, las cuales tienen lugar cada dos semanas. Las más generales son las llamadas Staff Meetings, en las que nos reunimos todo el equipo de Sales Experience de LATAM para revisar los resultados de las actividades realizadas, si se cumplieron en la fecha estipulada, cuál fue la respuesta de los clientes y si es necesario aplicar acciones correctivas.

Aunado a esto, se tienen las reuniones exclusivas para el equipo de trabajo de Standard Pricing, para presentar información de los casos resueltos durante los últimos días, características del caso, estadísticas acerca de los avances y retrocesos en los procesos. En caso de que se necesite realizar algún ajuste en la manera de resolver y dar seguimiento a los casos, este espacio es el que destina para hacerlo.

De forma más personal, se tienen las reuniones llamadas 1:1, con mi Manager (quien desempeña el rol de líder de proyecto). En dichas reuniones, los participantes solo son el Manager y uno de los integrantes del equipo, donde se presentan avances de las actividades durante los últimos días, y en caso de que se presentara un problema no urgente se da a conocer al líder para que facilite su solución o de indicaciones al respecto.

Por otro lado, se realizan revisiones del reporte PAP y del Proyecto de Desarrollo Profesional con el profesor cada mes aproximadamente en sesiones virtuales 1:1. En estas sesiones se recibe apoyo por parte del profesor, se retroalimentan los entregables y se resuelven dudas

personales que surjan a lo largo de la realización del proyecto. Al final del semestre se tiene programada la revisión del video de presentación y el póster técnico con todo el grupo.

2.9 Cierre del Proyecto

No participé en el cierre de proyectos.

3. Resultados del Trabajo Profesional

3.1 Productos Obtenidos

- *Reporte de Caso Price/Exhibit/NPI*
- *Email de caso resuelto/escalado internamente*

3.2 Estimación del Impacto

El proceso de Pricing es de vital importancia para el funcionamiento de HP Inc. Los entregables que realizamos el Standard Pricing Printing Consultant y yo, como interna del mismo puesto, colocan al precio o descuento en el sistema, y si esto no fuera así no habría manera de solicitar una orden de compra.

Si no se realizan correctamente las actividades del proceso, entonces no habrá información suficiente en el resto de las herramientas que utilizan otros equipos de trabajo, de forma que no podrían ejecutarse las órdenes de los clientes.

Además, no solo el proceso de Pricing es una cuestión importante aquí, sino que, específicamente en el área de Printing tiene un impacto enorme para la empresa, ya que es la selección de productos dedicados a las Impresiones, es decir, tintas, toners, etc. Siendo estos los mayores generadores de ingresos para la empresa.

4. Reflexiones del alumno

4.1 Aprendizajes Profesionales

La realización de este PAP me permitió desarrollar competencias fundamentales para ejercer correctamente dentro de mi ámbito profesional, por ejemplo:

- *Pensamiento crítico*
- *Manejo de software organizacional*
- *Habilidad para presentar y comunicar asertivamente*
- *Resolución de problemas*
- *Expresión oral y escrita en inglés*

Entre las competencias técnicas que desarrollé, las que sobresalieron y fueron muy importantes para completar correctamente la parte del proceso que trabajé en HP Inc fueron la resolución de conflictos y análisis de negocio. Estas dos habilidades pude practicarlas a la hora de leer los casos y determinar qué acciones debía llevar a cabo para resolverlos.

El pensamiento crítico junto con la inteligencia emocional, fueron dos habilidades suaves que tuve que utilizar bastante, sobre todo cuando se generaba algún conflicto entre recursos humanos que me involucrara de cierta forma, elegir las palabras adecuadas para darle solución y encontrar beneficio para todas las partes.

Fue interesante saber que el área que estuve trabajando, es decir la de Printing, es en realidad la unidad que mayor ingreso genera para la empresa, esto a su vez me hizo actuar con responsabilidad a la hora de desarrollar mis actividades.

El trabajar colaborativamente con mi equipo de trabajo desarrolló competencias importantes en mí, sobre todo, me di cuenta de que no todos los miembros tienen una sola forma de trabajar y es necesario ubicar las habilidades de cada uno para ejecutar los proyectos de forma óptima. A pesar de no haber dirigido un proyecto, me considero capaz de hacerlo.

4.2 Aprendizajes Sociales

En HP Inc existe la Fundación HP, la cual es una organización sin fines de lucro que, con la ayuda voluntaria de los empleados de HP, financia programas filantrópicos para comunidades desatendidas y subrepresentadas donde vivimos y trabajamos apoyando el aprendizaje relacionado con la tecnología, las donaciones benéficas, voluntariado y programas de socorro en casos de desastre.

La fundación cuenta con muchísimos programas que buscan el beneficio social de quienes más los necesitan, haberme vuelto parte de esta comunidad ha tenido un impacto grande

en mí en cuestión de consciencia social. Me considero una persona más consciente del contexto mundial y con mayor iniciativa para involucrarme en voluntariados que pretendan dar solución a una problemática importante y a su vez permitan mi desarrollo integral.

4.3 Aprendizajes Éticos

Gracias a este PAP, pude comprobar que la filosofía y valores de HP están alineados a los míos, pues de otra forma no habría manera de que yo hubiera participado en el proyecto. La ética empresarial es una de las líneas más importantes en las cuales basan sus actividades las empresas, me encantó haber practicado valores como el respeto, la inclusión, la diversidad, la empatía y el diálogo.

Quiero hacer un reconocimiento especial a la humanidad con que todos los miembros del equipo nos tratamos mutuamente, independientemente de nuestra posición o características personales. No todas las empresas tienen una ética de trabajo tan estable y bien formulada como la de HP Inc, y mi deseo es que todas las personas tuvieran oportunidad de desarrollarse en un ambiente laboral como este.

Durante mi desarrollo del proyecto, enfoqué algunas actividades voluntarias a mi inclusión en proyectos más relacionados con los objetivos que escribí en mi documento de Desarrollo Profesional. Me di cuenta de que me gustaría continuar ejerciendo y aprendiendo dentro de HP Inc pero en un puesto de planta, más enfocado a la gestión de proyectos.

4.4 Aprendizajes Personales

Mi experiencia dentro de este PAP me dio las herramientas que necesitaba para determinar qué es lo que quiero hacer con mi futuro académico y profesional. Debo confesar que al comenzar el PAP, estaba muy confundida sobre lo que quería, sobre hacia dónde direccionaría mi camino laboral saliendo de la universidad. Este PAP me permitió llevar todas mis ideas al papel y aterrizarlas más concretamente a manera de plan de acción.

Aunado a esto, el poder trabajar por primera vez con una empresa del nivel de HP Inc me hizo conocerme muchísimo a mí misma y mi manera de trabajar. Pude reforzar mis habilidades y conocimientos, aprender nuevas ideas y conceptos, y, sobre todo, adquirir experiencia dentro de un campo laboral donde me gustaría desarrollarme más adelante. Claro, que también me sirvió para darme cuenta cuáles tendencias profesionales me favorecen más y hacia donde se inclinan mis intereses.

Si bien al principio me sentía nerviosa de no poder cumplir con todos los requisitos que el puesto me requería, me di cuenta de que tengo una gran capacidad de aprendizaje, y que en realidad nadie entre a la empresa sabiendo a detalle cómo realizar sus actividades. Puedo decir, que he ganado mayor confianza en mí misma y me reconozco como una colaboradora valiosa para la empresa.

4.5 Tareas Aprendidas

Una actitud determinante para haber conseguido buenos resultados durante el proyecto fue la gran disposición de mis compañeros de Sales Operations. Gracias a la cultura de puertas abiertas de HP, no tuve ningún inconveniente a la hora de buscar e investigar información necesaria para la realización de mis tareas dentro del PAP. La empresa y su gente fueron el ejemplo perfecto de que la barrera jerárquica de posiciones puede eliminarse para conseguir un espacio de trabajo óptimo.

También reconozco que un factor influyente en los exitosos resultados del proyecto fue mi resiliencia. Resiliencia ante las situaciones que se presentaban, muchas veces complicadas o desconocidas para mí, pero eso no me detuvo de salir adelante con mis actividades, de pedir ayuda cuando fuera necesario, de perder el miedo a equivocarme. Todas estas cualidades que pude desarrollar surgieron de esta resiliencia de la que hablo.

Una cuestión que puedo mejorar en mis próximas participaciones en proyectos es eliminar el miedo a pedir ayuda, a preguntar, a fallar de vez en cuando apenas se está aprendiendo un proceso o tarea. Una vez dentro de la organización, siempre tuve la libertad de acercarme y preguntar a quién sea cuando tuviera una duda, pero no tenía la confianza para hacerlo. Poco a poco descubrí que la empresa es muy flexible en estas cuestiones y siempre recibiré apoyo si lo pido.

4.6 Desarrollo Profesional

Respecto a mi nicho de desarrollo, quiero resaltar los siguientes aspectos.

- Las áreas tecnológicas que más me interesa desarrollar son Experience Design, Business Intelligence y Project Management.*
- Las áreas tecnológicas en las que me desempeño con mayor destreza son Business Intelligence, Project Management y User Experience.*
- Las áreas del mercado laboral con mayor crecimiento dentro de mis áreas de interés y habilidades son Big Data, Business Intelligence y Project Management.*

Me encantaría desarrollar mi perfil como Gestora de Proyectos debido a las habilidades que tengo para manejar equipos de trabajo, mis habilidades de organización, comunicación y gestión de conflictos y mi gusto por seguir las metodologías y buenas prácticas del PMI. Me gustaría enfocar mi trabajo como Project Manager en eventos socioculturales que impliquen la aplicación de conocimientos sobre User Experience Design, es decir, esta es la rama tecnológica que elegí como base, y sobre la cual me gustaría fundamentar mis proyectos.

Un perfil así requerirá de todo mi esfuerzo y compromiso durante los siguientes años, porque si bien cuento con habilidades innatas para la organización y manejo de recursos, necesitaré estudiar arduamente las buenas prácticas del PMI, trabajar y obtener experiencia en esa clase de proyectos, y obtener mi certificación oficial. A su vez, mi formación como Ingeniería en Empresas de Servicio hace que me incline naturalmente por el diseño de experiencias, por

lo que una maestría o estudios adicionales en User Experience Design tendrán que ser considerados también.

5. Conclusiones

Al inscribir un PAP titulado “Programa de la Industria de Alta Tecnología” me esperaba algo estructurado, pero no muy interesante. Fue una grata sorpresa encontrarme con algo totalmente contrario a mi expectativa, un profesor preparado y genuinamente interesado en que, como jóvenes a punto de egresar, encontremos nuestro camino profesional dentro del ámbito tecnológico; además de un plan de trabajo adecuado y en línea para cumplir con las actividades propuestas, aun fuera en verano.

Durante la primera sesión del curso supe que había hecho la elección correcta, pues como ya he venido mencionando durante el documento, aquellas ideas sobre mi futuro profesional pude aterrizarlas y transformarlas en acciones concretas para llegar a mi posición objetivo. El trabajar y adquirir experiencia con una empresa de gran nivel como HP Inc, me dejó lecciones muy valiosas que pretendo seguir aplicando a proyectos dentro y fuera de la organización.

Al término de este proyecto, me reconozco como una mujer más preparada para afrontar los retos profesionales, y no solo eso, también adquirí habilidades y conocimientos que me servirán en otras áreas de mi vida. También estoy increíblemente agradecida con HP Inc, mi Manager Carlos Toriz y mi equipo de trabajo, que me recibieron con puertas abiertas y sin barreras de algún tipo, siempre ofreciéndome su ayuda y apoyo para el desarrollo de mis actividades como Interna.

Me siento satisfecha con mi desempeño durante este PAP, con mi trabajo en la empresa HP Inc, y con las herramientas que me deja este curso para poderlas implementar al término de mi carrera profesional. Quiero mencionar, además, el impecable trabajo del profesor Juan Manuel Islas, quien no solo orientó mis ideales en torno a la adquisición de habilidades técnicas, sino, que, también resaltó la importancia de la sensibilidad y la humanidad requerida en la industria tecnológica.

6. Bibliografía y Anexos (*en caso de ser necesarios*)

[Son los documentos bibliográficos utilizados para la elaboración del reporte. Debe de utilizarse el sistema APA]

[Es todo lo que soporte el documento; que no es necesario añadirlo en el cuerpo del reporte, pero que sirve para su mejor comprensión: materiales elaborados, bitácoras, fichas, fotografías, mapas, etc.]