

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 PAP PROGRAMA DE LA INDUSTRIA DE ALTA TECNOLOGÍA I,
HEWLETT PACKARD ENTERPRISE

PRESENTA

Alumno: IES Ana Sofía Martínez Escalante

Profesor PAP: Juan Manuel Islas Espinoza, PMP®

Tlaquepaque, Jalisco, diciembre de 2022.

ÍNDICE

Contenido

REPORTE PAP.....	2
Resumen.....	3
1. Introducción.....	4
1.1 Antecedentes.....	4
1.2 Justificación.....	4
1.3 Objetivos.....	5
1.4 Contexto.....	5
1.5 Involucrados.....	6
2. Desarrollo del Proyecto PAP.....	7
2.1 Administración del Proyecto.....	7
2.2 Sustento Teórico y Metodológico.....	8
2.3 Descripción del Proyecto.....	9
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
3. Resultados del Trabajo Profesional.....	14
3.1 Productos Obtenidos.....	14
3.2 Estimación del Impacto.....	14
4. Reflexiones del alumno.....	15
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
5. Conclusiones.....	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

El presente documento aborda el proyecto de mejora del proceso de creación del reporte de pipeline *created*, así como el mantenimiento de reportes estándar; el cual tendrá un impacto en el área de ventas correspondiente a Norteamérica, así como internamente en el equipo de *Analytics* de Guadalajara, para quienes los reportes sirven como insumo para la creación de otros estadísticos. La metodología utilizada para llevar a cabo este proyecto es SCRUM, sin embargo, dentro del proyecto se utilizó *Lean Sixma* 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

El motivo principal por el cual se realizará este proyecto por mi parte, es ya que me encuentro interesada en la rama de negocios tecnológicos, especialmente centrados en servicios, siendo esto porque mi carrera se encuentra enfocada en la mejora de los servicios desde sus procesos y el diseño general de la experiencia de los mismos; la participación en este proyecto me ayudará a conocer un poco más la rama de bases de datos, de la cual estoy interesada, todo esto desarrollándose en un entorno muy afín a los servicios y la tecnología de punta a nivel mundial. Además me permitirá relacionarme con otras personas en el ámbito laboral, así como practicar mi inglés al comunicarme con equipos de otros países.

Semanalmente se estarán invirtiendo 30 horas en el trabajo, en el que se incluye realizar las actividades de mejora de procesos, generación y mantenimiento de reportes, y creación de *dashboards* en *PowerBI*, 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 mis 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 las herramientas, 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* 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.

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*, y mi comunicación en inglés.

1.4 Contexto

Se participará dentro del equipo de Sales Strategy Planning, Segment - BU Analytics & Reporting

El proyecto que se realizará por parte de este PAP se centra en la mejora de procesos, así como en el mantenimiento de reportes estándar que son utilizados internamente en el área de ventas de Norteamérica.

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, mejora de procesos en la realización de reportes de pipeline.

Entregables

Se tienen establecidos como entregables para este proyecto los siguientes:

- Reportes estándar semanalmente / cada 2 días.
- Proyecciones para el próximo año fiscal.
- Documentación de mejora de proceso para creación de reporte pipeline.
- Metodología adaptada del doble diamante para la creación de reportes.

1.5 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 cómo intern.

2. Desarrollo del Proyecto PAP

2.1 Administración del Proyecto

Inicio:

La mejora del proceso de creación del reporte de pipeline created se comienza a pensar en realizar desde hace un par de meses, no es sin embargo que apenas el mes pasado oficialmente se presenta como proyecto para los interns el mejorar el tiempo y calidad de dicho reporte. Para la creación de reportes generales para el uso del área de ventas, se tiene años con ellos y conforme van llegando nuevas personas al equipo, deberán de ser enseñados y heredados para que estos sigan sustentando las actividades diarias del equipo de ventas a nivel Norteamérica. Y el desarrollo de la metodología de doble diamante adaptada a la creación de reportes se inició a mediados del mes de octubre como iniciativa propia de proyecto.

Planificación:

Para esta fase se requirió hablar con los implicados para conocer los requisitos con los que deberá de contar el proyecto, entre ellos que se pueda realizar en un menor tiempo, sin involucrar gran cantidad de bases de datos, y no ser tan sensible al error humano. Para ello se definieron los tiempos, actividades e implicados en el proyecto. Para el diseño de servicios se realizó un plan de investigación y un breve repaso a la metodología de doble diamante para definir los pasos a seguir en dicha actividad.

Ejecución:

Se prevé mostrar primeramente como se realiza el proceso de la creación mediante reuniones en las que quien actualmente las realiza lo muestra, posteriormente la practica en la creación, reuniones con otros involucrados en el reporte para conocer sus puntos de vista y los principales problemas que plantea el reporte. Para con ello después pasar un tiempo realizando el reporte, identificar todas las áreas de mejora y con ello iniciar una investigación de cuál sería la mejor solución (ya sea una Macro / uso de SQL, etc.), para finalmente implementar la solución y documentar para futuros creadores del reporte. Para la creación de reportes generales, se llevan juntas para mostrar el proceso de creación, como tal se realizan los reportes y semanalmente hay reuniones para revisar el avance y creación de estos. Para el diseño de servicios en los reportes también se requirieron entrevistas y *shadowing* a los dueños de proceso de la creación 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 realizan pruebas para garantizar que los datos del reporte sean los correctos y con ello la calidad de la información enviada. Para el diseño de servicios se realizan juntas con todo el equipo para la presentación de avances y validaciones de lo trabajado.

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* adaptado a la metodología del doble diamante para la creación de reportes, que sea útil para el equipo al momento de realizar un nuevo reporte. 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 proceso de mejora de proceso se utilizará DMAIC la cual es parte de Six Sigma que como sus siglas lo dicen, se debe de definir la oportunidad de mejora, medir el rendimiento de los procesos actuales, analizar los procesos para descubrir defectos o las causas de origen de esos defectos, mejorar los procesos abordando las causas de origen, y por último, controlar los procesos mejorados y evaluar el rendimiento de los procesos posteriores para corregir desviaciones.

Para la generación y mantenimiento de reportes ya existentes para el equipo de ventas, se utiliza un proceso interno generado por el equipo, en el que se obtienen los datos (Salesforce / reporte de Excel), se tienen masters en los que se acomoda, limpia y corren fórmulas sobre la información, se crean los reportes, se suben como actualización en *Power BI*, o se comunica por correo que los reportes se encuentran en el SharePoint.

Para el diseño de servicios se utilizan dos metodologías, el *Design Thinking* y la metodología del Doble Diamante; la primera de ella es un método para generar ideas innovadoras que centra su eficacia en entender y dar solución a las necesidades reales, por medio de 5 pasos: empatizar, definir, idear, prototipar y testear; por su parte el doble diamante presenta 4 fases: descubrir, definir, desarrollar y entregar.

2.3 Descripción del Proyecto

El proyecto se centra en la mejora de procesos, el mantenimiento de reportes estándar 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* y *Sharepoint* 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.

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

No.	Competencia	Req	Adq	GAP	Obj	Prior
1	Programación en SQL	2	2	0	3	Media
2	Manejo de Power BI	3	2	1	4	Alta
3	Manejo de Excel	4	2	2	4	Alta
4	Comunicación en inglés	4	4	0	4	Alta
5	Manejo de Sharepoint	2	0	2	2	Media

2.4 Plan de Trabajo

A continuación se presenta mi plan resumido del PAP:

Item	Topic	Start date	Finish date	Wordays	Owner	Stakeholder	Status
Mejora de proceso de creación de reporte pipeline created							
1	Conocimiento del proceso actual de creación del reporte	15-ago	14-sep	27	Sofi y Julie	Carlos, Paola	Done
1.1	Reuniones de tutoría						Done
1.2	Práctica guiada para realizar el reporte						Done
1.3	Práctica individualidad de creación del reporte						Done
1.4	Revisión del reporte creado						Done
2	Identificación de problemas	19-sep	07-oct	15	Sofi y Julie	Carlos, Paola	
	Entrevistas con antiguos owners del proceso						In progress
	Identificación de problemas de forma personal						In progress
	Recopilación de problemas						In progress
3	Generación de solución	10-oct	18-nov	31	Sofi y Julie	Carlos, Paola	
	Investigación sobre herramientas para implementar						
	Investigación del uso de macro en el proceso						
4	Implementación de solución	21-nov	12-dic	22	Sofi y Julie	Carlos, Paola	
5	Pruebas						
	Comparación de reporte con solución vs manual						
6	Documentación	13-dic	22-dic	8	Sofi y Julie	Carlos, Paola	
	Creación de manual de uso del reporte						
Mantenimiento de reportes del área de ventas							
1	Conocimiento de los reportes	15-ago	29-ago	40	Sofi y Julie	Carlos, Paola	
1.1	Tutoría sobre la creación de los reportes						
1.2	Creación acompañada de los reportes						
1.3	Revisión de los reportes creados						
2	Creación de los reportes	30-ago	22-dic	78	Sofi y Julie	Carlos, Paola	
3	Seguimiento a quejas / cambios a reportes	30-ago	22-dic	78	Sofi y Julie	Carlos, Paola	

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

No.	Actividad Educativa	Tipo Actividad	Prereq	Total Hrs	Fecha Inicio	Fecha Termino	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	Obj
1	Programación en SQL																						
1.1	Tomar curso de introducción a SQL	Curso a distancia		10	22/08/2022	12/09/2022																	
1.2	Ver videos en Youtube de comandos en SQL	Autoaprendizaje		5	29/08/2022	12/09/2022																	
1.3	Revisar de documentación sobre sintaxis de SQL	Investigación		3	24/08/2022	12/09/2022																	
1.4	Practicar la implementación con la experiencia en mis actividades	Aprendizaje por ejecución de tareas		10	22/08/2022	12/09/2022																	
2	Manejo de Power BI																						
2.1	Tomar curso de introducción a Power BI	Curso a distancia		10	19/09/2022	14/10/2022																	
2.2	Ver videos sobre el uso de tableros	Autoaprendizaje		5	26/09/2022	10/10/2022																	
2.3	Practicar la implementación de tableros con la experiencia en mis actividades	Aprendizaje por ejecución de tareas		10	03/10/2022	31/10/2022																	
2.4	Preguntar a mis compañeros tips y consejos de la aplicación	Tutoría		4	19/09/2022	31/10/2022																	
3	Manejo de Excel																						
3.1	Tomar curso de Excel avanzado	Curso a distancia		10	07/11/2022	28/11/2022																	
3.2	Tomar curso sobre Macros	Curso a distancia		10	14/11/2022	05/12/2022																	
3.3	Ver videos sobre el uso de gráficos	Autoaprendizaje		5	21/11/2022	28/11/2022																	
3.4	Practicar la implementación de macros y fórmulas en la creación de reportes	Aprendizaje por ejecución de tareas		10	14/11/2022	05/12/2022																	
3.5	Comparar y preguntar a compañeros sobre Macros que ellos utilicen	Tutoría		2	14/11/2022	21/11/2022																	
4	Comunicación en inglés																						
4.1	Investigar sobre redacción formal de correos y escritos en inglés	Investigación		5	29/08/2022	12/09/2022																	
4.2	Practicar la comunicación en inglés con compañeros del trabajo	Aprendizaje por ejecución de tareas		30	22/08/2022	05/12/2022																	
4.3	Leer un libro en inglés	Autoaprendizaje		10	12/09/2022	10/10/2022																	
4.4	Practicar la escritura por medio de correos y mensajes en inglés con los compañeros del trabajo	Aprendizaje por ejecución de tareas		30	22/08/2022	05/12/2022																	
5	Manejo de Sharepoint																						
5.1	Tomar curso de introducción a Sharepoint	Curso a distancia		10	21/11/2022	05/12/2022																	
5.2	Ver videos sobre la creación de sitios	Autoaprendizaje		5	28/11/2022	07/12/2022																	
5.3	Investigar sobre la centralización de documentos en Sharepoint	Investigación		3	21/11/2022	26/11/2022																	
5.4	Pedir consejos a mis compañeros sobre su uso de Sharepoint	Tutoría		8	28/11/2022	09/12/2022																	
5.5	Practicar la creación y edición de sitios con actividades diarias en el trabajo	Aprendizaje por ejecución de tareas		15	21/11/2022	09/12/2022																	

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 Sofía	Reportes	Paola	Archivo electrónico en la nube	3 veces por semana / semanalmente
Profesor	Instrucciones reporte	Ana Sofía	Videoconferencia	Semanalmente
Ana Sofía	Presentación de documentos	Profesor	Videoconferencia, Canvas.	Cada 2 semanas
Ana Sofía	Retroalimentación mejora de procesos	Carlos	Videoconferencia / Teams / Presencialmente	Semanalmente
Roberto	Seguimiento	Ana Sofía	Videoconferencia de junta de seguimiento	Mensualmente
Paola	Explicación para la generación 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 Sofía	Reportes	Paola (business analyst)	Reporte realizado con datos del día actual, son fórmulas vivas, datos correctamente calculados, archivos subidos a la carpeta correspondiente.	Los reportes son utilizados por el personal de ventas, así también sirve como insumo para otros reportes del equipo.
Ana Sofía	Documentación de mejora de proceso	Carlos (Business Analyst)	Se muestra el nuevo proceso para realizar el reporte de pipeline created, el nuevo método deberá de reducir el tiempo y errores que pudieran ser cometidos.	Funciona como guía para futuros interns quienes se encargarán de mantener el reporte.
Ana Sofía	Proyecciones para el próximo año fiscal	Carlos (Business Analyst)	Entregadas en tiempo requerido, siguiendo los lineamientos establecidos por la organización.	Servirá para las proyecciones del área de ventas para el año fiscal 2023
Ana Sofía	Checklist con la metodología de doble diamante	Roberto Huerta (Business Analyst)	Entregadas en tiempo requerido, siguiendo los lineamientos establecidos por la organización.	Servirá para las proyecciones del área de ventas para el año fiscal 2023

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.

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:

-Reportes estándar: completado, estos son utilizados semanalmente por el área de ventas e internamente en el equipo de Analytics.

-Proyecciones para el próximo año fiscal: en progreso, se encuentra trabajando en ellas.

-Documentación de mejora de proceso para creación de reporte pipeline: en progreso, se están analizando las posibles soluciones para el problema.

-Metodología adaptada del doble diamante para la creación de reportes: en progreso, se está creando el *checklist* y próximamente se implementará.

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 insumo los reportes e información relevante, así como la metodología en *checklist* servirá para este equipo, externamente con el resto de la organización el trabajo es necesario para los métricos de ventas, la identificación de oportunidades y la planeación general del área de ventas.

4. Reflexiones del alumno

4.1 Aprendizajes Profesionales

Las competencias técnicas que desarrollé a lo largo de este proyecto, puedo mencionar principalmente el uso de Excel de una forma más avanzada, así como mejoré mi conocimiento en *Power BI*, aprendí desde cero sobre *Sharepoint* y también puse en práctica el diseño de servicios, el cual es una competencia muy característica de mi carrera.

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 como 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 tecnologías de la información. 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 definir un proyecto, poderle dar un seguimiento e implementarlo, este proyecto me ha ayudado mucho para aprender a hacerlo en un ámbito laboral, el cual es un poco parecido al entorno educativo.

4.2 Aprendizajes Sociales

Este proyecto benefició a la comunidad interna de HPE a realizar sus trabajos de una manera más eficiente, a su vez, también indirectamente esto ayuda a los clientes de la empresa, quienes obtienen un mejor servicio. 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 2 cursos acerca de la seguridad y la ética de la empresa, para saber como se debe de actuar en caso de encontrarme en un caso así.

4.4 Aprendizajes Personales

El haber participado en realizar el PAP me dio 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 practica 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, 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, de mi equipo, los recursos a los que tuve acceso, 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, si no 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.

5. Conclusiones

Durante el tiempo que estuve realizando mi proyecto PAP, tuve muchos aprendizajes importantes que me sirven para mi vida profesional, entre ellos se encuentra el caso en el que se me pidió realizar una presentación ejecutiva para presentar mi proyecto, para lo cual tuve que aprender a utilizar el branding de la empresa y la importancia del uso correcto de la misma; 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. También me gustaría mencionar todo el conocimiento técnico que obtuve realizando mis reportes, esto me aporta mucho a mi desarrollo académico, ya que pude practicar en situaciones reales la teoría vista en clase.

Finalmente, he de mencionar que he tenido un desarrollo muy satisfactorio en mi estancia en HPE, concluyo esta etapa de mi primer PAP 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.