

# INSTITUTO TECNOLÓGICO Y DE ESTUDIOS SUPERIORES DE OCCIDENTE

Departamento de Electrónica, Sistemas e Informática  
Desarrollo Tecnológico y Generación de Riqueza Sustentable

PROYECTO DE APLICACIÓN PROFESIONAL (PAP)



ITESO, Universidad  
Jesuita de Guadalajara

PAPN01B - PAP PROGRAMA DE LA INDUSTRIA DE ALTA TECNOLOGIA II

HEWLETT PACKARD ENTERPRISE

**PRESENTA**

Alumno: IES ANA SOFÍA MARTÍNEZ ESCALANTE

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

Tlaquepaque, Jalisco, mayo 2023

# ÍNDICE

## Contenido

REPORTE PAP .....	2
<i>Presentación Institucional de los Proyectos de Aplicación Profesional</i> .....	2
Resumen .....	3
<b>1. Introducción .....</b>	<b>4</b>
1.1 Antecedentes .....	4
1.2 Justificación.....	4
1.3 Objetivos .....	5
1.4 Contexto .....	5
1.5 Entregables .....	6
1.6 Involucrados .....	6
<b>2. Desarrollo del Proyecto PAP .....</b>	<b>7</b>
2.1 Administración del Proyecto .....	7
2.2 Sustento Teórico y Metodológico.....	8
2.3 Descripción del Proyecto.....	8
2.4 Plan de Trabajo.....	10
2.5 Equipo de Trabajo .....	11
2.6 Plan de Comunicaciones.....	12
2.7 Plan de Calidad.....	12
2.8 Seguimiento y Control.....	13
2.9 Cierre del Proyecto .....	13
<b>3. Resultados del Trabajo Profesional .....</b>	<b>14</b>
3.1 Productos Obtenidos.....	14
3.2 Estimación del Impacto .....	14
<b>4. Reflexiones del alumno .....</b>	<b>15</b>
4.1 Aprendizajes Profesionales.....	15
4.2 Aprendizajes Sociales.....	15
4.3 Aprendizajes Éticos .....	16
4.4 Aprendizajes Personales .....	16
4.5 Tareas Aprendidas .....	17
4.6 Desarrollo Profesional .....	17
<b>5. Conclusiones.....</b>	<b>18</b>

## 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 presente documento aborda el proyecto de mejora del proceso de creación y modificación de tableros de reportes en Power BI a solicitud de otras áreas internas, el cual tendrá un impacto en el área de ventas correspondiente a Norteamérica, así como internamente en el equipo de *Anaylitcs* de Guadalajara, para quienes la metodología, manuales y documentación producida les servirá como estándar y pasos a seguir al momento que se les asigne un caso de creación o modificación de tableros. La metodología utilizada para llevar a cabo este proyecto es el Doble Diamante, sin embargo, dentro del proyecto se utilizó *Design thinking* y metodologías de trabajo propias de la organización.

## 1. Introducción

### 1.1 Antecedentes

#### *Hewlett Packard Enterprise*

Esta empresa cuenta con el servicio de almacenamiento de datos, de computación de alto rendimiento (HPC), de computación, de conectividad de red y otros servicios como Edge to Cloud bajo su plataforma HPE GreenLake, donde se pueden alquilar servicios en la nube bajo demanda, en donde se pueden contratar servicios de uso de inteligencia artificial, aprendizaje automático y análisis, aplicaciones empresariales, computación, contenedores, protección de datos, bases de datos, extremo, HPC, migración, SAP, almacenamiento, VDI, virtualización, entre otros. Se dirige a los sectores de servicios financieros, de sanidad, de fabricación, al sector público y a las telecomunicaciones; lo cual se realiza a nivel global, en países como Estados Unidos, México, Canadá, Argentina, Australia. Bélgica, Brasil, Bulgaria, China, Costa Rica, Egipto, Francia, Alemania, entre otros.

El objetivo de HPE es mejorar la forma en la que viven y trabajan las personas. La empresa ayuda a conectar, proteger, analizar y actuar sobre todos los datos y aplicaciones de sus clientes, se alojen donde se alojen, del extremo a la nube, para que puedas convertir los conocimientos en resultados a la velocidad necesaria y progresar en el complejo mundo actual. La misión es proveer soluciones de calidad, a través de la iniciativa y respuesta de sus integrantes, ofreciendo tecnologías de vanguardia y servicios de valor agregado para asegurar la satisfacción de sus clientes.

### 1.2 Justificación

HPE cada año está en búsqueda de talento joven para poder complementar dentro de sus equipos a nuevas personas que tienen conocimientos distintos, en el caso de este proyecto, no se cuenta con alguna persona con conocimiento de Service Design en el equipo, que además disponga del tiempo para realizar el diseño y la implementación de la metodología del Doble Diamante.

Mi principal motivo para realizar este proyecto es durante el semestre pasado se inició con la idea de este proyecto, sin embargo, no se concretó, por lo que en este nuevo PAP me interesa darle continuación para poder producir algo de valor para mi equipo, que nos ayude a todos a estandarizar nuestros procesos de solución de tickets, así como también sea de utilidad para futuros analistas que tengan que aprender el proceso. Con ello espero también poder demostrar mis habilidades y conocimientos en el área para poder conseguir un contrato de planta en la empresa y poder seguir desarrollándome en el área de TI y de mejora de experiencias. Además, este proyecto me abre las puertas para conocer a más personas de mi organización y poder practicar el lenguaje técnico – empresarial y el inglés.

Semanalmente se estarán invirtiendo 30 horas en el trabajo, en el que se incluye realizar las tareas como entrevistas, análisis, creación de documentos y manuales, capacitaciones,

etc., a las cuales se les agregan un aproximado de 8 horas adicionales para mi preparación mediante cursos e investigación para con ello poder cumplir con mi compromiso para asegurar la calidad de mi participación en el PAP.

La organización ha ofrecido recursos que son de apoyo para mi formación y llevar a cabo el presente proyecto, como lo son el acceso a cursos de forma gratuita, el apoyo que brindan los compañeros del área en dudas sobre el proceso de resolución de tickets, las recomendaciones de contenido de video para aprender a usar las herramientas, así como también, muy importante para mí, los horarios flexibles para estudiar y la oportunidad de tener comunicación en inglés con personas de otros países, e inclusive internamente con el equipo. El seguir participando como miembro del equipo de Analytics, pero ahora como empleado de tiempo completo es algo que es de mi interés profesional una vez graduándome.

### **1.3 Objetivos**

HPE tiene como objetivo el poder capacitar y atraer al talento joven a sus equipos de trabajo, para que una vez concretado el tiempo de internship, se unan a la empresa como trabajadores de tiempo completo, garantizando que plenamente se cumplan con los requisitos y aptitudes para el puesto. Concretamente en el proyecto ellos esperan tener una metodología que estandarice el proceso de solución de tickets para el área de Analytics, así como un apropiado uso del service desk y la estandarización del formato visual y de contenido de los Power BI que sean generados.

Personalmente, tengo el objetivo de desarrollarme académica como laboralmente para el puesto de analista de negocio, adquiriendo el conocimiento necesario de las herramientas que el rol requiere, así como el desenvolvimiento en un ambiente laboral, trabajando con distintas áreas de la organización en distintos países; para con ello lograr una estancia y proyecto satisfactorios. Específicamente podría mencionar el mejorar en mi manejo de Power BI, Sharepoint y Excel, la aplicación del Diseño de Servicios en una situación real y mi comunicación en inglés.

### **1.4 Contexto**

El proyecto que se realizará por parte de este PAP se centra en la mejora de procesos, mediante la aplicación del diseño de servicios con la metodología del Doble Diamante.

Dentro del proyecto mi participación será como intern, en el puesto de business analyst. Entre mis responsabilidades y tareas se encuentra el apoyo al desarrollo de modelos estadísticos y financieros para pronósticos e informes, la medición del rendimiento empresarial y comparación de los datos reales con los valores pronosticados, así como el trabajar con equipos multifuncionales para apoyar el proceso de recopilación de datos, mantenimiento de reportes estándar del área de ventas, y mejora de procesos.

## 1.5 Entregables

Se tienen establecidos como entregables para este proyecto los siguientes:

- Presentación de la metodología del Doble Diamante
- Diagrama de flujo (*As Is*) del proceso de solución de *tickets*
- Diagrama de flujo (*To Be*) del proceso de solución de *tickets*
- Formato inicial para la captura de requerimientos del cliente interno
- Formato de retroalimentación y cierre de casos
- Manual de buenas prácticas de diseño de reportes
- Checklist* de buenas prácticas de diseño de reportes
- Propuesta de nuevos proyectos que puedan surgir de la investigación y análisis del proceso.
- Presentación ejecutiva para capacitación en la metodología y documentación

## 1.6 Involucrados

**Cliente externo:** empresas clientes de HPE.

**Área interna solicitante:** área de ventas de Norteamérica, (*VP, Manager*, representantes de ventas), *strategy and planning team*.

**Líder del Proyecto:** Roberto Huerta (*Analytics & EMR CoE Director*) y Carlos Robles (*RYB Dev & Maintenance Lead*).

**Miembros del Equipo de Trabajo:** 7 participantes directos con puesto de *business analyst*.

**Rol que ejerce el alumno durante el proyecto:** *business analyst* como *intern*.

## 2. Desarrollo del Proyecto PAP

### 2.1 Administración del Proyecto

#### Inicio:

La mejora del proceso de solución de *tickets* de requerimientos surge como proyecto asignado a los *interns* de empresas de servicio, con la finalidad de mejorar la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios (tanto los dueños de reportes como los usuarios del reporte), además de lograr una estandarización en el proceso de solución de tickets y diseño de nuevos reportes. Para lo cual se usa la metodología del Doble Diamante y se pone en práctica el diseño de servicios.

#### Planificación:

Esta fase prevé entrevistas con el *manager* para conocer los requisitos con los que deberá de contar el proyecto, además de un plan de investigación, cuestionarios para entrevistas y un breve repaso a la metodología de doble diamante para definir los pasos a seguir en dicha actividad. Teniendo esto listo sigue la creación del *Project Charter* y presentarlo al equipo para que sea validado y poder dar inicio con las actividades del proyecto.

#### Ejecución:

Una vez obtenida la aprobación, se deben de hacer entrevistas a los dueños de reportes para conocer su experiencia dentro del proceso, también al administrador del *service desk* para familiarizarme con los pasos que siguen y finalmente poder entrevistar a los usuarios finales de los reportes, quienes también son quienes realizan las peticiones de cambios o creación de nuevos reportes. Con la información recopilada se debe de dar estructura y realizar un análisis para obtener *insights* y poder iniciar la ideación, en donde se proponen distintas alternativas de solución, para pedir validación y prototipar alguna de las soluciones. Una vez teniendo el prototipo se realizarán pruebas para garantizar que efectivamente la metodología funciona y es de ayuda para los usuarios, y finalmente se hará la implementación y capacitación de los dueños de reportes.

#### Seguimiento:

Se tienen reuniones semanales para revisar los avances y los problemas a los que se enfrenta el equipo, así como también juntas adicionales con los integrantes del equipo necesarios para ir avanzando en el proyecto. Se prevé dar seguimiento al desempeño del proyecto por medio de *KPIs* mensuales, para ver si es necesario hacer alguna mejora o cambio a la metodología.

## Control y cierre:

Para ello se entregará la solución implementada, así como la documentación de esta, que siga como guía para realizar el proceso en un futuro, por cualquier miembro del equipo. Así como un *checklist* y manual de diseño adaptados a la metodología del doble diamante para la creación de reportes, que sea útil para el equipo al momento de realizar un nuevo reporte o modificarlo. Para que se dé por concluido el proyecto, es necesario que sea presentado por las *interns* al equipo y aprobado por el líder del equipo.

## 2.2 Sustento Teórico y Metodológico

Para el diseño de servicios se utilizan dos metodologías, la primera de ellas es el *Design Thinking*, la cual es un método para generar ideas innovadoras que centra su eficacia en entender y dar solución a las necesidades reales, logrando esto por medio de 5 fases principales: empatizar (conocer lo que el cliente siente durante la experiencia, lo que desea, sus pain y gain points, etc.), definir (entender y poder definir el problema al que se enfrenta el proyecto), idear (generación de múltiples alternativas de solución al problema), prototipar (creación de prototipos de baja y alta fidelidad para poder mostrar cómo será la solución a implementar) y finalmente testear (realizar pruebas y ajustar hasta que la solución pueda ser implementada). La segunda es la metodología del Doble Diamante que por su parte presenta 4 fases: descubrir (conocer el entorno del problema y sus alcances), definir (se define el problema a abordar), desarrollar (creación de la solución y pruebas de la misma) y entregar (implementación y capacitación en la solución).

## 2.3 Descripción del Proyecto

El proyecto se centra en la mejora de procesos, específicamente de la solución de tickets para la creación o modificación de reportes y tableros que son utilizados internamente en el área de ventas de Norteamérica, así también en la aplicación del diseño de servicios para la creación de los reportes. Este será llevado por medio del ciclo de vida iterativo, en el cual se irán presentando versiones y avances de la mejora del proceso, por parte del mantenimiento de reportes, es por medio del ciclo de vida de cascada. Este proyecto es parte de las actividades diarias del equipo de *Anaylitcs*, que respaldan a su vez las actividades del equipo de ventas en Norteamérica.

Las herramientas tecnológicas utilizadas en el proyecto principalmente son *Power BI*, *Excel*, *Sharepoint*, *Bizagi* y *PowerPoint*, las licencias de estas herramientas son proporcionadas por la empresa y son de uso común dentro del equipo. *Power BI* se utiliza para la generación de los *dashboards*, *Excel* para los datos que los respaldan y *SharePoint* como punto de ingreso común a los reportes y como *Service Desk* del equipo.

A continuación, se presenta la lista de competencias del inventario de competencias:

No	Competencia	Req	Adq	Obj	Prior
1	<b>Programación en SQL</b>	2	2	3	Media
1.1	Conocimiento general de SQL	2	2	2	Media
1.2	Conocimiento de sintaxis de SQL	2	2	3	Alta
1.3	Uso de comandos	2	1	2	Alta
2	<b>Manejo de Power BI</b>	3	2	4	Alta
2.1	Conocimiento general de Power BI	3	2	3	Alta
2.2	Uso de tableros	4	2	4	Alta
2.3	Uso de gráficos para visualizaciones	4	2	4	Alta
3	<b>Manejo de Excel</b>	4	2	4	Alta
3.1	Conocimiento general de Excel	4	2	4	Alta
3.2	Uso de Macros	3	1	3	Media
3.3	Uso de fórmulas	2	1	2	Alta
4	<b>Comunicación en inglés</b>	4	4	4	Alta
4.1	Comunicación oral en inglés	4	4	4	Alta
4.2	Comunicación escrita en inglés	4	4	4	Alta
5	<b>Manejo de Sharepoint</b>	2	0	2	Media
5.1	Conocimiento general de Sharepoint	2	0	2	Media
5.2	Creación y personalización de sitios	2	0	2	Media
5.3	Centralización de documentos	2	0	2	Media
6	<b>Conocimiento de Diseño de Servicios</b>	3	2	3	Media
6.1	Metodología Double Diamond	3	3	3	Media
6.2	Metodología Design Thinking	3	3	3	Media

## 2.4 Plan de Trabajo

A continuación, se presenta mi plan resumido del PAP:

Item	Topic	Start date	Finish date	Worddays	Owner	Stakeholder	Status
<b>Mejora de proceso de creación y modificación de tableros</b>							
<b>1</b>	<b>Fase 1: diagramado del proceso</b>	<b>16-Ene</b>	<b>24-Feb</b>	<b>39</b>	<b>Sofi y Julie</b>	<b>Roberto</b>	<b>Done</b>
1.1	Kick off del proyecto						Done
1.2	Presentación de la metodología de doble diamante						Done
1.3	Plan de investigación						In progress
1.4	Análisis de información						In progress
1.5	Creación del diagrama de proceso						
1.6	Validación del proceso						
1.7	Formato de cierre de ticket						
1.8	Pruebas del service desk						
1.9	Presentación final del diagrama del proceso						
<b>2</b>	<b>Fase 2: creación de manual de buenas prácticas</b>	<b>27-Feb</b>	<b>24-Mar</b>	<b>25</b>		<b>Roberto</b>	
2.1	Levantamiento de información						
2.2	Manual de buenas prácticas en PowerPoint						
2.3	Checklist de buen diseño de reporte						
2.4	Validación de manual						
2.5	Implementación de manual y checklist						
2.6	Capacitación del equipo						
<b>3</b>	<b>Fase 3: creación de formatos de requerimientos</b>	<b>26-Mar</b>	<b>5-May</b>	<b>40</b>	<b>Sofi y Julie</b>	<b>Roberto</b>	
3.1	Levantamiento de información						
3.2	Análisis de información						
3.3	Levantamiento de información						
3.4	Formatos de requerimientos						
3.5	Validación de formatos						
3.6	Implementación de formatos						
3.7	Capacitación del equipo						

A continuación, se muestra mi Plan de Actividades Educativas según mi Inventario de Competencias:

Plan de Actividades								1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
No.	Actividad Educativa	Tipo Actividad	Prereq	Total Hrs.	Fecha Inicio	Fecha Termina																	
1	<b>Programación en SQL</b>																						
1.1	Tomar curso medio de SQL	Curso a distancia		10	12/03/2023	02/04/2023																	
1.2	Ver videos en Youtube de funciones en SQL	Autoaprendizaje		5	19/03/2023	09/04/2023																	
1.3	Revisar de documentación sobre sintaxis de SQL	Investigación		3	19/03/2023	09/04/2023																	
1.4	Practicar la implementación con la experiencia en mis actividades	Aprendizaje por ejecución de tareas		10	12/03/2023	23/04/2023																	
2	<b>Manejo de Power BI</b>																						
2.1	Tomar curso de tableros en Power BI	Curso a distancia		10	05/02/2023	12/03/2023																	
2.2	Ver videos sobre el uso de Power BI	Autoaprendizaje		5	05/02/2023	19/03/2023																	
2.3	Practicar la implementación de tableros con la experiencia en mis actividades	Aprendizaje por ejecución de tareas		10	05/03/2023	12/03/2023																	
2.4	Preguntar a mis compañeros tips y consejos de la aplicación	Tutoría		4	05/02/2023	19/03/2023																	
3	<b>Manejo de Excel</b>																						
3.1	Tomar curso de Excel avanzado	Curso a distancia		10	23/04/2023	06/05/2023																	
3.2	Tomar curso sobre Macros	Curso a distancia		10	26/04/2023	22/04/2023																	
3.3	Ver videos sobre el uso de gráficos	Autoaprendizaje		5	16/04/2023	06/05/2023																	
3.4	Practicar la implementación de macros y fórmulas en la creación de reportes	Aprendizaje por ejecución de tareas		10	26/04/2023	09/05/2023																	
3.5	Comparar y preguntar a compañeros sobre Macros que ellos utilicen	Tutoría		2	27/04/2023	10/05/2023																	
4	<b>Comunicación en inglés</b>																						
4.1	Investigar sobre redacción formal de correos y escritos en inglés	Investigación		5	12/03/2023	08/04/2023																	
4.2	Practicar la comunicación en inglés con compañeros del trabajo	Aprendizaje por ejecución de tareas		30	16/01/2023	05/05/2023																	
4.3	Leer un nuevo libro en inglés	Autoaprendizaje		10	02/04/2023	29/04/2023																	
4.4	Practicar la escritura por medio de correos y mensajes en inglés con los compañeros del trabajo	Aprendizaje por ejecución de tareas		30	16/01/2023	05/05/2023																	
5	<b>Manejo de Sharepoint</b>																						
5.1	Tomar curso de diseño de páginas en Sharepoint	Curso a distancia		10	19/02/2023	18/03/2023																	
5.2	Ver videos sobre la creación de sitios	Autoaprendizaje		5	20/02/2023	19/03/2023																	
5.3	Investigar sobre la centralización de documentos en Sharepoint	Investigación		3	26/02/2023	25/03/2023																	
5.4	Pedir consejos a mis compañeros sobre su uso de Sharepoint	Tutoría		8	12/03/2023	08/04/2023																	
5.5	Practicar la creación y edición de sitios con actividades diarias en el trabajo	Aprendizaje por ejecución de tareas		15	02/04/2023	22/04/2023																	
6	<b>Diseño de Servicios</b>																						
6.1	Revisar teoría de ambas metodologías	Curso a distancia		10	16/01/2023	04/02/2023																	

## 2.5 Equipo de Trabajo

Rol	Responsabilidad	Nombre
7 Business Analyst	<p>Apoya análisis de datos y negocios para desarrollar planes de negocios.</p> <p>Apoya el desarrollo de modelos estadísticos y financieros para pronósticos e informes.</p> <p>Mide el rendimiento empresarial y compara los datos reales con los valores pronosticados.</p> <p>Trabaja con equipos multifuncionales para apoyar el proceso de recopilación de datos.</p>	Carlos Robles, Oscar Ballestero, Paola Berrueta, Daniel Viorato, Manuel Gómez, Julieta Sainz, Sofía Martínez.

## 2.6 Plan de Comunicaciones

<i>Emisor</i>	<i>Mensaje</i>	<i>Receptor</i>	<i>Medio</i>	<i>Frecuencia</i>
Ana Sofia	Presentaciones de metodología y capacitaciones.	Equipo de Analytics	Archivo electrónico en la nube	Mensualmente
Profesor	Instrucciones reporte PAP	Ana Sofía	Videoconferencia	Semanalmente
Ana Sofia	Presentación de documentos	Profesor	Videoconferencia, Canvas.	Cada 2 semanas
Ana Sofia	Retroalimentación mejora de procesos	Roberto	Videoconferencia / Teams / Presencialmente	Semanalmente
Roberto	Seguimiento	Ana Sofía	Videoconferencia de junta de seguimiento	Mensualmente
Paola	Información del proceso de creación de reportes	Ana Sofía y Julieta	Videoconferencia	Semanalmente
Carlos	Información general	Equipo de Analytics	Videoconferencia	Semanalmente

## 2.7 Plan de Calidad

<i>Emisor: Quién Entrega</i>	<i>Entregable: Qué Entrega (SubEntregable)</i>	<i>Receptor: Quién recibe o Inspecciona</i>	<i>Criterios: Condiciones de Aceptación</i>	<i>Siguiente paso. Donde va Cuando se Autoriza.</i>
Ana Sofia	Formatos y documentación de buenas prácticas de diseño	Roberto Huerta (Business Analyst)	Checklist y manual de prácticas de buen diseño de reportes que cumplen con el branding de HPE y son útiles para el equipo.	El equipo de Analytics lo utilizan en la creación de un nuevo tablero.
Ana Sofia	Documentación de mejora de proceso	Carlos (Business Analyst)	Se muestra el nuevo proceso para realizar la creación o modificación de reportes, el nuevo método deberá de reducir el tiempo de espera y errores o retrabajo que pudieran ser cometidos.	Funciona como guía y estándar del proceso de creación de reportes para el equipo de Analytics.
Ana Sofia	Presentación con la metodología de doble diamante	Roberto Huerta (Business Analyst)	Entregadas en tiempo requerido, siguiendo los lineamientos establecidos por HPE, como el branding.	Servirá como capacitación para el equipo de Analytics en el diseño de servicios y mejora de procesos.

## 2.8 Seguimiento y Control

Como parte de las actividades de seguimiento al progreso del proyecto y todas las tareas realizadas por mi parte, se tienen juntas semanales (viernes) con todo el equipo para exhibir el trabajo realizado en la semana, así como para pedir apoyo de alguno de los integrantes del equipo de ser necesario, así como también se tiene una junta de alineamiento con el resto de equipos el día lunes, para revisar las nuevas actividades que deberán de ser realizadas, así como el ver que se encuentren aportando valor a los procesos que tiene el equipo de ventas, por último, también se tienen entrevistas 1a1 con el gerente del área, para revisar los avances que se ha tenido como *intern*.

Por parte del seguimiento con el profesor del PAP, se tienen reuniones 1a1 para exponer los avances que se ha tenido con el proyecto, revisar el presente documento y futuros entregables como el poster y presentación de proyecto, así como para resolver cualquier duda o inquietud que se tenga acerca del proyecto, en las cuales el profesor pueda apoyar.

## 2.9 Cierre del Proyecto

Aún no he sido partícipe del cierre de una fase del proyecto, por lo que no podría comentar acerca de ello en este momento. Se tuvo una reunión al final de semestre con el manager para tener retroalimentación de mi trabajo durante el semestre pasado, así como también recibí comentarios de mis compañeros sobre mi trabajo.

### 3. Resultados del Trabajo Profesional

#### 3.1 Productos Obtenidos

Dentro de los entregables descritos para mi proyecto PAP, no todos pudieron ser finalizados durante este semestre, a continuación, detallo el avance de cada uno de ellos:

-**Diagrama del proceso de creación de reportes:** completado, este es utilizado el equipo de Analytics para entender los pasos a seguir al crear o modificar un reporte.

-**Manual de buenas prácticas de diseño:** completado, para el equipo de Analytics, se usa al momento de crear un nuevo reporte.

-**Templates para requisitos y cerrar un ticket:** completado, serán utilizados por el equipo de Analytics.

-**Checklist de buenas prácticas de diseño:** completado, para el equipo de Analytics, se usa al momento de crear un nuevo reporte.

-**Presentación de la metodología de Doble Diamante:** completado, fue utilizado para introducir al equipo de Analytics a la metodología.

#### 3.2 Estimación del Impacto

Mi trabajo durante estos meses en el proyecto PAP tendrá un impacto de forma interna dentro del equipo de Analytics, sirviendo como guía al momento de crear o modificar un reporte, así también debe de beneficiar a los integrantes de otras áreas que soliciten un cambio, ya que ahora se cuenta con un proceso estandarizado a seguir.

## 4. Reflexiones del alumno

### 4.1 Aprendizajes Profesionales

Las competencias técnicas que desarrollé a lo largo de este proyecto, puedo mencionar principalmente la aplicación de mis conocimientos en diseño de servicios y metodologías ágiles en un proyecto real, así como mejoré mi conocimiento en *Power BI* y *Sharepoint* en los cuales estuve trabajando para mi proyecto.

Por su parte, las competencias suaves que tuve la oportunidad de desarrollar son las siguientes: primeramente, el trabajo en equipo, la comunicación asertiva, la planeación de mis actividades y gestión del tiempo, y algo muy importante para mí, el practicar mi inglés.

Pude darme cuenta de que dentro de las empresas tecnológicas se maneja una gran cantidad de dinero, pero que todo eso está muy bien planeado y controlado, así también pude darme cuenta de cómo las empresas internacionales no siempre pueden trabajar en todos los países por cuestiones políticas, así como que no se pueden relacionar con empresas o gobiernos que vayan a darle un uso bélico a al producto o servicio que se vende.

Para poderme desempeñar en mi puesto, me fueron muy útiles los conocimientos adquiridos en la carrera, principalmente los de las clases de base de datos, diseño de servicios y administración de proyectos. El saber programar, gestionar proyectos y el diseño de servicios fueron los conocimientos que más apliqué durante este proyecto.

Por último, puedo decir que ya soy más capaz de dirigir un proyecto, poderle dar un seguimiento e implementarlo, este proyecto me ha ayudado mucho para aprender a hacerlo en un ámbito laboral, aplicando los conocimientos que he adquirido los últimos años en la escuela.

### 4.2 Aprendizajes Sociales

Este proyecto benefició a la comunidad interna de HPE a gestionar la creación de reportes de una manera más eficiente, a su vez, también indirectamente esto ayuda a los clientes de la empresa, quienes obtienen un mejor servicio, al tener un método estandarizado en el que siempre serán atendidos, por lo que sabrán que poder esperar. El trabajar en la mejora de los procesos internos y por lo tanto de la empresa en México, ayuda que otras empresas internacionales estén interesadas en contratar a más mexicanos, lo que contribuye a la mejora de la economía del país.

Mi visión del mundo social sobre la realidad cambió durante este proyecto, al darme cuenta de lo unidos que trabajan los países, de las grandes transacciones que se realizan y de todas las personas involucradas en la prestación del servicio.

### 4.3 Aprendizajes Éticos

Mis valores personales son afines a los de HPE, ya que ellos velan por mejorar la forma en la que viven y trabajan las personas, siendo que, en lo personal, el bienestar dentro del entorno laboral es un tema de mi interés; a lo largo de los meses me he podido dar cuenta que dentro de la empresa es muy importante cuidar el bienestar de las personas por medio de recursos que se ofrecen, los *Wellness Fridays*, los bonos y apoyos que se dan, las instalaciones y el buen ambiente laboral que se tiene.

Después de esta experiencia, me doy cuenta de que el trabajar dentro de una empresa internacional es algo que me llama la atención y que en el mediano plazo me gustaría realizar, además me parece que este plan es afín con mis metas personales de casarme y tener una familia.

Durante mi estadía en el proyecto no me encontré en un caso donde tuviera que tomar decisiones bajo un contexto de incertidumbre ética. Tuve algunos cursos acerca de la seguridad y la ética de la empresa, para saber cómo se debe de actuar en caso de encontrarme en un caso así.

### 4.4 Aprendizajes Personales

Gracias a mi participación en este proyecto, pude adquirir elementos para poder conocer mejor mis habilidades y mis potencialidades, ya que, aunque ya las conocía en un aspecto educativo, dentro de mis clases, y proyectos escolares que he realizado, este fue mi primer acercamiento real a un proyecto laboral, en donde ahora con la práctica que he tenido, puedo decir que conozco mi desenvolvimiento en un nuevo entorno.

La experiencia PAP me dio una nueva visión para estar más al tanto de aspectos laborales y sociales en los que vivimos, y poder comprenderlos más a fondo, ya que para poder desarrollarlo fue necesario comunicarme con distintos roles dentro de la organización, aprender más sobre ella y lo que les ofrece a sus clientes.

El haber participado en este proyecto me ha brindado enseñanzas para poder definir, entender y proyectar mi proyecto de vida tanto personal como profesional, dándome una aproximación más cercana a cómo deseo que sea mi vida dentro de unos años, desde ahora construyendo mi camino para llegar a la meta.

## 4.5 Tareas Aprendidas

Para que los resultados de mi proyecto fueran exitosos, influyeron varios factores, entre los cuales puedo mencionar el apoyo de mi manager y mi *team lead*, así como de mi equipo, los recursos a los que tuve acceso como por ejemplo cursos, información anterior de otros *interns*, así como el seguimiento que se le dio al proyecto por parte de la universidad y de mis superiores en el trabajo; además de mi compromiso, constancia realizando las actividades, la gestión de mis tiempos, y la iniciativa con nuevas ideas para el proyecto. Por último, el mencionar que el realizar cursos y ver videos sobre las herramientas que se utilizan me fueron muy útiles para poder adquirir más conocimiento y realizar las actividades que se me pidieron, por lo que debería de seguir realizando cursos y certificaciones relacionadas con las habilidades técnicas que debo de adquirir para mi rol. Los factores anteriormente mencionados me serán de utilidad cuando empiece un nuevo proyecto, por lo que debería de repetirlos no solo en mi trabajo, sino también para mi vida personal.

Para futuros proyectos, un factor que debo tener muy en cuenta es la consideración de los tiempos para cada actividad, ya que pude darme cuenta de que existieron cosas que pude hacer en menor tiempo, así como otras que tardaron mucho más de lo esperado, por lo que sería importante dejar un cierto tiempo de “colchón” en lo que adquiero más experiencia en la asignación de tiempos. Por parte de mi equipo y mi líder no encuentro cosas que pudieran mejorarse, ya que tuve una muy buena experiencia y apoyo de su parte.

## 4.6 Desarrollo Profesional

Las tareas tecnológicas en las que me he estado desarrollando son principalmente en las de automatización y digitalización. Así como el tipo de proyectos que me interesan son principalmente de administración de proyectos, investigación y desarrollo y mejora de procesos. Por su parte las ramas tecnológicas en las que me encuentro interesada son en la automatización y el Internet de las cosas, además de la aplicación del diseño de servicios en la web / aplicaciones. Algunas empresas que me llaman la atención son HPE, Amazon, BBVA, consultorías de diseño de servicios. Las áreas de mercado laboral en donde podría tener mayor crecimiento serían en empresas de tecnología, emprendimientos, o consultorías de servicios.

Los pasos para seguir para lograr la posición objetivo que tengo son primeramente tomar cursos que mi perfil requiere, así como certificaciones necesarias en Diseño de Servicios y metodologías ágiles, así como seguir aplicando profesionalmente lo aprendido, terminar mi *internship*, graduarme y aplicar para la posición deseada como diseñadora de servicios.

He pensado en participar próximamente en proyectos de desarrollo de nuevos productos y de innovación, así como de diseño de servicios. Los principales factores que justifican mi esfuerzo en dicho sector son porque veo un gran futuro de desarrollo y crecimiento.

## 5. Conclusiones

Me pareció una práctica muy importante el documentar todo lo aprendido y realizado en el PAP, ya que con ello puedo reflexionar sobre qué fue lo que hice y ver cómo podría hacerlo de manera más eficiente para la siguiente vez. Así como también me serán útiles para el momento en que tenga que compartir mi proyecto con mis compañeros.

Durante el tiempo que estuve realizando mi proyecto PAP, tuve muchos aprendizajes importantes que me sirven para mi vida profesional, entre ellos se encuentra en el que se me pidió realizar entrevistas, presentaciones y capacitaciones para el equipo, para lo cual tuve que aprender a utilizar el branding de la empresa y la importancia del uso correcto de la misma, así como puse en práctica el escribir y hablar en inglés con los clientes de mi área; también me enfrenté a momentos en los que no sabía cómo realizar las actividades que se me pedían, por lo que el trabajo en equipo y el apoyarme de mis compañeros fue algo que me ayudó mucho a poder llevar a cabo mi trabajo. Otro gran aprendizaje que me llevo es la importancia que tiene el idioma inglés en el mundo laboral, ya que, en un mundo altamente globalizado, esta es la única manera de poder comunicarnos efectivamente con todos dentro de la empresa, ya que hay empleados de muchos países con distintos idiomas.

Además, he de mencionar que he tenido un desarrollo muy satisfactorio en mi estancia en HPE, concluyo mi proyecto llevándome muchos nuevos conocimientos técnicos, mis habilidades blandas como la comunicación en inglés, el desenvolvimiento en un ambiente laboral, la gestión del tiempo y el trabajo en equipo, mucho más desarrolladas y con mayor experiencia en las mismas. Además, el realizar el reporte PAP me sirvió como guía para los aprendizajes que quería conseguir y dar una mayor visibilidad de lo que estuve trabajando durante estos meses, dándome cuenta también de como todo lo aprendido puedo utilizar en un futuro ya sea en mi vida profesional o personal.

Finalmente puedo concluir que en próximos proyectos laborales en los que participe, será muy importante entender en su totalidad lo que se me está pidiendo, así como las necesidades de los usuarios de mis desarrollos. Así como que el trabajo en equipo es indispensable para lograr concluir los proyectos con la calidad deseada, así como en un menor tiempo al tener habilidades de distintas personas trabajando por un mismo objetivo. Concluyo este segundo PAP con gran satisfacción del trabajo realizado.