

INSTITUTO TECNOLÓGICO Y DE ESTUDIOS SUPERIORES DE OCCIDENTE

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

PROYECTO DE APLICACIÓN PROFESIONAL (PAP)



ITESO, Universidad
Jesuita de Guadalajara

PAP4N01A PROGRAMA DE LA INDUSTRIA DE ALTA TECNOLOGIA I

HEWLETT PACKARD ENTERPRISE

PRESENTA

Alumno: ISC, Arturo Asis Vázquez Cárdenas

Profesor PAP: Juan Manuel Islas Espinoza, PMP®

Tlaquepaque, Jalisco, enero 2024.

ÍNDICE

Contenido

REPORTE PAP	3
Presentación Institucional de los Proyectos de Aplicación Profesional	3
Resumen	4
1. Introducción	5
1.1 Antecedentes	5
1.2 Justificación	6
1.3 Objetivos	7
1.4 Contexto.....	7
1.5 Inventario de Competencias	8
1.6 Plan Educativo	8
1.7 Entregables.....	8
1.8 Involucrados.....	9
2. Desarrollo del Proyecto PAP	10
2.1 Administración del Proyecto.....	10
2.2 Sustento Teórico y Metodológico	10
2.3 Descripción del Proyecto.....	11
2.4 Plan de Trabajo	12
2.5 Equipo de Trabajo	13
2.6 Plan de Comunicaciones	13
2.7 Plan de Calidad	13
2.8 Seguimiento y Control	14
3. Resultados del Trabajo Profesional	15
3.1 Productos Obtenidos	15
3.2 Estimación del Impacto.....	15
4. Reflexiones del alumno	17
4.1 Aprendizajes Profesionales.....	17
4.2 Aprendizajes Sociales	18
4.3 Aprendizajes Éticos	19
4.4 Aprendizajes Personales	20
4.5 Tareas Aprendidas.....	21
5. Conclusiones	23

6. Bibliografía y Anexos (*solo en caso de ser necesarios*).....25

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

En este documento encontraras el proceso, los retos, los aprendizajes y dificultades de un futuro ingeniero de software en el área de gestión desempeñando un rol como Project Manager en una organización líder en el sector tecnológico. Dentro de este rol se podrá experimentar y aprender de todo el proceso para formarte desde las bases hasta siendo muy especifico a los intereses y/u objetivos de la empresa que me recibió y que me dio la oportunidad de ser PM junto a mi equipo.

1. Introducción

1.1 Antecedentes

Hewlett Packard Enterprise

- Infraestructura de IT.
- Nube
- Servicios empresariales.
- Software empresarial.

Tipo de productos y/o servicios que ofrece HPE a sus clientes y a la comunidad.

- Servidores
- Almacenamiento
- Servicios de consultoría
- Servicios en la nube
- Seguridad cibernética
- Etc.

HPE atiende a una amplia variedad de clientes en diferentes sectores, incluyendo empresas y corporaciones de diversos tamaños, el sector público y pequeñas y medianas empresas (PYMES). Esta diversidad nos permite adaptar nuestras soluciones a las necesidades específicas de cada cliente, ya sea en el ámbito de la manufactura, las finanzas, los servicios, el gobierno u otros sectores.

En cuanto a nuestros mercados principales, tenemos una presencia sólida tanto a nivel internacional como nacional y regional. A nivel internacional, hemos establecido relaciones comerciales y operaciones en diversos países, lo que nos permite ofrecer nuestros productos y servicios a clientes globales. A nivel nacional, atendemos a clientes en todo el país, desde grandes ciudades hasta áreas rurales, garantizando una cobertura completa. Además, tenemos una presencia estratégica en mercados regionales específicos, donde adaptamos nuestras estrategias para satisfacer las necesidades únicas de cada región.

La misión de HPE se fundamenta en proporcionar soluciones tecnológicas que no solo impulsen el éxito empresarial, sino que también generen un impacto positivo en la sociedad. En la empresa están comprometidos en ofrecer innovación en el ámbito de la tecnología de la información para ayudar a las empresas y organizaciones a prosperar y alcanzar sus objetivos. La organización se esfuerza por ser líderes en la industria al ofrecer soluciones que no solo aborden los desafíos empresariales actuales, sino que también anticipen las necesidades futuras de nuestros clientes.

En cuanto a nuestros valores sociales, se orientan por principios sólidos que reflejan nuestro compromiso con la innovación sostenible, la ética y la responsabilidad. Creemos firmemente en la importancia de la diversidad e inclusión, reconociendo que la diversidad de pensamiento y experiencia impulsa la creatividad y la innovación en nuestro trabajo. Además, asumimos la responsabilidad ambiental en todas nuestras operaciones, adoptando prácticas sostenibles que minimicen nuestro impacto en el medio ambiente y promuevan un futuro más limpio y saludable para las generaciones venideras.

1.2 Justificación

Uno de mis objetivos personales es convertirme en un buen líder en empresas y proyectos de tecnología, a mediano plazo me quiero convertir en PMP y certificarme como Product Owner y Scrum Master, en relación con mi carrera y la empresa en la que estoy actualmente trabajando como becario en un puesto como Project manager me permite obtener experiencia en el mundo real para poder prepararme y convertir en el líder que quiero ser. Estar en mi carrera me ha permitido entender el idioma de las 2 caras de la moneda, la parte técnica de mis equipos y la parte de la empresa.

Al intervenir en este PAP, considero que deberé aplicar entre 20 y 23 horas a la semana de esfuerzo. Esto incluye el tiempo dedicado a las reuniones y actividades relacionadas con el proyecto, así como el tiempo necesario para capacitarme y adquirir las competencias necesarias para cumplir con los compromisos de calidad esperados. Reconozco la importancia de estar bien preparado y comprometido con el éxito del proyecto, por lo que estoy dispuesto a dedicar el tiempo y esfuerzo necesarios para lograrlo.

Para completar mi plan de desarrollo educativo y cumplir con los compromisos adquiridos, cuento con varios apoyos, recursos y facilidades que me han ofrecido desde el inicio del proyecto. Estos incluyen:

1. **Contacto cercano con un tutor del equipo y mi mánager:** Tener acceso a un tutor y a mi manager me brinda la oportunidad de recibir orientación personalizada, retroalimentación y apoyo en mi proceso de desarrollo. Esta cercanía me permite abordar dudas y recibir orientación sobre cómo avanzar en mi plan de desarrollo de manera efectiva.
2. **Documento introductorio al puesto con cursos, lecturas y procesos:** Este documento introductorio proporciona una visión general detallada de mi puesto, así como recursos como cursos, lecturas y procesos recomendados para adquirir las habilidades necesarias y comprender mejor mi rol dentro del equipo y la empresa.

3. **Acceso a cursos gratuitos en Udemy y otras plataformas:** El acceso a cursos gratuitos en plataformas como Udemy amplía mis oportunidades de aprendizaje y me permite desarrollar habilidades específicas relevantes para mi puesto y mis metas de desarrollo profesional. Estos cursos complementan mi desarrollo educativo y me ayudan a mantenerme actualizado en áreas clave.
4. **Posible apoyo para certificarme:** La posibilidad de recibir apoyo para certificarme es una oportunidad valiosa para validar mis habilidades y conocimientos en áreas específicas relacionadas con mi puesto. Esta certificación no solo fortalecerá mi perfil profesional, sino que también me brindará una mayor confianza en mi capacidad para cumplir con los compromisos adquiridos y contribuir al éxito del proyecto.

Para finalizar esta parte del documento, considero que esta línea de negocio es atractiva para mi desarrollo profesional dentro de HPE. Como mi objetivo es obtener la certificación PMP, esta área proporciona una plataforma ideal para alcanzar ese objetivo y continuar con mi carrera profesional formándome como líder empresarial.

1.3 Objetivos

Formar nuevos profesionales a fines de la empresa para ser parte del equipo en un futuro, por eso nos ofrecen si ven compromiso de nuestra parte la posibilidad de certificarnos y tener acceso a educación.

Durante mi participación en este periodo, espero adquirir una amplia gama de conocimientos y experiencias profesionales que impulsen mi crecimiento y desarrollo. Entre mis objetivos se encuentran:

- Fortalecer la gestión de proyectos de IT.
- Mejorar la habilidad para liderar equipos tecnológicos.
- Obtener la certificación CAPM.
- Desarrollar habilidades de liderazgo.
- Establecer relaciones profesionales en el campo de IT.

1.4 Contexto

Gestión de proyectos de instalación de servicios de HPE, es el nombre del área en la que actualmente me desarrollo en la organización. Estoy participando en proyectos que se centra en el apoyo a áreas operativas y en la gestión de proyectos de la parte de instalación y finalización de servicios de HPE. Esto implica que tenga que colaborar estrechamente con diferentes áreas dentro de la organización para mejorar la eficiencia y efectividad de las operaciones existentes, así como para liderar y gestionar proyectos específicos que impulsen el éxito de la empresa por medio de herramientas y haciéndolo de forma remota.

El rol oficial que tengo actualmente en HPE es Installation Project Manager Internship

1.5 Inventario de Competencias

Inventario de Competencias

No.	Competencia	Req	Adq	GAP	Obj	Prior
1	Uso de herramientas	3	1	2	3	A
1.1	Microsoft Project	2	1	2	2	A
1.2	Plataforma Jira	2	2	2	2	M
1.3	Plataforma PSV y OSM	3	1	2	3	A
2	Gestión del equipo (5 a 9 personas)	3	2	2	3	A
2.1	Planeacion de OKRs y KPIs	2	1	2	2	M
2.2	Manejo de Power BI	2	0	2	2	M
3	Servicios de operaciones	2	1	2	2	A
3.1	Seguimiento del cliente/stakeholder	2	1	2	2	M
3.2	Realizacion de Kick-off	2	0	2	2	A
4	Comunicación con areas de la empresa	3	0	2	3	A

1.6 Plan Educativo

Plan de Actividades

No.	Actividad Educativa	Tipo Actividad	Total Hrs	Fecha Inicio	Fecha Termina	29-ene	30-ene	31-ene	01-feb	05-feb	06-feb	07-feb	08-feb	12-feb	13-feb	14-feb	15-feb	18-feb	
1	Aprender Microsoft Project																		
1.1	Tomar curso en Udemy		10	29/01/2024	08/02/2024														
2	Aprender PSV y OSV																		
2.1	Tomar curso de OSV		15	05/01/2024	18/02/2024														
2.2	Asistir a entrenamiento de PSV		7	29/01/2024	01/02/2024														
3	OKRs		3																
3.1	Aprender a delegar OKRs			14/02/2024	18/02/2024														
4	KPIs		3																
4.1	Tomar curso			14/02/2024	18/02/2024														
5	Aprender Power BI		5																
5.1	Tomar curso			06/02/2024	18/02/2024														
6	Aprender Jira		2																
6.1	Tomar curso			15/02/2024	18/02/2024														

1.7 Entregables

- Entrega de la encuesta de satisfacción de cada proyecto.
- Proyectos de estatus de completado

1.8 Involucrados

Los roles involucrados serian:

- Clientes de HPE
- Manager
- Equipo de instalaciones
- Equipo de IPMs
- Area de ventas
- Becario de PM.

2. Desarrollo del Proyecto PAP

2.1 Administración del Proyecto

Dentro de lo permitido de información que puedo compartir, para la entrega completa y satisfactoria de proyectos de instalación en HPE, es una serie de pasos que se deben completar cada uno dependiendo las especificaciones del proyecto aceptado por el PM para tener la cercanía con el cliente y satisfacer sus expectativas.

Se describiría de forma mas detallada en la tabla de plan de trabajo, ya que es la secuencia oficial que se lleva a cabo como IPM dentro de HPE, donde se utilizan las herramientas mencionadas también mas adelante en este documento con el objetivo de realizar y completar los proyectos asignados a mi cargo.

2.2 Sustento Teórico y Metodológico

En HPE, el sustento teórico y la metodología utilizada en la producción de nuestros entregables se fundamentan en décadas de experiencia en la industria tecnológica, así como en la implementación de metodologías probadas y personalizadas para satisfacer las demandas cambiantes del mercado.

Nuestra empresa ha desarrollado procedimientos y metodologías propios que han sido refinados a lo largo del tiempo, basados en las mejores prácticas de la industria y adaptados a nuestra cultura empresarial única. Estas metodologías abarcan desde la concepción de un proyecto hasta su implementación y seguimiento posterior. No puedo ser más específico por confidencialidad de mi empresa en la cual trabajo actualmente.

Si bien reconocemos el valor de las Metodologías Ágiles para administrar los avances del proyecto y manejar los grupos de trabajo, en HPE entendemos la distinción entre la gestión del proyecto y la producción de entregables. Las Metodologías Ágiles se integran en nuestra gestión de proyectos para garantizar una ejecución eficiente y flexible, pero para la producción de entregables, nos apoyamos en un enfoque estructurado y meticuloso que garantiza la calidad y la coherencia en cada paso del proceso. Por ejemplo, utilización de Scrum, herramienta Kanban, Cascada, entre otras.

En mi empresa se destaca las acciones para dar seguimiento al programa establecido, incluyendo la implementación de sistemas de gestión de proyectos avanzados, la asignación adecuada de recursos y la realización de revisiones periódicas para evaluar el progreso y ajustar los planes según sea necesario. En conclusión, de esta parte, en HPE combinamos la experiencia, la innovación y las mejores prácticas de la industria para desarrollar entregables de alta calidad que cumplen con las expectativas de nuestros clientes y nos mantienen a la vanguardia del mercado tecnológico.

2.3 Descripción del Proyecto

La organización en la actualmente estoy trabajando lleva a cabo una capacitación del proceso como IPM antes de asignarte algún proyecto y darte apoyo a través de los miembros por si existiera alguna desinformación o bloqueo, el plan de trabajo estará descrito de forma más completa en ese apartado de este documento pero en resumen, existen una serie de pasos que son dependientes de su paso anterior para poder realizarlo, al tener una cercanía con el cliente se debe hacer de esta forma para no perder información y darle seguimiento correcto según dicta la secuencia.

Dentro del tipo de proyecto de mi PAP, los proyectos se desarrollan de manera iterativa con un toque de cascada por la designación de los pasos a seguir, el proceso de desarrollo técnico lo desconozco porque yo me encargo de la gestión y validación más que de lo técnico, en otras palabras, dependiendo de la cantidad de proyectos que se designen al área de IPM cada mes, es como se asignan a cada uno de los IPMs a través de la plataforma PSA.

Como características de los proyectos nosotros como IPMs llevábamos a cabo los kick offs, identificación del alcance, seguimiento de las tareas, monitoreo y control de la calidad, sesiones con los clientes y stakeholders, comunicación con los equipos responsables. Para la finalización y cierre de proyectos hacemos uso de algunas de las siguientes herramientas o recursos tecnológicos:

- Plataforma PSA (Asignación y gestión de proyectos)
- SANDY (Seguimiento equipo técnico)
- Plataforma OSV
- Microsoft teams
- Microsoft Project

2.4 Plan de Trabajo

Item	Topic	Start date	Finish date	Workdays	Dependency	Owner	AC	Stakeholder	Status
Inicialización de proyecto									
1	Asignación del proyecto								
1.1	Recibimiento en plataforma							PMO HPE Mx Plataforma PSA	
Alcance del proyecto									
2	Revisión y validación de alcance				1				
2.1	Revisión de ID en PSA								
2.2	Revisión de Hardware y servicios incluidos en la orden								
2.3	Obtener el BOM (Build of Materials)								
2.4	Identificar status de entrega de HW en OSV								
2.5	Identificar datos del cliente								
2.6	Hacer FCC (First Customer Contact)								
2.7	Identificar detalladamente el alcance de los servicios								
Kick off Equipo									
3	Organizar Kick-off interno				2				
3.1	Requerimientos de Ces (Customer Engineer) y TCs (Technical Consultants)								
3.1.1	Alineamiento previo de los recursos asignados								
3.1.2	Revisar actividades de CE								
3.1.3	Revisar actividades de TC								
3.2	Revisión de expectativas, assumptions, riesgos, exclusiones, entregables								
3.3	Definición de matriz de stakeholders								
3.4	Definición de plan de comunicación interno								
3.5	Definición de matriz de escalación interna								
Planeación de ejecución									
4	Planeación inicial de la ejecución del proyecto				3				
4.1	Revisar y alinear toda la información compartida en el kick off interno								
4.2	Distribuir la ejecución de entregables entre los Ces y TCs								
4.3	Identificar e integrar las actividades a realizar para la elaboración del cronograma								
4.3.1	Comenzar y realizar documento de actividades y entregables del proyecto (Plantilla)								
4.4	Preparar presentación de kick off del proyecto para el cliente								
Kick off Cliente									
5	Kick off cliente				4				
5.1	Presentar de forma general y completa el desarrollo del proyecto al cliente								
5.1.1	Usar template de presentación								
5.1.1.1	Debe usar objetivo, descripción de entregables, modelo de gobierno, plan de comunicación, cronograma, matriz de escalación, etc.								
5.2	Validar expectativas del cliente								
5.3	Generar minuta								
Planeación									
6	Planeación				5				
6.1	Revisar y alinear toda la información compartida en el kick off cliente								
6.2	Realizar ajustes de acuerdo con expectativas del cliente								
6.3	Checkpoint con el área comercial								
6.4	Posible re-ajuste de la entrega del proyecto								
6.5	Registrar la oportunidad en One Lead								
6.6	Posible generación de RFCs								
6.7	Actualización o re-ajuste de cronograma, matriz de riesgo, matriz de escalación y plan de comunicación.								
Entrega									
7	Entrega				6				
7.1	Gestionar que las actividades se ejecuten de acuerdo al cronograma								
7.2	Ejecutar los procesos de requerimiento de recursos								
7.3	Recopilar las evidencias (minutas, correos, cuestionarios, etc.)								
7.4	Controlar y monitorear la calidad de cada una de las actividades.								
Ejecución									
8	Ejecución de ATPs (Acceptance Test Protocol)				7				
8.1	Recopilar evidencia que se entregó y aceptó								
8.2	Recopilar evidencia del paso a paso de las pruebas								

2.5 Equipo de Trabajo

<i>Rol</i>	<i>Responsabilidad</i>	<i>Nombre (opcional)</i>
<i>IPM GFD A and PS Trainer</i>	<i>Tutor principal de los procesos de IPM para todos los nuevos candidatos.</i>	
<i>GFD OS Foundation Manager</i>	<i>Responsable de todos los IPMs de Mexico.</i>	
<i>LAC IPM</i>	<i>IPM, lleva a cabo proyectos en Mexico.</i>	<i>Marlon Bustos</i>
<i>LAC IPM</i>	<i>IPM, lleva a cabo proyectos en Chile.</i>	<i>Ricardo Cambroner</i>
<i>LAC IPM</i>	<i>IPM, lleva a cabo proyectos en Mexico.</i>	<i>Ariel Catalan</i>
<i>LAC IPM</i>	<i>IPM, lleva a cabo proyectos en Mexico.</i>	<i>Diego Castellanos</i>
<i>LAC IPM Intern</i>	<i>Iniciante de IPM, lleva a cabo proyectos en Mexico.</i>	<i>Asis Vazquez (yo)</i>

2.6 Plan de Comunicaciones

<i>Emisor</i>	<i>Mensaje</i>	<i>Receptor</i>	<i>Medio</i>	<i>Frecuencia</i>
<i>Alumno/Intern</i>	<i>Parte del documento finalizado</i>	<i>Profesor</i>	<i>Canvas</i>	<i>Q</i>
<i>Alumno/Intern</i>	<i>Dudas del proceso del proyecto</i>	<i>IPM GFD A and PS Trainer</i>	<i>Teams</i>	<i>D</i>
<i>IPM GFD A and PS Trainer</i>	<i>Solucion de las dudas</i>	<i>Alumno/Intern</i>	<i>Teams o correo</i>	<i>S</i>
<i>GFD OS Foundation Manager</i>	<i>Meeting seminal con IPMs</i>	<i>Alumno/Intern</i>	<i>Teams</i>	<i>S</i>
<i>Alumno/Intern</i>	<i>Dudas y/o respuestas</i>	<i>Equipo de IPMs</i>	<i>Teams o correo</i>	<i>D</i>
<i>Equipo de IPMs</i>	<i>Dudas y/o respuestas</i>	<i>Alumno/Intern</i>	<i>Teams o correo</i>	<i>D</i>

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>
<i>Alumno/Intern</i>	<i>Kick off Interno</i>	<i>Equipo IPM</i>	<i>Información completa y actualizada</i>	<i>Por correo después de la sesión</i>
<i>Alumno/Intern</i>	<i>Presentacion</i>	<i>IPM Trainner</i>	<i>Información completa y actualizada en la presentacion</i>	<i>Por correo</i>
<i>Alumno/Intern</i>	<i>Kick off</i>	<i>Cliente</i>	<i>Información completa y actualizada en la presentación de sus servicios o productos</i>	<i>Por videollamada o junta presencial</i>
<i>Cliente</i>	<i>Nuevas expectativas</i>	<i>Alumno/Intern</i>	<i>Aclaraciones o modificaciones</i>	<i>Por correo</i>

2.8 Seguimiento y Control

Cada semana tenemos una sesión general con todos los IPMs y los encargados para monitorear el seguimiento y aclarar dudas, dar noticias nuevas, nuevos objetivos, etc. Además, contamos con sesiones cada 2 días para repasar el proceso como IPM de los proyectos con el Trainer y sirve para aclarar dudas y/o dar nuevo seguimiento.

Dentro de la asignatura como yo tengo un rol diferente a mis compañeros estoy a la espera de un seguimiento de mi profesor para poder resolver de forma clara y con lo que se me pide, el cómo llevo a cabo mi proceso en mi trabajo como IPM, mi profesor monitorea mi avance según mis conocimientos y el avance de mis proyectos a los que fui asignado según la tabla de plan de trabajo.

3. Resultados del Trabajo Profesional

3.1 Productos Obtenidos

- Entrega de 7 proyectos de instalación con éxito en tiempo y forma.
- Conocimiento completo de proceso de IPM en HPE.
- Envío del 100% de las encuestas de satisfacción del cliente, calificación mínima de 80/100.

3.2 Estimación del Impacto

1. Videos de practica del proceso para cada proyecto

El proceso de capacitación es sencillo de entender, lo complicado es que son muchos pasos y muchas herramientas con las que debes jugar durante el proceso de cada proyecto, es por esto que junto con mi tutor y encargado de mi aprendizaje dentro del proceso nos dimos cuenta que al ser varias personas que estaban uniéndose al equipo para ser Project Managers en diferentes momentos del semestre, le comente una idea de en lugar de repetir cada paso del proceso para diferentes personas, le dije que podríamos hacer varios videos base juntos donde yo como aprendiz durante el proceso de completar un proyecto me iban saliendo dudas de novato y mi tutor se encargaba de resolvérmelas y de guiarme por el proceso.

Esa serie de videos servirían a cada uno de mis compañeros novatos como yo de IPM y también para mí de repaso para los futuros proyectos que vengan hasta que sea experto en el proceso. Con estos videos mi tutor se arroba mucho tiempo con los nuevos miembros y ya solo quedaba atento a más dudas, lo cual esto resulto en un cambio positivo que me ayuda a mí en mi proceso como IPM en HPE y a mis compañeros managers.

2. Entrega de proyecto colaborativos

Durante este semestre me toco tomar 3 proyectos de forma colaborativa con otros Project Managers de mi equipo, en uno de ellos fui compañero de mi tutor en un

proyecto que teníamos en la india, donde el lenguaje principal para nuestra comunicación era el inglés y mi tutor no lo hablaba muy bien, por lo que me tocó ser de ayuda en la traducción y resolución de problemas durante el proyecto de instalación de varios servidores, en este proyecto al yo estar en algunas clases mientras se llevaban a cabo sesiones tempranas debido a la diferencia de horario entre México y India, utilizamos principalmente mensajes de texto en lugar de videollamada aunque la organización forzosamente nos pide que hagamos videollamadas o llamadas telefónicas, esta idea de usar más el chat de texto fue para facilitar la comunicación de diferentes idiomas y con ello poder utilizar en el caso de mi tutor que no habla bien el inglés alguna herramienta de traducción para seguir con el proyecto y completarlo de manera exitosa.

En otro de estos proyectos colaborativos me tocó ser equipo de una mujer que recién se estaba integrando al equipo, donde a través de mí pudo aprender del proceso que debemos realizar como IPMs y yo logré repasar y aprender a resolver dudas a partir de esta práctica. Y en el último proyecto colaborativo, es uno que actualmente estoy llevando a cabo, es el proyecto más grande que nunca antes había visto, generalmente en un proyecto máximo son 3 lugares diferentes para instalación de productos y servicios de HPE, pero en este eran 38 lugares diferentes en toda la república, el proceso para pedir un recurso, evaluar el estatus para ver si el equipo ya se encontraba en la ciudad correcta, la evaluación del trabajo de instalación de cada ingeniero hasta el momento ha sido un reto, donde solo 2 Project managers nos hemos encargado de este desafío de proyecto, la iniciativa para este proyecto fue realizar la entrega de un lugar en conjunto para crear una plantilla/boceto para después cada quien realizar cada instalación solo dividiendo todo el trabajo en 2 y cumpliendo con el boceto de la entrega 1, de momento es una experiencia desafiante pero interesante.

4. Reflexiones del alumno

4.1 Aprendizajes Profesionales

- ¿Cuáles fueron las competencias técnicas que desarrollaste propias de tu profesión, así como las genéricas?
 - Conocimiento del software Microsoft Project.
 - Utilización de herramientas como Jira, Slack, Kanban.
 - Conocimiento técnico de algunos servicios y productos de HPE.
- ¿Cuáles fueron las competencias suaves que desarrollaste en tu participación PAP?
 - Comunicación con clientes e ingenieros.
 - Paciencia y empatía con las distintas situaciones.
 - Trabajo en equipo, liderazgo e iniciativa.
- ¿Cuáles fueron tus aprendizajes más importantes sobre el contexto sociopolítico y económico, y la problemática observada de tu campo profesional?
 - El alcance del camino profesional elegido: Dentro del rol de Project Manager, es esencial ser un buen líder, desarrollar habilidades como la empatía, la resolución de problemas, motivar a tu gente, actuar en las distintas situaciones, enseñar a otros, etc. Todo esto permite incremento económico, social, incluso tecnológico, ya que hablamos de proyectos y de hacer que las cosas sucedan.
 - La comunicación entre personas de otros países: Aprender nuevos idiomas o generar formas de comunicación entre personas de diferentes países siempre es necesario para desarrollar o llevar a cabo proyectos como Project Manager.
- ¿Cuáles fueron los saberes adquiridos en los estudios universitarios que fueron puestos a prueba en tu PAP?
 - Relación y comunicación con ingenieros o mentes técnicas
 - Proyectos de software y hardware
- ¿Qué tan capaz eres ahora para definir un proyecto (*o parte de él*); con base en objetivos de mejora social; o bien, para hacer su seguimiento y evaluar su puesta en práctica; para tomar decisiones?

Creo que he aprendido bastante en lo que es relacionado a un proyecto de cualquier tipo, desde social hasta técnico por la empresa, teniendo el rol del líder

es indispensable siempre tomar decisiones donde una de las mas importantes es que tu debes ser quien las elija y en que te fundamentas, un tiene uno de los grados de responsabilidad más altos, en algunos casos si serán los mas altos, es por esto que el rol de líder es difícil no tanto por lo técnico sino por las personas y situaciones que dependen de ti. Me gusta ser líder.

4.2 Aprendizajes Sociales

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

En el caso del rol que tengo puedo ayudar a mejorar el proceso como IPM dentro de HPE, siempre me ha gustado conocer la serie de pasos que debo realizar y después preguntarme si algo lo puedo hacer más rápido o de alguna forma mas eficiente, todo para hacerme la vida más fácil o ahorrarme tiempo. Dentro del segmento de empresas del mundo tecnológico o que utilizan la tecnología que produce HPE, hemos ayudado a mejorarlos para que cuenten con las herramientas para que sigan ayudando al mundo, nosotros somos intermediarios o facilitadores a la hora de ayudar a una empresa a trascender en el área tecnológica.

- ¿A qué grupos sociales benefició el proyecto?

Empresas tecnológicas (sobre todo de México), PYMES, personas trabajadoras.

- ¿Mis servicios profesionales produjeron bienes de carácter público?, cuáles?

No creo llamarlo de carácter publico porque no cualquier puede utilizarlo, en todo caso seria privado porque nuestro proyecto va orientado a empresas, las empresas son los que deciden como utilizando y quien utiliza dicho servicios o productos que hemos entregado.

- ¿Mis servicios profesionales ayudan a grupos que no disponen de recursos para generar bienes sociales, en la actualidad o a futuro?

Como tal no, si en el caso de algún proyecto de instalación alguna de las empresas que atendí y ayudar a dar el servicio tiene esta misión de ayudar a los que no disponen de recursos, podría ser. Sin embargo, en la empresa tiene varias actividades y dinámicas que realizan como empresa mundial para ayudar a las personas.

- ¿Mis servicios profesionales contribuyen para mejorar la economía del país, o región?

Totalmente, al tratarse de una empresa tecnológica y ayuda a que otras empresas mejoren tecnológicamente, esto involucra el desarrollo de la economía del país y de las empresas, sobre todo en México porque fue el país que más atendí como IPM.

- ¿Cambiaron mis supuestos y/o visión del mundo social sobre la realidad?

No, sigo pensando que como profesionales tenemos la misión de mejorar al mundo, no de dañarlo. Desde mi punto de vista me gustaría ayudar en un futuro a las personas con todo lo que he aprendido y generado para hacer notar el cambio a lo positivo.

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

Dentro como IPM es difícil porque nos enfocamos a ayudar a empresas a mejorar o desarrollarse en cuanto a tecnología adquirida, sin embargo, estar conectado con mi equipo, hacernos amigos y ayudarnos dentro de la empresa me ha permitido conocer todos los beneficios que hay para un intern como yo y las áreas en las que me puedo desarrollar como PM.

4.3 Aprendizajes Éticos

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

Si existen similitudes, tanto mis valores como la empresa buscan mejorar las cosas desarrollándolas o descubriendo algo mejor, existe el respeto entre las personas y lo incitan a que exista, el trabajo en equipo es fundamental para mí y para la empresa.

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

Me ayudo a darme cuenta de que es el área que me gusta y que me quiero desarrollar profesionalmente, es un buen puesto, tengo autoridad, tengo oportunidad de aprendizaje y de retos, ayudo y convivo con las personas, es bien pagado, tengo oportunidad de estar con mi familia y puedo vivir experiencias como PM o como líder de alguna empresa.

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

Hasta el momento no he tenido que hacer nada de eso, mi rol ha sido muy transparente y positivo, he ayudado a varios clientes y a completar proyectos en HPE, por lo que las consecuencias dentro de la empresa han sido buenos.

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

Yo dirigiré mi trabajo hacia las personas y lo hare como líder, me gusta la responsabilidad que debo asumir y las cosas que puedo lograr alcanzar y ayudar a alcanzar a los miembros de mi equipo, esto haciéndolo de manera activa y dentro del área tecnológica con algún rol de líder.

4.4 Aprendizajes Personales

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

Durante mi periodo en este primer PAP y primer trabajo de toda mi vida, me doy cuenta en mi rol que es algo que me encanta, convertirme en temprana edad o estar en camino a ser un Project Manager a mis 23 años me llena de orgullo de mi trabajo y educación que he recibido y buscado, esto me ha ayudado a desarrollar mis habilidades como gestor, como líder, como persona con empatía.

Siento que he aprendido más que nada a saber lo que es ser un PM en la industria tecnológica, aunque aún me falta más experiencias, pero me hizo darme cuenta de las habilidades y conocimientos que ya tengo y que debo desarrollar para convertirme en el profesional que quiero ser.

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

Totalmente, yo nunca había convivido con ingenieros y clientes del aspecto tecnológico real en mi vida, cada momento que, hecho alguna llamada, un kick-off o la entrega correcta de un proyecto estuve conversando y resolviendo lo necesario para poder llevarlo a cabo, me dio este PAP la oportunidad de conocer el área y aprender de ella.

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

En este rol que llevo a cabo, cada proyecto que acepto y pongo en marcha es con una compañía o compañías distintas, ingenieros distintos, personas de ventas diferentes, en resumen, todo el tiempo estoy conociendo a nuevas personas de diferentes áreas y lugares, desde entregar un proyecto en monterrey, hasta un proyecto en la india.

La diversidad y el conocer personas esta muy bien fundamentado en mi rol y en el PAP que elegí, este es una de las características por las que disfruto ser Project Manager.

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

Si, me ayudo a orientarme y darme cuenta de que el rol de líder dentro de un proyecto es algo que disfruto y que todo el tiempo estoy dispuesto a aprender y seguir por toda el área, me ayuda a prepararme para un mejor rol en una empresa o incluso un emprendimiento, el estar en comunicación con las personas y los procesos, gestionando como suceden y cuando suceden las cosas es algo que me gratifica y disfruto haciendo, de eso me di cuenta en este PAP.

4.5 Tareas Aprendidas

a. ¿Cuáles fueron los factores, las acciones y/o las actitudes (*tuyas, líder, equipo*) que influyeron favorablemente para que se dieran los resultados exitosos del proyecto? El propósito es que los conozcas y documentes los factores que debes repetir en ocasiones futuras en tu desempeño profesional y personal.

Factores:

- El proceso que se debe seguir debe ser aprendido y dominado al 100%
- El nivel de exigencia es justo para el rol.
- El aprendizaje y la dificultad de cada proyecto es diferentes y retador en ocasiones.
- Es un buen momento para ser PM siendo tan joven, aprendo rapido, tengo el tiempo y me gusta el area.

Acciones:

- Estar abiertos al cambio.
- Desarrollar la empatía.
- Abrazar el fracaso y los errores, y aprender de ellos.
- El tiempo que mis lideres me dedicaron a mis dudas y nuevos conocimientos.
- La transparencia y la disponibilidad de mis lideres hacia mí.

Actitudes:

- Cada día confiar en el proceso.
- Estar siempre dispuesto a aprender y que puedo estar equivocado.

b. ¿Cuáles fueron las situaciones, acciones y/o actitudes (*tuyas, líder, equipo*) que pudieron realizarse de una mejor manera, y que influyeron de manera importante para que los resultados del proyecto no se dieran con la calidad, la oportunidad, a los costos previstos? Esta reflexión te servirá para estos factores no pasen desapercibidos en ocasiones y proyectos futuros.

Situaciones:

- El lenguaje y pronunciación distinta entre países.
- No usar los mensajes de texto para casos de idiomas muy diferentes.
- Buena organización de tiempo entre colegas.
- Sobrecarga de capacitación del mismo tema.

Acciones:

- Perder la paciencia y/o la calma por alguna situación en el proyecto.
- Sobrecarga de trabajo sin tomar acción.

Actitudes:

- Dar por hecho que algo es fácil.
- No organizar mis tiempos con los periodos finales de mi semestre.

5. Conclusiones

Este apartado está reservado para que después de haber documentado y analizado tus experiencias y aprendizajes, puedas expresar de manera sintética las reflexiones finales que te deja haber participado en un PAP.

Además, este ejercicio permitirá que revises tus reflexiones con el Profesor PAP para enriquecerlo y complementarlo a fin de preparar tu "Presentación Final Pública y Oral", la elaboración del Poster de tu PAP, donde podrás enfatizar los puntos de tu mayor interés para exponerlo ante el grupo, invitados y las autoridades académicas que nos acompañen ese día.

Inicialmente, conviene que menciones algunas experiencias o situaciones inesperadas que surgieron durante tu experiencia PAP, y te dejaron enseñanzas más allá de los aspectos técnicos, y que crees que te acompañarán en situaciones futuras en tu desarrollo personal y profesional.

Finalmente, es importante que valores el grado de satisfacción personal que sientes al término de esta etapa, considerando la relación entre el reto que represento, el esfuerzo que te exigido para lograr tus objetivos, y los resultados que obtuviste.

Mi experiencia como mi primer PAP siendo un Project Manager en HPE fue bastante desafiante, al unirme a un equipo multicultural de toda Latinoamérica donde con gente con más experiencia que yo y tiempo en la empresa estuviera conmigo aprendiendo exactamente lo mismo para desempeñarnos con el mismo rol fue increíble para mi, como un aprendiz sin nada de experiencia se aventarme al mar de incertidumbre como líder en una empresa tecnológica junto con un equipo más preparado que él.

Por mi camino, me tocaron proyecto fáciles y rápidos de completar, así como un proyecto que lo llevo en la mente desde la india donde el idioma fue estelar en este proyecto, una experiencia que nunca había vivido, llegar a ser el traductor de ingles a español y viceversa para mi mánager, incluyendo el lenguaje técnico que se lleva a cabo en temas de servidores, conexiones, racks, etc. También otros proyectos enormes que valían como por 10 proyectos juntos, involucraban muchos ingenieros y muchos lugares diferentes, un dolor de cabeza, pero de toda situación y reto se aprende, sea positivo o negativo el resultado.

Dentro de mi tiempo como PM en este PAP, me llevo aprendizajes desde como tratar a un cliente (nunca lo había hecho) hasta hablar con un ingeniero graduado sobre racks de servidores en mi caso, para poder desempeñar un buen rol como PM se debe conocer el proceso, las personas y los servicios o productos que mueves para poder solucionar y finalizar proyectos, me doy cuenta que es un arduo trabajo que aunque no esté en el área técnica o desarrollando, gestionar no es fácil, es como una batalla

que debes ganar sino tu cuello esta en juego, esa es la responsabilidad que me gusto tomar.

6. Bibliografía y Anexos