

# **INSTITUTO TECNOLÓGICO Y DE ESTUDIOS SUPERIORES DE OCCIDENTE**

**Departamento de Electrónica, Sistemas e Informática**

**Desarrollo Tecnológico y Generación de Riqueza Sustentable**

**PROYECTO DE APLICACIÓN PROFESIONAL (PAP)**



**ITESO, Universidad  
Jesuita de Guadalajara**

PAP4N01A, 4N01 - VINCULACIÓN CON EMPRESAS TECNOLÓGICAS I,  
OPTIMIZACIÓN DEL FLUJO DE TRABAJO DE LA GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI EN  
SERVICENOW EN LA EMPRESA BAXTER

**PRESENTA**

Alumna: Paola Monserrat Covarrubias Viveros

Profesor PAP: Mtro. Andrés Ruiz Sahagun

Tlaquepaque, Jalisco, 14 de mayo de 2026

## ÍNDICE

### Contenido

|       |                                                                      |    |
|-------|----------------------------------------------------------------------|----|
| 1.    | Introducción .....                                                   | 5  |
| 1.1   | Antecedentes.....                                                    | 5  |
| 1.1.1 | Descripción de la organización .....                                 | 5  |
| 1.1.2 | Objetivos de la practica .....                                       | 5  |
| 1.1.3 | Rol y responsabilidades.....                                         | 5  |
| 1.1.4 | Contexto del sector .....                                            | 6  |
| 1.1.5 | Propósito personal.....                                              | 6  |
| 1.1.6 | Preparación previa .....                                             | 6  |
| 1.1.7 | Recursos necesarios: .....                                           | 7  |
| 1.2   | Justificación .....                                                  | 7  |
| 1.2.1 | Contexto personal .....                                              | 7  |
| 1.2.2 | Para la organización huésped .....                                   | 8  |
| 1.3   | Objetivos de Aprendizaje .....                                       | 8  |
| 1.3.1 | Competencias técnicas .....                                          | 8  |
| 1.3.2 | Habilidades blandas.....                                             | 9  |
| a)    | Habilidades Interpersonales o de Integración a la Organización ..... | 9  |
| b)    | Habilidades Intrapersonales o de Desempeño Personal .....            | 9  |
| 1.3.3 | Mapa de jerarquía de competencias.....                               | 10 |
| 1.4   | Inventario de Competencias.....                                      | 10 |
| 1.5   | Calendario de Actividades Educativas PAP .....                       | 11 |
| 1.6   | Contexto interno .....                                               | 11 |
| 1.6.1 | ¿Dónde se desarrolla el proyecto PAP?.....                           | 12 |
| 1.6.2 | ¿Quiénes participan en el Proyecto PAP? .....                        | 12 |
| 1.6.3 | ¿Quiénes se benefician con los resultados? .....                     | 12 |
| 1.7   | Entregables .....                                                    | 13 |

|       |                                                         |    |
|-------|---------------------------------------------------------|----|
| 1.8   | Involucrados.....                                       | 14 |
| 1.9   | Supuestos y Restricciones del Proyecto Individual ..... | 14 |
| 1.9.1 | Supuestos .....                                         | 14 |
| 1.9.2 | Restricciones.....                                      | 15 |
| 1.10  | Criterios de Éxito del Proyecto Individual.....         | 15 |
| 2.    | Desarrollo del Proyecto PAP .....                       | 16 |
| 2.1   | Tipo de proyecto .....                                  | 16 |
| 2.2   | Administración del Proyecto.....                        | 16 |
| 2.3   | Metodología del proyecto .....                          | 17 |
| 2.4   | Descripción del Proyecto .....                          | 18 |
| 2.5   | Plan de Trabajo.....                                    | 18 |
| 2.6   | Equipo de Trabajo.....                                  | 19 |
| 2.7   | Plan de Comunicaciones .....                            | 20 |
| 2.8   | Plan de Calidad.....                                    | 20 |
| 2.9   | Seguimiento y Control.....                              | 21 |
| 3.    | Reflexiones del alumno .....                            | 22 |
| 3.1   | Aprendizajes Profesionales .....                        | 22 |
| 3.2   | Aprendizajes Sociales.....                              | 22 |
| 3.3   | Aprendizajes Éticos .....                               | 23 |
| 3.4   | Aprendizajes Personales .....                           | 24 |
| 3.5   | Tareas Aprendidas.....                                  | 25 |
| 4.    | Resultados del Trabajo Profesional.....                 | 25 |
| 4.1   | Productos Obtenidos .....                               | 25 |
| 4.2   | Estimación del Impacto.....                             | 26 |
| 4.3   | Solución a problemas del proyecto .....                 | 27 |
| 5.    | Conclusiones .....                                      | 29 |

# 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 reporte describe el desarrollo del Proyecto de Aplicación Profesional (PAP) realizado en Baxter dentro del área de Tecnologías de la Información, específicamente en el equipo encargado de la plataforma ServiceNow. El objetivo del proyecto es apoyar en el fortalecimiento y uso estratégico de esta plataforma dentro de la organización, contribuyendo a la atención de solicitudes, la mejora de procesos y el soporte a distintas áreas del negocio. En el primer capítulo se presenta el contexto en el que se desarrolla el proyecto, los participantes involucrados, el rol que desempeña el alumno PAP, así como los entregables, recursos disponibles, restricciones y criterios de éxito definidos para evaluar el desarrollo del proyecto.

Durante el proyecto se sigue una metodología basada en el aprendizaje progresivo de la plataforma ServiceNow mediante un “path” de formación que permite adquirir conocimientos funcionales y técnicos. A través de esta experiencia, se busca desarrollar habilidades técnicas y de análisis, además de comprender cómo una plataforma empresarial apoya los procesos internos de una organización global. A nivel personal, el proyecto representa una oportunidad para fortalecer el desarrollo profesional y adquirir experiencia práctica en el uso de herramientas tecnológicas utilizadas en entornos corporativos.

En el tercer capítulo se presentan las reflexiones del alumno, incluyendo los aprendizajes profesionales, sociales, éticos y personales obtenidos a lo largo del proyecto, así como las tareas y lecciones aprendidas durante el proceso de integración al entorno corporativo.

El cuarto capítulo documenta los resultados del trabajo profesional, describiendo los productos obtenidos durante el PAP, la estimación del impacto generado tanto a nivel interno como en la organización global, y las soluciones implementadas ante los principales problemas encontrados durante el desarrollo del proyecto.

Finalmente, el quinto capítulo presenta las conclusiones del proyecto, integrando una reflexión sobre los logros alcanzados, el crecimiento personal y profesional vivido durante la experiencia, y la visión del alumno sobre su desarrollo futuro en el ámbito de las tecnologías empresariales.

Nota: Para la revisión y mejora de la redacción, ortografía y claridad del documento se utilizó apoyo de una herramienta de inteligencia artificial, específicamente ChatGPT basado en el modelo GPT-5.3 de OpenAI.

# **1. Introducción**

## **1.1 Antecedentes**

### **1.1.1 Descripción de la organización**

El Proyecto PAP se desarrolla en Baxter International Inc., empresa multinacional del sector salud dedicada al desarrollo de productos y soluciones médicas que salvan y sostienen vidas. Opera a nivel global en áreas como terapias renales, sistemas de infusión y medicamentos hospitalarios. Su misión es mejorar la atención médica mediante la innovación y la excelencia operativa, con una visión enfocada en ofrecer soluciones seguras, eficientes y sostenibles.

El área tecnológica cumple un papel estratégico dentro de la organización. En Guadalajara se encuentra Baxter GITC (Global IT Center), donde se brindan servicios de TI a nivel global, apoyando la continuidad operativa y la optimización de procesos. En este contexto, plataformas como ServiceNow permiten gestionar incidentes, solicitudes y automatizaciones que impactan directamente en la operación interna.

### **1.1.2 Objetivos de la practica**

Desde mi perspectiva como estudiante, el objetivo principal del Proyecto PAP es fortalecer mis competencias técnicas y funcionales dentro de la industria tecnológica, particularmente en el área de ServiceNow. Busco profundizar en los aspectos técnicos de la plataforma y desarrollar habilidades en análisis de requerimientos, gestión de historias (stories) y mejora de procesos.

Desde la perspectiva de la organización, se espera que contribuya al análisis, documentación y configuración de soluciones en ServiceNow, apoyando la gestión eficiente de los servicios y asegurando que los desarrollos cumplan con los requerimientos del negocio.

### **1.1.3 Rol y responsabilidades**

Durante el PAP me desempeñé como ServiceNow Analyst Jr. Intern, participando en la gestión y desarrollo de historias (stories) dentro del entorno de trabajo ágil.

Mis responsabilidades incluyen:

- Análisis y comprensión de requerimientos funcionales.
- Apoyo en la configuración y ajuste de módulos dentro de ServiceNow.
- Validación de funcionalidades implementadas.
- Documentación de procesos y soluciones.
- Colaboración con equipos técnicos y funcionales para asegurar el cumplimiento de los objetivos de cada sprint.
- Creaciones de script que ayuden a mantener estables las tablas (bases de datos) de la plataforma.

#### **1.1.4 Contexto del sector**

El proyecto se sitúa en el sector de tecnologías de la información aplicadas al ámbito de la salud. La industria de dispositivos médicos y servicios hospitalarios exige altos estándares de cumplimiento normativo, seguridad y eficiencia operativa.

En este contexto, plataformas como ServiceNow permiten optimizar la gestión de servicios de TI, automatizar procesos y mejorar la trazabilidad de incidencias y solicitudes, contribuyendo a la continuidad operativa en un entorno crítico como el sector salud.

#### **1.1.5 Propósito personal**

La elección de este Proyecto PAP responde a mi interés en desarrollarme profesionalmente en el área de tecnologías empresariales y gestión de servicios digitales.

Busco fortalecer mis conocimientos en plataformas de gestión como ServiceNow, adquirir experiencia en entornos corporativos internacionales y consolidar habilidades analíticas, técnicas y de trabajo colaborativo en equipos multidisciplinarios.

#### **1.1.6 Preparación previa**

Previo a esta práctica, he adquirido formación académica en tecnologías de la información, así como conocimientos básicos en programación, infraestructura y metodologías de trabajo estructurado. Asimismo, cuento con dominio del idioma inglés, lo cual facilita mi desempeño en un entorno corporativo global.

Estas bases me han permitido integrarme de manera efectiva al entorno organizacional y comprender la lógica funcional detrás de la configuración y mejora de servicios digitales.

### **1.1.7 Recursos necesarios:**

Para el desarrollo del Proyecto PAP, la organización me proporcionó el equipo de trabajo necesario, incluyendo una computadora con sus respectivos periféricos (teclado, mouse y audífonos). El equipo cuenta con las credenciales y accesos requeridos para utilizar las herramientas y plataformas necesarias para el desempeño de mis actividades.

Asimismo, el esquema de trabajo contempla asistencia presencial dos días a la semana en las oficinas corporativas ubicadas en Andares, donde el espacio de trabajo está equipado con dos monitores por escritorio, lo que facilita el desarrollo eficiente de las tareas asignadas.

## **1.2 Justificación**

### **1.2.1 Contexto personal**

El Proyecto PAP es fundamental para mi desarrollo profesional, ya que me permite aplicar los conocimientos adquiridos en mi formación académica dentro de un entorno corporativo real y de alcance global. Esta experiencia fortalece mis competencias técnicas en plataformas que están tomando fuerza hoy en día como lo es ServiceNow y me permite comprender cómo la tecnología impacta directamente en la operación de una organización del sector salud.

Asimismo, es importante para adquirir experiencia laboral, ya que participo activamente en la gestión de historias (stories), análisis de requerimientos y configuración de soluciones, lo cual me brinda exposición a metodologías de trabajo profesional y dinámicas de equipo en un contexto internacional.

Los beneficios para mi aprendizaje incluyen el desarrollo de habilidades técnicas, pensamiento analítico, comunicación profesional y trabajo colaborativo. Además, me permite comprender estándares corporativos, procesos estructurados y mejores prácticas en gestión de servicios de TI.

En cuanto al esfuerzo semanal, el proyecto requiere una dedicación aproximada de 30 horas semanales, incluyendo el tiempo destinado a actividades laborales y al cumplimiento de los objetivos de aprendizaje establecidos en el PAP. Esta dedicación es necesaria para lograr una comprensión sólida de la plataforma y de los procesos organizacionales.

Durante mi participación, adquiero el compromiso de cumplir con mis responsabilidades asignadas, respetar la confidencialidad de la información, mantener

una actitud profesional y contribuir activamente al cumplimiento de los objetivos del equipo.

### **1.2.2 Para la organización huésped**

El proyecto es importante para la organización porque contribuye al análisis, mejora y configuración de procesos dentro de la plataforma ServiceNow, lo que impacta directamente en la eficiencia operativa y en la calidad de los servicios internos.

La participación de estudiantes dentro de los equipos de trabajo aporta una perspectiva fresca, disposición al aprendizaje y apoyo operativo en actividades de análisis y documentación, fortaleciendo la capacidad del equipo para cumplir sus metas.

Mis aprendizajes son relevantes para el proyecto porque me permiten aportar valor progresivamente, asumir responsabilidades con mayor autonomía y contribuir al desarrollo de soluciones alineadas con los requerimientos del negocio.

## **1.3 Objetivos de Aprendizaje**

Durante mi participación en el Proyecto PAP, busco fortalecer un conjunto de competencias técnicas y habilidades profesionales que me permitan desempeñarme de manera efectiva como ServiceNow Analyst Jr., alineándome al perfil profesional requerido por la organización. Estas competencias se dividen en técnicas y habilidades blandas, ambas fundamentales para una participación exitosa.

### **1.3.1 Competencias técnicas**

- Conocimientos progresivos de la plataforma ServiceNow (estructura, módulos, flujos de trabajo y configuraciones).
- Comprensión de conceptos de IT Service Management (ITSM) y gestión de Configuration Items (CIs).
- Capacidad para documentar procesos, configuraciones y soluciones técnicas de forma clara y estructurada.
- Habilidad para analizar y resolver incidencias relacionadas con la plataforma.
- Disposición para aprender nuevas herramientas, integraciones y mejores prácticas del ecosistema ServiceNow.
- Conocimientos básicos de scripting en JavaScript aplicado a configuraciones y automatizaciones.

### **1.3.2 Habilidades blandas**

#### **a) Habilidades Interpersonales o de Integración a la Organización**

- Comunicación efectiva, tanto escrita como verbal.
- Trabajo en equipo y colaboración con distintas áreas y regiones.
- Comprensión de las necesidades del negocio para alinear soluciones técnicas a los objetivos de Baxter.
- Apertura a la retroalimentación y mejora continua.
- Alineación con los valores y cultura organizacional.

#### **b) Habilidades Intrapersonales o de Desempeño Personal**

- Capacidad de aprendizaje continuo y adaptación a nuevas tecnologías.
- Organización y gestión del tiempo.
- Pensamiento analítico y atención al detalle.
- Proactividad y responsabilidad.
- Resolución de problemas y pensamiento crítico.
- Resiliencia ante retos técnicos y nuevos entornos.

### 1.3.3 Mapa de jerarquía de competencias



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

## 1.4 Inventario de Competencias

Las competencias mencionadas anteriormente son la base sobre la cual desarrollaré mi participación en el Proyecto PAP. Aunque durante mi formación académica ya he adquirido ciertos conocimientos y habilidades, este proyecto representa un reto mayor que me permitirá fortalecerlas y desarrollar nuevas competencias. Para lograrlo, es importante realizar un diagnóstico honesto de mi nivel actual, identificar las áreas en las que necesito mejorar y establecer objetivos claros de crecimiento.

| Inventario de Competencias y aprendizajes |                              |                     |           |        |            |           |
|-------------------------------------------|------------------------------|---------------------|-----------|--------|------------|-----------|
| No.                                       |                              | Tipo de competencia | Requerido | Actual | Diferencia | Prioridad |
| 1                                         | Conocimiento en Javascript   | Técnica             | 4         | 3      | 1          | Medio     |
| 2                                         | Lógica de programación       | Técnica             | 4         | 3      | 1          | Bajo      |
| 3                                         | Manejo de módulos ServiceNow | Técnica             | 5         | 2      | 3          | Alto      |
| 4                                         | Comunicación efectiva        | Organizacional      | 4         | 2      | 2          | Alto      |
| 5                                         | Inglés                       | Personal            | 4         | 3      | 1          | Alto      |
|                                           |                              |                     |           |        | 0          |           |

Figura 2. Ejemplo del inventario de competencias y sus niveles objetivo

## 1.5 Calendario de Actividades Educativas PAP

Para alcanzar los niveles de competencia requeridos en el Proyecto PAP, es necesario realizar una planeación estructurada que permita organizar el proceso de aprendizaje a lo largo del periodo establecido. A partir del Inventario de Competencias y los niveles objetivo previamente definidos, se identificarán actividades específicas de aprendizaje que faciliten el desarrollo de cada habilidad. Estas actividades se distribuirán en un cronograma tipo gráfica de Gantt, organizado por semanas o meses, donde se establecerán metas parciales y fechas aproximadas de cumplimiento. De esta manera, se podrá dar seguimiento al progreso y asegurar el logro gradual de los objetivos planteados.

| Plan de Actividades |                                                            |              |               |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |     |
|---------------------|------------------------------------------------------------|--------------|---------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|-----|
| No.                 | Actividad de aprendizaje                                   | Fecha Inicio | Fecha Término | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | Obj |
| 1                   | Conocimiento en Javascript                                 | 2/16/2025    | 5/20/2026     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |     |
| 1.1                 | Limpieza de tablas con scripting                           | 2/18/2025    | 5/20/2026     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |     |
| 1.2                 | Cursos de js                                               | 2/16/2025    | 5/20/2026     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |     |
| 2                   | Lógica de programación                                     | 2/16/2025    | 5/20/2026     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |     |
| 2.1                 | Hacker rank o leetCode                                     | 2/18/2025    | 5/20/2026     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |     |
| 2.2                 | Hacer diagramas de flujo                                   | 2/16/2025    | 5/20/2026     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |     |
| 3                   | Manejo de módulos ServiceNow                               | 2/16/2025    | 5/20/2026     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |     |
| 3.1                 | Realizar módulos de ServiceNow academy                     | 2/18/2025    | 5/20/2026     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |     |
| 3.2                 | Desarrollar en ambiente de sandbox funcionalidades de SNOW | 2/16/2025    | 5/20/2026     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |     |
| 4                   | Comunicación efectiva                                      | 2/16/2025    | 5/20/2026     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |     |
| 4.1                 | Presentaciones técnicas cortas                             | 2/18/2025    | 5/20/2026     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |     |
| 4.2                 | Redactar correo templates                                  | 2/16/2025    | 5/20/2026     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |     |
| 5                   | Inglés                                                     | 2/16/2025    | 5/20/2026     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |     |
| 5.1                 | Leer documentación técnica en Inglés                       | 2/18/2025    | 5/20/2026     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |     |
| 5.2                 | Hablar más en las dailys                                   | 2/16/2025    | 5/20/2026     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |     |

Figura 3. Ejemplo ficticio del Plan de Aprendizaje de las Competencias Requeridas

## 1.6 Contexto interno

El Proyecto PAP se enmarca como un proyecto de mejora continua y fortalecimiento de plataforma tecnológica, enfocado en la consolidación de ServiceNow como herramienta estratégica dentro de Baxter. Su objetivo es asegurar que la plataforma

esté alineada con los requerimientos técnicos y las necesidades del negocio, promoviendo una gestión eficiente de los servicios internos.

### 1.6.1 ¿Dónde se desarrolla el proyecto PAP?

El proyecto se desarrolla dentro del equipo de ServiceNow, el cual forma parte del área de Tecnologías de la Información (TI) en Baxter, específicamente en el site de Baxter GITC (Global IT Center) Guadalajara.

El equipo es responsable de la administración, mantenimiento y mejora continua de la plataforma ServiceNow. Aunque las actividades se ejecutan directamente en el equipo de ServiceNow, su alcance impacta diversas áreas de la organización a nivel global.

### 1.6.2 ¿Quiénes participan en el Proyecto PAP?

Los roles involucrados en el proyecto son:

- **CIO (Chief Information Officer):** Líder estratégico del área de TI
- **Director Associate / Head Global del Área:** Responsable del área a nivel mundial.
- **Líder del equipo ServiceNow:** Responsable directo del proyecto y gestión operativa.
- **Equipos internos de ServiceNow:** Equipos funcionales y técnicos dentro del área.
- **Intern (Alumno PAP):** Participación en apoyo técnico y funcional dentro del equipo.

### 1.6.3 ¿Quiénes se benefician con los resultados?

Los principales beneficiarios del proyecto son:

- Equipos internos de Tecnologías de la Información.
- Áreas operativas como Finanzas, Recursos Humanos, Operaciones y otras áreas de negocio.
- Usuarios finales de distintas regiones donde Baxter tiene presencia global.

Estos usuarios reciben mejoras en la gestión de incidentes, solicitudes, automatizaciones y procesos internos soportados por ServiceNow.

### 1.6.4 Mi rol

Mi rol dentro del proyecto es Intern / ServiceNow Analyst Jr., participando activamente en mi path de aprendizaje dentro de la plataforma.

Mis funciones incluyen:

- Apoyo en el análisis de requerimientos.
- Participación en la gestión y seguimiento de historias (stories).
- Configuración y documentación dentro de ServiceNow.
- Colaboración con equipos funcionales y técnicos.
- Aprendizaje progresivo de módulos y procesos de la plataforma.

El objetivo dentro del proyecto es iniciar y desarrollar mi path de aprendizaje desde un nivel inicial, adquiriendo gradualmente dominio funcional y técnico de ServiceNow. A largo plazo, este proceso busca fortalecer las competencias necesarias para contribuir estratégicamente a la evolución de la plataforma dentro de Baxter.

## 1.7 Entregables

Durante el periodo del Proyecto PAP, los entregables estarán alineados a las actividades realizadas dentro del equipo de ServiceNow. Los principales entregables en los que participaré, ya sea de manera individual o en conjunto con el equipo, son los siguientes:

1. Configuración y actualización de módulos dentro de ServiceNow, de acuerdo con los requerimientos asignados.
2. Documentación técnica y funcional de desarrollos, configuraciones o mejoras implementadas en la plataforma.
3. Análisis y seguimiento de historias (stories) y tickets asignados dentro del sistema.
4. Apoyo en pruebas funcionales (testing) de desarrollos o mejoras antes de su liberación a producción.
5. Participación en procesos recurrentes de mantenimiento y mejora continua de la plataforma.
6. Reportes de avance y evidencias de aprendizaje dentro de mi path de desarrollo en ServiceNow.

En caso de participar en procesos repetitivos, como la atención y gestión de tickets o solicitudes internas, el entregable consiste en la correcta resolución, documentación y cierre de los mismos conforme a los estándares del equipo.

Todos los entregables estarán orientados a contribuir al fortalecimiento y optimización de la plataforma ServiceNow dentro de la organización.

## 1.8 Involucrados

Los principales involucrados en el Proyecto PAP son los siguientes:]

- **Director Asociado del Área de ServiceNow:** Responsable global del área y de la alineación estratégica de la plataforma con los objetivos del negocio.
- **Líder del Proyecto / Manager de ServiceNow:** Responsable de la gestión operativa del proyecto, asignación de actividades y validación de entregables.
- **Equipos Internos de ServiceNow:** Equipos funcionales y técnicos encargados del análisis, configuración, desarrollo, pruebas y mantenimiento de la plataforma.
- **Áreas internas solicitantes:** Departamentos como Finanzas, Recursos Humanos, Operaciones y otras áreas de negocio que generan requerimientos y utilizan la plataforma.
- **Usuarios finales internos:** Colaboradores de distintas regiones que utilizan ServiceNow para la gestión de incidentes, solicitudes y procesos internos.
- **Alumno PAP (Intern ServiceNow):** Rol de apoyo técnico y funcional dentro del equipo, participando en análisis, documentación, configuración, seguimiento de tickets y aprendizaje progresivo de la plataforma.

## 1.9 Supuestos y Restricciones del Proyecto Individual

### 1.9.1 Supuestos

Para el desarrollo del Proyecto PAP, la empresa huésped me ha proporcionado los siguientes recursos y facilidades que permiten el cumplimiento de mis actividades y del Plan de Desarrollo Educativo:

1. Equipo de trabajo completo: que incluye computadora portátil con credenciales habilitadas, teclado, mouse y audífonos para realizar mis actividades.
2. Acceso a la plataforma ServiceNow: a los entornos necesarios para análisis, configuración y seguimiento de tickets.
3. Acceso a herramientas corporativas internas: como sistemas de gestión, documentación y comunicación.
4. Espacio físico de trabajo en oficinas corporativas: asistiendo dos días a la semana al corporativo Andares, donde cada estación cuenta con dos monitores.
5. Acompañamiento y mentoría del equipo de ServiceNow: incluyendo retroalimentación y asignación de actividades alineadas a mi path de aprendizaje.

### 1.9.2 Restricciones

El proyecto se desarrollará considerando las siguientes limitantes:

1. Tiempo limitado: ya que el periodo del PAP es determinado y debe equilibrarse con responsabilidades académicas.
2. Nivel de experiencia inicial: al comenzar el proyecto desde un nivel básico en la plataforma ServiceNow, lo que implica una curva de aprendizaje progresiva.
3. Confidencialidad de la información: lo que restringe el acceso y la divulgación de ciertos datos técnicos y estratégicos.
4. Dependencia de asignación de tareas: ya que las actividades están sujetas a la priorización del equipo y a las necesidades del negocio.

### 1.10 Criterios de Éxito del Proyecto Individual.

El objetivo de desempeño al finalizar el Proyecto PAP es demostrar un dominio funcional y técnico sólido de la plataforma ServiceNow, evidenciando autonomía progresiva en la gestión de tareas asignadas y una comprensión integral de los procesos que la plataforma soporta dentro de la organización.

El éxito del proyecto se medirá con base en los siguientes criterios, previamente alineados con el líder técnico del área:

1. Capacidad para analizar y comprender requerimientos funcionales de negocio relacionados con ServiceNow.
2. Participación activa en la configuración y documentación de soluciones dentro de la plataforma.
3. Correcta gestión y seguimiento de historias (stories) o tickets asignados, cumpliendo tiempos y estándares de calidad.
4. Evidencia de avance en el path de aprendizaje definido, demostrando crecimiento técnico durante el periodo del PAP.
5. Retroalimentación positiva por parte del líder y del equipo respecto a desempeño, responsabilidad y adaptación al entorno laboral.

Se considerará que el proyecto fue exitoso cuando pueda desempeñar mis funciones con mayor independencia, aportar valor al equipo y demostrar un crecimiento tangible en mis competencias técnicas y profesionales, alineado a los objetivos planteados al inicio del PAP.

## 2. Desarrollo del Proyecto PAP

### 2.1 Tipo de proyecto

El Proyecto PAP se desarrolla bajo un enfoque iterativo o incremental, ya que las actividades dentro del equipo de ServiceNow se realizan de manera continua mediante la atención de requerimientos, incidencias y mejoras que se van gestionando en ciclos cortos. Esto permite ir aprendiendo, implementando y ajustando soluciones de forma progresiva, alineándose a las necesidades del negocio.

En cuanto a sus características, el proyecto se enfoca principalmente en la configuración y mejora de la plataforma ServiceNow, incluyendo actividades como gestión de servicios de IT (ITSM), análisis de requerimientos, documentación de procesos, resolución de incidencias, y desarrollo básico mediante scripting en JavaScript. Asimismo, se participa en la gestión de tickets, automatización de flujos de trabajo y soporte a usuarios, contribuyendo a la mejora continua de los servicios tecnológicos dentro de la organización.

### 2.2 Administración del Proyecto

La administración del Proyecto PAP se lleva a cabo siguiendo un enfoque estructurado basado en ciclos iterativos, donde las actividades se organizan de manera continua en distintas etapas: inicio, planificación, ejecución, seguimiento y control.

En la fase de inicio, se definen los objetivos del proyecto, el rol dentro del equipo de ServiceNow y el alcance de las actividades a realizar. En la planificación, se establecen las tareas, prioridades y objetivos de aprendizaje, alineados tanto a las necesidades del equipo como al plan de desarrollo profesional.

Durante la ejecución, se llevan a cabo actividades como la atención de tickets, configuración de módulos en ServiceNow, documentación de procesos, análisis de requerimientos y desarrollo básico mediante scripting en JavaScript. Estas actividades forman parte del trabajo diario y permiten aplicar los conocimientos adquiridos en un entorno real.

El seguimiento y control se realiza mediante la supervisión constante por parte del líder del proyecto, así como a través de reuniones, revisión de avances y retroalimentación continua. Esto permite asegurar que las tareas se estén cumpliendo de acuerdo con los objetivos establecidos y facilita la mejora continua.

Finalmente, aunque el proyecto no tiene un cierre tradicional debido a su naturaleza continua, el cierre se refleja en la evaluación del desempeño, el cumplimiento de objetivos de aprendizaje y la consolidación de las competencias desarrolladas durante el periodo PAP.

En cuanto a sus características, el proyecto se enfoca en la configuración, soporte y mejora de una plataforma tecnológica (ServiceNow), incluyendo gestión de servicios de IT, documentación, resolución de incidencias, automatización de procesos y apoyo

## 2.3 Metodología del proyecto

El Proyecto PAP no es un proyecto independiente, sino que forma parte de un esfuerzo más amplio dentro del área de IT en Baxter, específicamente en el equipo de ServiceNow, el cual trabaja de manera continua en la mejora, mantenimiento y evolución de la plataforma a nivel global.

Las actividades y procesos que se siguen para desarrollar y ejecutar el proyecto se basan en prácticas comunes de gestión de servicios de TI y en un enfoque iterativo orientado a la atención de requerimientos. Entre las principales actividades se encuentran:

- **Análisis de requerimientos:** se reciben solicitudes (tickets) de distintas áreas del negocio, las cuales se analizan para comprender la necesidad y definir la mejor solución dentro de la plataforma.
- **Diseño de la solución:** se plantea la forma en que se resolverá el requerimiento, ya sea mediante configuración, automatización de flujos o desarrollo dentro de ServiceNow.
- **Configuración y desarrollo:** se implementan las soluciones dentro de la plataforma, incluyendo ajustes en módulos, creación de flujos de trabajo y scripting básico en JavaScript cuando es necesario.
- **Pruebas y validación:** se verifican los cambios realizados para asegurar que cumplen con los requerimientos y no afectan otras funcionalidades del sistema.
- **Implementación:** una vez validadas, las soluciones se integran al entorno correspondiente para su uso por parte de los usuarios.
- **Documentación:** se documentan los cambios, procesos y soluciones implementadas para mantener un control adecuado y facilitar futuras mejoras.

- **Soporte y mejora continua:** se da seguimiento a incidencias, ajustes y nuevas solicitudes, asegurando la estabilidad y evolución constante de la plataforma.

Este conjunto de actividades permite contribuir de manera directa a la operación del equipo, al mismo tiempo que facilita el aprendizaje progresivo dentro del entorno profesional.

## 2.4 Descripción del Proyecto

Debido a los acuerdos de confidencialidad, no se detallan procesos internos específicos, sin embargo, el desarrollo del proyecto se apoya en procesos generales como gestión de requerimientos, configuración de sistemas, pruebas, implementación y soporte continuo dentro de la plataforma ServiceNow.

Para la realización de los entregables, se utilizan diversos recursos tecnológicos y herramientas clave, entre los cuales destacan:

- **Plataforma ServiceNow:** herramienta principal donde se gestionan los tickets, se configuran módulos, se desarrollan flujos de trabajo y se implementan soluciones relacionadas con la gestión de servicios de IT.
- **Herramientas de gestión de trabajo y seguimiento:** utilizadas para la asignación, monitoreo y control de tareas, así como para dar seguimiento a incidencias y requerimientos dentro del equipo.
- **Lenguajes y herramientas de desarrollo:** principalmente JavaScript para la personalización y automatización dentro de ServiceNow, así como herramientas de documentación para registrar procesos y soluciones.

En cuanto al equipamiento, se cuenta con una computadora proporcionada por la empresa, la cual incluye las credenciales necesarias para acceder a los sistemas y plataformas requeridas. Adicionalmente, en el entorno de trabajo presencial se dispone de estaciones con doble monitor, lo que facilita el desarrollo de actividades, así como periféricos como teclado, mouse y audífonos que permiten un desempeño adecuado en las tareas diarias.

## 2.5 Plan de Trabajo

El plan de trabajo presenta de manera organizada las actividades y etapas que se desarrollarán a lo largo del periodo, alineadas tanto a los objetivos del equipo de

ServiceNow como al plan de desarrollo profesional. Este plan permite dar seguimiento al avance de las tareas.

| Plan de Actividades |                                                                                                                     |              |               | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | Obj |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|-----|
| No.                 | Actividad Educativa                                                                                                 | Fecha Inicio | Fecha Termino |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |     |
| 1                   | <b>Fundamentos Técnicos</b>                                                                                         | 2/16/2025    | 5/20/2026     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |     |
| 1.1                 | Completar cursos de JavaScript enfocados en fundamentos (funciones, objetos, arrays, asincronía)                    | 2/16/2025    | 5/20/2026     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |     |
| 1.2                 | Practicar lógica de programación en HackerRank o LeetCode mínimo 3 veces por semana.                                | 2/16/2025    | 5/20/2026     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |     |
| 1.3                 | Diseñar diagramas de flujo antes de desarrollar cualquier solución técnica.                                         | 2/16/2025    | 5/20/2026     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |     |
| 2                   | <b>Aplicación en ServiceNow</b>                                                                                     | 2/16/2025    | 5/20/2026     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |     |
| 2.1                 | Realizar módulos oficiales de ServiceNow Academy (Incident, Flow Designer, Scripting).                              | 2/16/2025    | 5/20/2026     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |     |
| 2.2                 | Desarrollar funcionalidades en ambiente sandbox (ej. limpieza de tablas con scripting, automatización de procesos). | 2/16/2025    | 5/20/2026     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |     |
| 3                   | <b>Profesionalización y Comunicación</b>                                                                            | 2/16/2025    | 5/20/2026     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |     |
| 3.1                 | Realizar presentaciones técnicas cortas y redactar templates de correos profesionales en inglés.                    | 2/16/2025    | 5/20/2026     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |     |
| 3.2                 | Leer documentación técnica en inglés y participar activamente en dailys utilizando terminología técnica.            | 2/16/2025    | 5/20/2026     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |     |

Figura 4. Plan de actividades del proyecto PAP

## 2.6 Equipo de Trabajo

El equipo en el que se participa es conocido como equipo de ServiceNow – Equipo 3 (soporte y desarrollo), el cual se enfoca en la atención de requerimientos, configuración y mejora continua de la plataforma.

| Rol                                       | Responsabilidad                                                                                                                                | Nombre (opcional)                                                           |
|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| <b>Director Associate de ServiceNow</b>   | Definir la estrategia global de la plataforma, alinearla con los objetivos del negocio y supervisar su implementación a nivel organizacional.  | Sergio                                                                      |
| <b>Arquitecto de la plataforma</b>        | Diseñar la arquitectura de ServiceNow, establecer estándares técnicos y asegurar buenas prácticas en el desarrollo.                            | Vivek G                                                                     |
| <b>Líder de equipo / Business Analyst</b> | Gestionar requerimientos, priorizar tareas, comunicarse con las áreas del negocio y coordinar el trabajo del equipo.                           | Krishna                                                                     |
| <b>Desarrollador ServiceNow</b>           | Configurar módulos, resolver incidencias, desarrollar soluciones básicas y dar soporte a requerimientos dentro de la plataforma.               | Jorge, Rodolfo, Debashis, Amrita, Dyvia, Vinaya, Vivek K, Vivek T, Devendra |
| <b>Intern</b>                             | Apoyar en la atención de tickets, documentación, configuración básica, aprendizaje de la plataforma y participación en actividades del equipo. | Paola                                                                       |

Figura 5. Roles y responsabilidades del equipo de trabajo

## 2.7 Plan de Comunicaciones

El plan de comunicación del Proyecto PAP describe cómo se comparte la información dentro del equipo de ServiceNow y con los demás involucrados, con el fin de dar seguimiento a las actividades, requerimientos y avances del proyecto. Este esquema permite mantener una coordinación constante con el equipo de trabajo, así como con el profesor PAP, asegurando el cumplimiento de tareas tanto profesionales como académicas durante el desarrollo del proyecto.

| <b>Emisor</b>                 | <b>Mensaje</b>                              | <b>Receptor</b>               | <b>Medio</b>                        | <b>Frecuencia</b> |
|-------------------------------|---------------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|-------------------|
| <b>Líder de equipo / BA</b>   | Asignación de tareas y requerimientos       | Equipo de desarrollo          | Teams/ correo/ Dashboard ServiceNow | Semanal           |
| <b>Desarrollador / Intern</b> | Avance de tareas y estatus de tickets       | Líder de equipo / BA          | Teams/ correo/ Dashboard ServiceNow | Semanal           |
| <b>Equipo de desarrollo</b>   | Resolución de incidencias y actualizaciones | Usuario                       | Tickest ServiceNow / correos        | Continua          |
| <b>Arquitecto</b>             | Lineamientos técnicos y buenas prácticas    | Equipo desarrollo             | Reuniones/ teams                    | Ocasional         |
| <b>Director Associate</b>     | Dirección estratégica                       | Líderes de equipo/ arquitecto | Reuniones teams/ correos            | Semanal           |
| <b>Intern</b>                 | Avances académicos y entregables PAP        | Profesor PAP                  | Canvas/ teams                       | Semanal           |

*Figura 6. Plan de comunicaciones del proyecto*

**Emisor:** Quien comunica, **Mensaje:** Que comunica; Reporte, Información, Documento, Entregable. **Receptor:** A quien se comunica; rol, grupo, persona, etc., **Medio:** Como lo comunica; email, plataforma, archivo electrónico, minuta, juntas de seguimiento, video conferencias, etc., **Frecuencia:** d, s, q, m, 3d, 2s

## 2.8 Plan de Calidad

A continuación, se definen los criterios y procesos mediante los cuales se revisan y validan los entregables generados dentro del equipo de ServiceNow. A través de este esquema, se asegura que las soluciones implementadas cumplan con los requerimientos del negocio, los estándares técnicos y las buenas prácticas establecidas por la organización.

| <b>Emisor:</b><br><b>Quién Entrega</b> | <b>Entregable:</b><br><b>Qué Entrega</b><br><b>(SubEntregable)</b> | <b>Receptor:</b><br><b>Quién recibe o</b><br><b>Inspecciona</b> | <b>Criterios:</b><br><b>Condiciones de</b><br><b>Aceptación</b> | <b>Siguiente paso.</b><br><b>Donde va Cuando se</b><br><b>Autoriza.</b> |
|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| <b>Intern desarrollador</b>            | / Ticket resuelto / configuración realizada                        | Líder del Equipo BA                                             | Cumplimiento del requerimiento y funcionamiento                 | Cierre del ticket                                                       |
| <b>Intern desarrollador</b>            | / Cambio o desarrollo implementado                                 | Equipo técnico / Líder                                          | Validación funcional y técnica                                  | Paso a pruebas o liberación                                             |

| <b>Equipo desarrollo</b>    | <b>de</b> | <b>Solución validada</b>             | <b>Uusariol</b>    | <b>Aprobación del usuario final</b>                 | <b>Implementación definitiva</b>             |
|-----------------------------|-----------|--------------------------------------|--------------------|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| <b>Intern Desarrollador</b> | <b>/</b>  | <b>Documentación de solución</b>     | <b>Equipo / BA</b> | <b>Claridad y orden</b>                             | <b>Almacenamiento en knowledge articles</b>  |
| <b>Equipo desarrollo</b>    | <b>de</b> | <b>Mejora p ajuste en plataforma</b> | <b>Arquitecto</b>  | <b>Alineación con estándares y buenas prácticas</b> | <b>Liberación en entorno correspondiente</b> |

Figura 7. Plan de Calidad del Proyecto PAP

**Emisor:** Quien entrega., **Entregable:** Que entrega; Reporte, Información, Documento, Entregable., **Receptor:** A quien entrega; responsable de revisar; grupo, persona, etc., **Criterio:** Condiciones que debe cumplir el entregable dentro de los Márgenes de Tolerancia autorizados, etc., **Siguiente paso:** Destino o Siguiente paso en el flujo de trabajo del entregable, etc. una vez aceptado.

## 2.9 Seguimiento y Control

El seguimiento y control del Proyecto PAP se realiza mediante un esquema de trabajo basado en releases quincenales, en los cuales el equipo de ServiceNow organiza y ejecuta las tareas asignadas. Durante cada ciclo, el líder del equipo (BA) es responsable de dar seguimiento al cumplimiento de las actividades, asegurando que los requerimientos se completen en tiempo y forma. Al finalizar cada release, se valida que las soluciones desarrolladas cumplan con lo solicitado, y en caso de desarrollos para usuarios, se obtiene el sign-off de producción, confirmando su correcta implementación.

Adicionalmente, se llevan a cabo reuniones periódicas de seguimiento donde se revisa el estatus de los tickets, avances individuales, posibles retrasos y bloqueos. En estos espacios se identifican causas de desviaciones y se definen acciones correctivas, así como ajustes en prioridades o reasignación de tareas cuando es necesario.

A nivel individual, se cuenta con reuniones one-to-one quincenales con el manager, en las cuales se revisan de manera más puntual los avances personales, áreas de mejora, dificultades y progreso dentro del path de aprendizaje. Estas sesiones permiten dar un seguimiento más cercano al desarrollo profesional y asegurar el cumplimiento de los objetivos establecidos.

Por otro lado, el seguimiento académico del PAP se realiza mediante la entrega periódica de avances y documentos, los cuales son revisados por el profesor. A través de estas entregas se recibe retroalimentación que permite mejorar el desarrollo del proyecto educativo y mantener alineados los objetivos académicos con la experiencia profesional.

## 3. Reflexiones del alumno

### 3.1 Aprendizajes Profesionales

Durante mi participación en el PAP desarrollé competencias importantes tanto técnicas como profesionales. Entre las principales están el manejo funcional de la plataforma ServiceNow, análisis de requerimientos, seguimiento de tickets e historias de trabajo, documentación de procesos y mejora en la resolución de problemas dentro de un entorno corporativo. También fortalecí mi capacidad para adaptarme a herramientas empresariales y comprender cómo la tecnología se alinea con las necesidades del negocio.

En cuanto a competencias técnicas, avancé en el uso de ServiceNow, entendiendo mejor módulos, flujos de trabajo y procesos dentro de esta plataforma. Asimismo, puse en práctica conocimientos generales de sistemas, lógica de programación, bases de datos, documentación técnica e inglés profesional, ya que gran parte de la comunicación y materiales se manejan en este idioma.

Respecto a las habilidades suaves, las que más desarrollé fueron la comunicación efectiva, trabajo en equipo, organización del tiempo, proactividad y capacidad de adaptación. Al trabajar con personas de diferentes roles y regiones, aprendí la importancia de comunicar avances, expresar dudas con claridad y colaborar de forma profesional para cumplir objetivos comunes.

Uno de mis aprendizajes más importantes sobre el contexto profesional fue entender cómo las decisiones tecnológicas impactan directamente en la operación de una empresa global del sector salud. También observé que la eficiencia, automatización y mejora continua son esenciales para mantener competitividad en mercados internacionales y responder a necesidades cambiantes del negocio.

Finalmente, esta experiencia me hace sentir más capaz de participar en proyectos reales, colaborar en la ejecución de objetivos definidos, dar seguimiento a tareas y evaluar resultados. Aunque sigo en proceso de aprendizaje, hoy tengo mayor confianza para asumir responsabilidades, tomar decisiones con criterio y aportar valor dentro de un equipo profesional.

### 3.2 Aprendizajes Sociales

La contribución principal del Proyecto PAP para la sociedad se relaciona con el fortalecimiento de los procesos internos de una empresa del sector salud. Aunque mi

participación se desarrolla en el área tecnológica, el correcto funcionamiento de plataformas como ServiceNow permite que los servicios internos operen de manera eficiente, ordenada y continua. Esto impacta indirectamente en la capacidad de la organización para seguir ofreciendo productos y soluciones médicas que benefician a pacientes y profesionales de la salud en distintas regiones.

Dentro del proyecto pude observar cómo la innovación tecnológica también tiene un impacto social cuando mejora la atención a usuarios internos, reduce tiempos de respuesta y facilita procesos entre diferentes áreas. En este sentido, se promueven prácticas de eficiencia, colaboración global y mejora continua, las cuales son necesarias en organizaciones modernas que atienden necesidades importantes para la sociedad.

Los grupos beneficiados de manera directa son los colaboradores de la empresa que utilizan las plataformas tecnológicas para realizar su trabajo diario. De forma indirecta, también se benefician clientes, hospitales, profesionales médicos y pacientes que dependen de una operación estable y eficiente dentro de la organización. Aunque mis servicios no generan bienes públicos de manera inmediata, sí apoyan sistemas y procesos que permiten el funcionamiento de una empresa con impacto social relevante.

Asimismo, esta experiencia cambió mi visión sobre cómo la tecnología puede contribuir al bienestar social desde áreas que no siempre son visibles. Comprendí que detrás de tareas administrativas o de soporte también existen cadenas de valor importantes. Finalmente, participar en este proyecto me permitió desarrollar una mentalidad orientada a la mejora continua, entendiendo que pequeñas soluciones tecnológicas pueden generar beneficios amplios cuando forman parte de una organización global.

### **3.3 Aprendizajes Éticos**

Durante mi participación en el Proyecto PAP me di cuenta de que la ética no solo está en decisiones grandes, sino también en acciones del día a día. Aspectos como cumplir con mis responsabilidades, ser puntual con entregas, tratar con respeto a los demás y manejar correctamente la información interna fueron parte importante de mi experiencia. Al trabajar en una empresa del sector salud, entendí que incluso desde el área tecnológica se debe actuar con mucha responsabilidad.

Una de las decisiones más importantes fue reconocer cuando no sabía hacer algo y pedir apoyo en lugar de intentar resolverlo sin la preparación suficiente. También fue importante ser cuidadosa con la información y los accesos que se me brindaron, utilizándolos únicamente para temas de trabajo. Estas acciones ayudaron a generar confianza con el equipo y a evitar errores que pudieran afectar procesos internos.

Sí encuentro relación entre mis valores personales y los de la empresa, especialmente en temas como compromiso, respeto, trabajo bien hecho y búsqueda de mejora continua. Me gustó ver que la empresa no solo busca resultados, sino también aportar al bienestar de las personas al estar dentro del sector salud.

Después de esta experiencia, confirmé que quiero desarrollarme profesionalmente en lugares donde la tecnología tenga un propósito útil y genere impacto real. También entendí que ejercer una profesión no solo se trata de conocimientos técnicos, sino de actuar con integridad, responsabilidad y disposición para seguir aprendiendo.

### **3.4 Aprendizajes Personales**

En lo personal, esta experiencia me ha aportado mayor madurez, disciplina y seguridad en mí misma. Entrar a un entorno profesional real me ayudó a salir de la dinámica únicamente académica y a desarrollar una mejor organización entre trabajo, escuela y vida personal. También aprendí a valorar más mi tiempo y a ser más responsable con los compromisos que asumo.

He notado cambios en la forma en que me relaciono con otras personas, especialmente en la comunicación y la paciencia. Ahora procuro escuchar mejor, expresar mis ideas con mayor claridad y ser más consciente de que cada persona trabaja y piensa de manera diferente. Esto me ha ayudado tanto con compañeros de trabajo como con amigos, familia y personas con las que convivo día a día.

La experiencia del PAP también me permitió conocer mejor mis habilidades y potencialidades. Descubrí que puedo adaptarme a ambientes nuevos, aprender herramientas complejas y desenvolverme mejor de lo que pensaba en espacios profesionales. Al mismo tiempo, identifiqué áreas que todavía debo seguir fortaleciendo, como la confianza al tomar decisiones y la experiencia técnica.

Además, convivir con personas de distintas edades, roles, culturas y regiones me dio una visión más amplia sobre la diversidad en el trabajo y en la sociedad. Entendí que colaborar con personas diferentes enriquece mucho los resultados y también el crecimiento personal.

Finalmente, participar en el PAP me ayudó a visualizar con mayor claridad mi proyecto de vida profesional. Confirmé que quiero seguir desarrollándome en el área tecnológica, crecer dentro de entornos globales y buscar oportunidades donde pueda combinar aprendizaje, retos profesionales e impacto positivo.

### 3.5 Tareas Aprendidas

Durante mi participación en el Proyecto PAP identifiqué distintos factores que influyeron en el logro de resultados positivos, tanto a nivel personal como en equipo. Entre los aspectos más importantes estuvo la disposición para aprender constantemente, ya que al integrarme a una plataforma nueva fue necesario tener apertura para recibir retroalimentación y aprender de forma continua. También influyó de manera positiva la organización del trabajo mediante releases quincenales, lo cual permitió dar seguimiento claro a las tareas y cumplir objetivos en tiempos definidos.

Otro factor importante fue la comunicación dentro del equipo. Tener claridad en las tareas asignadas, preguntar cuando existían dudas y mantener actualizado el estatus de actividades ayudó a evitar errores y mejorar la coordinación. Asimismo, el acompañamiento del líder y las reuniones one-to-one resultaron valiosas para revisar avances, detectar áreas de mejora y mantener una dirección clara en mi desarrollo profesional. Estas son prácticas que considero importantes repetir en futuros proyectos.

Por otro lado, también hubo situaciones que pudieron manejarse mejor. En algunos momentos, la falta de experiencia inicial provocó que ciertas tareas tomaran más tiempo del esperado o que surgieran dudas que pudieron plantearse con mayor anticipación. Esto me enseñó la importancia de comunicar bloqueos de forma temprana y no esperar demasiado para pedir apoyo.

Además, en proyectos con varios participantes siempre existen cambios de prioridad o ajustes en requerimientos, lo que puede afectar tiempos de entrega. Aprendí que es importante ser flexible, adaptarse rápidamente y mantener una buena actitud ante los cambios. En general, esta experiencia me dejó claro que los buenos resultados no dependen solo del conocimiento técnico, sino también de la disciplina, comunicación, trabajo en equipo y disposición para mejorar continuamente.

## 4. Resultados del Trabajo Profesional

### 4.1 Productos Obtenidos

Durante mi participación en el PAP, los principales entregables que produje fueron los siguientes:

1. **Tickets e historias resueltas en ServiceNow:** Participación activa en la atención y resolución de tickets e historias de trabajo dentro del equipo de ServiceNow en el Equipo 3. Esto incluyó el análisis de requerimientos funcionales, la configuración de

módulos, la validación de funcionalidades implementadas y el cierre formal de cada solicitud dentro de la plataforma, siguiendo el ciclo de releases quincenales del equipo.

**2. Scripts en JavaScript para mantenimiento de tablas:** Desarrollo de scripts básicos en JavaScript orientados a mantener estables las tablas (bases de datos) de la plataforma ServiceNow. Estos scripts contribuyen a la integridad de la información dentro del sistema y apoyan la automatización de procesos repetitivos, reduciendo la intervención manual del equipo.

**3. Documentación técnica de procesos y soluciones:** Elaboración de knowledge articles y registros de configuraciones implementadas, documentando los cambios realizados dentro de la plataforma de manera clara y estructurada. Esta documentación queda disponible para el equipo como referencia en futuras implementaciones y para garantizar la continuidad operativa.

**4. Configuraciones y ajustes en módulos de ServiceNow:** Participación en la configuración de módulos dentro de la plataforma, así como el diseño y ajuste de flujos de trabajo que permiten optimizar la gestión de servicios de TI para distintas áreas del negocio a nivel global. Estas configuraciones fueron validadas funcionalmente y liberadas en los entornos correspondientes con el aval del líder técnico.

**5. Apoyo en pruebas y validación de desarrollos:** Realización de pruebas funcionales sobre configuraciones y desarrollos realizados por el equipo, verificando que los cambios cumplieran con los requerimientos definidos y no generaran afectaciones en otras funcionalidades del sistema, contribuyendo a la calidad de las soluciones entregadas.

## 4.2 Estimación del Impacto

Los entregables producidos durante el Proyecto PAP tienen un impacto directo e indirecto dentro de la operación de Baxter a nivel global. En primer lugar, los tickets resueltos y las configuraciones implementadas en ServiceNow permiten que los servicios internos de TI funcionen de manera más eficiente, reduciendo tiempos de respuesta y mejorando la experiencia de los usuarios que dependen de estas plataformas para realizar su trabajo diario.

Los scripts desarrollados para el mantenimiento de tablas contribuyen a la estabilidad e integridad de la plataforma, evitando errores de datos que podrían afectar múltiples

procesos dentro de la organización. Al ser utilizados de forma continua por el equipo, estos scripts representan un valor duradero que trasciende la duración del proyecto PAP.

La documentación generada queda registrada como knowledge articles dentro de la plataforma, convirtiéndose en un recurso de consulta para el equipo actual y para futuros integrantes. Este tipo de entregable tiene un impacto a largo plazo en la gestión del conocimiento organizacional, facilitando la continuidad operativa y reduciendo la curva de aprendizaje en incorporaciones futuras.

En términos de impacto social, aunque mi participación se desarrolla en el área tecnológica, el correcto funcionamiento de ServiceNow apoya la operación de una empresa del sector salud cuya misión es mejorar la atención médica a nivel global. De esta forma, los entregables producidos contribuyen, de manera indirecta, a que Baxter pueda seguir ofreciendo productos y soluciones médicas que benefician a pacientes, hospitales y profesionales de la salud en distintas regiones del mundo.

### 4.3 Solución a problemas del proyecto

A lo largo del Proyecto PAP se presentaron diversas situaciones que representaron retos tanto a nivel personal como operativo, y que requirieron buscar soluciones de manera proactiva.

**Aprendizaje en una plataforma nueva:** Al integrarme al equipo, no contaba con experiencia previa en ServiceNow, lo que provocó que las primeras tareas tomaran más tiempo del esperado. La solución fue seguir de manera disciplinada el path de formación definido por el equipo, complementar el aprendizaje con recursos en línea y no dudar en pedir apoyo al líder o a los desarrolladores cuando surgió alguna duda. Esta actitud permitió avanzar progresivamente con mayor autonomía.

**Cambios de prioridad y ajustes en requerimientos:** En varias ocasiones los requerimientos de los tickets cambiaron durante el desarrollo, o bien se reasignaron prioridades entre releases, lo que impactó los tiempos planeados. Ante estas situaciones, la solución fue mantener una comunicación constante con el BA para entender los ajustes, replantear tiempos de entrega y adaptarse rápidamente sin afectar la calidad de las soluciones entregadas.

**Equilibrio entre carga académica y responsabilidades laborales:** Combinar una dedicación aproximada de 25 horas semanales al proyecto con las entregas y actividades académicas representó un reto de organización personal. La solución fue establecer una rutina de trabajo estructurada, priorizar actividades con base en fechas de entrega y apoyarme en las herramientas de seguimiento del equipo para no perder de vista ningún compromiso. Esta experiencia fortaleció significativamente mi capacidad de gestión del tiempo.

## 5. Conclusiones

Participar en el Proyecto PAP dentro de Baxter fue una experiencia que superó mis expectativas iniciales. Al comenzar, me imaginaba aprender sobre herramientas tecnológicas y ganar experiencia corporativa, sin embargo, lo que realmente me llevó mucho más allá de lo técnico. Aprendí a desenvolverme en un entorno profesional real, a comunicarme con personas de diferentes culturas y roles, y a asumir responsabilidades con madurez y compromiso.

Una de las situaciones más inesperadas fue descubrir qué tan rápido puede cambiar el contexto dentro de un equipo de trabajo global: prioridades que cambian de un día para otro, requerimientos que se ajustan sobre la marcha y decisiones que involucran a múltiples regiones. Esto me enseñó que la flexibilidad y la comunicación oportuna son igual de importantes que cualquier habilidad técnica. Es una lección que estoy segura me acompañará en cualquier entorno profesional en el que me desempeñe en el futuro.

A nivel profesional, el proyecto me permitió consolidar competencias en ServiceNow, gestión de servicios de TI, scripting en JavaScript y documentación técnica, todas ellas habilidades que tienen alta demanda en el mercado tecnológico actual. Además, comprender cómo una plataforma empresarial apoya los procesos de una compañía global del sector salud me dio una perspectiva muy valiosa sobre el rol estratégico que tiene la tecnología dentro de las organizaciones.

En lo personal, salir del entorno puramente académico y enfrentarme a retos reales me ayudó a conocerme mejor. Descubrí que puedo adaptarme con mayor facilidad de lo que pensaba, que disfruto trabajar en equipo con personas de distintos perfiles y que tengo interés genuino por seguir creciendo en el área de tecnologías empresariales. Al mismo tiempo, identifiqué aspectos que aún quiero fortalecer, como la confianza para tomar decisiones de manera más independiente y la profundización en aspectos técnicos de la plataforma.

El grado de satisfacción que siento al concluir esta etapa es alto. El PAP representó un reto real, que exigió esfuerzo, constancia y disposición para aprender todos los días. Los resultados obtenidos tanto los entregables producidos como el crecimiento personal y profesional vivido, me confirman que la experiencia valió la pena. Hoy continuo esta etapa con mayor claridad sobre hacia dónde quiero dirigir mi desarrollo

profesional, con herramientas concretas para lograrlo y con la certeza de que estoy mejor preparada para los retos que vienen.