

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

Departamento de Electrónica, Sistemas e Informática

PROYECTO DE APLICACIÓN PROFESIONAL (PAP)



ITESO
Universidad Jesuita
de Guadalajara

**4C11 PAP PROGRAMA DE GESTIÓN E INNOVACIÓN EN INGENIERIA DE
PRODUCTO I**

“DELL SERVICES, GUADALAJARA WORLD TRADE CENTER”

PRESENTA

ELE Francisco Javier Salas Dávila

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

Tlaquepaque, Jalisco, Mayo de 2017.

ÍNDICE

Presentación Institucional de los Proyectos de Aplicación Profesional.	3
Resumen	4
1. Introducción.	5
1.1. Objetivos	
1.2. Justificación	
1.3. Antecedentes	
1.4. Contexto	
1.5. Enunciado breve del contenido del reporte	
2. Desarrollo:	7
2.1. Sustento teórico y metodológico.	
2.2. Planeación y seguimiento del proyecto.	
3. Resultados del trabajo profesional.	9
4. Reflexiones del alumno o alumnos sobre sus aprendizajes, las implicaciones éticas y los aportes sociales del proyecto.	10
5. Conclusiones.	11
6. Bibliografía.	12
7. Anexos (en caso de ser necesarios).	12

REPORTE PAP

Los Proyectos de Aplicación Profesional son una modalidad educativa del ITESO en la que los estudiantes aplican sus saberes y competencias socio-profesionales a través del desarrollo de un proyecto en un escenario real para plantear soluciones o resolver problemas del entorno. Se orientan a formar para la vida, a los estudiantes, en el ejercicio de una profesión socialmente pertinente.

A través del PAP los alumnos acreditan el servicio social, y la opción terminal, en tanto sus actividades contribuyan de manera significativa al escenario en el que se desarrolla el proyecto, y sus aprendizajes, reflexiones y aportes sean documentados en un reporte como el presente.

RESUMEN

El objetivo es desarrollar una metodología para elaborar y usar una plataforma. La finalidad de esa plataforma es disminuir la curva de aprendizaje, que las personas con mayor tiempo trabajando en el proyecto y las que tienen menor tiempo puedan tener acceso al mismo conocimiento. Toda la información esté accesible cuando se necesite. Esta plataforma será de uso exclusivo para el equipo de trabajo y sus managers.

El entregable es una plataforma funcional con los trucos o conocimientos que todos aporten. Con el tiempo, esta metodología se irá ajustando a sus necesidades. La plataforma se puede editar en cualquier momento.

1. INTRODUCCIÓN

1.1 OBJETIVOS

Este proyecto nace en la empresa llamada Dell Services de México en conjunto con una empresa de seguros establecida en Estados Unidos. El equipo de trabajo formado por Dell Services de México cuenta con 4 ingenieros dando soporte a las máquinas virtuales de la empresa de seguros en Estados Unidos.

Se pretende lograr un conocimiento y dominio de las herramientas que la empresa usa para virtualizar. Para lograr dicho conocimiento se imparten cursos en línea y se complementa con la experiencia de estar virtualizando máquinas de prueba.

Este proyecto lleva funcionando desde hace 2 años sin tener un rastreo de problemas que se han tenido para llevar un historial que muestre datos para prevenir los mismos problemas en el futuro. Para esto se requieren actividades administrativas y entender el funcionamiento de la virtualización que se usa.

1.2 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

Durante el desarrollo de los dos PAPs tuve que aprender a entregar un buen trabajo a pesar de las adversidades que se pueden presentar en un equipo de trabajo multidisciplinario. En mi caso personal ese esfuerzo me dio las herramientas para superar adversidades trabajando con un equipo multidisciplinario. Mis expectativas en ambos proyectos eran permanecer en mi zona de confort, sin embargo obtuve resultados opuestos que me impulsan a nuevos retos personales.

En todo momento se realizan actividades extras de aprendizaje, especialmente en área de tecnología y el hecho de llevar actividades escolares con asesores (maestros) es una ayuda extra. Lo que garantiza tener una mejor calidad en los entregables del proyecto.

1.3 ANTECEDENTES

El motivo de intervenir en mi primer PAP (Demola) fue para tener herramientas de innovación y una metodología deferente, la cual está enfocada a mi proyector personal a mediano plazo. El segundo PAP se desenvuelve en el ámbito laboral dentro de una empresa donde se demuestra la información adquirida en la escuela convirtiéndose en conocimiento. Este conocimiento está relacionado con el mismo proyecto personal mencionado anteriormente.

Dell Services/ Remote Resolutions Team

Dell Services está involucrada en los servicios de Tecnologías de la Información y provee servicios desde asistencia telefónica hasta ingenieros que proveen servicios a las bases de datos y redes de empresas multinacionales.

1.4 CONTEXTO

Mi proyecto busca dar más allá de un servicio de manejo de máquinas virtuales para y contar con la información que sea útil para prevención y mejora de las actividades que se desempeñan día con día.

El proyecto tiene objetivo local a corto plazo, esto es, que se implemente para el equipo de México y en un futuro aplicarlo al equipo de Boston.

El equipo está conformado por 4 integrantes en México y 6 en Estados Unidos. Los afectados directamente en un periodo corto de tiempo son los 4 miembros del equipo en México. Ellos usarán la información entregada al finalizar el proyecto.

Mi función como desarrollador del PAP es el llevar a cabo una metodología que se irá retroalimentando con mi trabajo y mis responsabilidades diarias dentro del trabajo. Esta metodología puede ir cambiando y adaptándose al entorno de trabajo que se vaya dando conforme avanza el tiempo.

El beneficio y oportunidad que puedo obtener de este proyecto es la experiencia obtenida al encontrar una metodología y mejorar procesos que se han desarrollado por más de 2 años. En cierto modo es una forma de innovar el trabajo que actualmente desempeño. Estoy aportando información que servirá para una nueva metodología y al mismo tiempo obtengo la experiencia de implementar una metodología que a futuro puedo replicar no solo en el ámbito laboral sino en mi vida personal.

1.5. ENUNCIADO BREVE DEL CONTENIDO DEL REPORTE

Como toda buena metodología es parte importante el tener un reporte formal donde se da una continuidad y este reporte representa una forma clara y formal del trabajo realizado para este proyecto. Así como da formalidad y claridad al trabajo, igualmente se puede usar la experiencia obtenida en el llenado de este reporte para proyectos personales y profesionales a mediano plazo

2. DESARROLLO

2.1. SUSTENTO TEÓRICO Y METODOLÓGICO.

En la empresa se tienen procesos definidos y otros no tan definidos para la realización del trabajo, tomando esto en cuenta se ha decidido que se ponga una metodología que sirva para que las actividades que no tienen una definición clara se lleven de la mejor manera posible. El cliente aún no pide nada nuevo pero este proyecto pretende adelantarse con la idea de otorgar beneficios al cliente y al mismo tiempo a los empleados de la empresa.

2.2 PLANEACIÓN, EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PROYECTO

PLANEACIÓN

La planeación de este proyecto surge de la idea de ir un paso adelante a las necesidades del cliente y de los mismos empleados de la empresa que llevan haciendo procesos y actividades sin tener una metodología bien establecida. Actualmente llevo 2 años trabajando en la empresa donde desarrollo mi proyecto sin embargo llevo 1 año dentro de este nuevo proyecto donde ya cuento con tiempo suficiente para conocer la mayoría de los procesos que se llevan a cabo.

Una de las competencias adquiridas en mi PAP1 fueron las de crear metodologías y procesos que sirvan a la productividad de una empresa, lo cual se ajusta bien a las necesidades actuales de mi empresa. El proyecto cuenta con algunas retroalimentaciones que aún no tendrán impacto al equipo de México.

ENUNCIADO DEL PROYECTO

El entregable consta de una metodología que tenga como finalidad el obtener y utilizar información que hasta el momento es despreciable y la cual tiene gran impacto al desempeño cuando se direcciona en el camino correcto.

No.	Competencia	Nivel Requerido al inicio	Nivel Adquirido al Inicio	Nivel Objetivo al final PAP	Prior
1	Conocimientos de virtualización	3	1	2	A
2	Uso de herramienta Citrix XenDesktop	2	0	2	A
3	Metodologías funcionales	1	0	1	M
4	Solución de problemas	2	1	2	M
5	Comunicación Oral y Escrita en Inglés	3	2	3	B

METODOLOGÍA

Implementar una metodología cambiante donde se vaya retroalimentando conforme el trabajo día a día. Conocer preguntando la información que haga falta para conocer a fondo los procesos que se requieren.

COMUNICACIONES

Durante el desarrollo del proyecto mi finalidad será encargarme de recolectar la suficiente información, ya sea de mis propias actividades diarias o de mis compañeros (México y Estados Unidos) para contar con un panorama amplio y usar la información de la mejor manera.

Todos los comunicados internos son encriptados por un software y se usa el medio de correo electrónico así como mensajería instantánea electrónica (chat)

<i>Emisor</i>	<i>Mensaje</i>	<i>Receptor</i>	<i>Medio</i>	<i>Frecuencia</i>
Estudiante PAP	Avance de resultados	Líder del equipo	Correo electrónico	2 meses
Estudiante PAP	Avance de resultados	Integrantes del equipo	Mensajería instantánea	diaria

CALIDAD

Generalmente, en las organizaciones existen estándares de revisión para la aceptación de entregables (*un proceso formal y conocido*). Si existe un Proceso de Control Calidad a los entregables producidos por ti para garantizar la calidad de los mismos por parte de la empresa huésped y la materia, o bien, puedes mostrarlo brevemente a través de una tabla, destacando:

<i>Quién Entrega</i>	<i>Qué Entrega (Entregable)</i>	<i>A Quién recibe o Inspecciona</i>	<i>(Criterios de Aceptación)</i>	<i>Siguiente paso. Cómo Autoriza?</i>
Estudiante PAP	Avances de resultados	Líder del equipo	El proceso cuenta con información útil para el equipo	Implementando la metodología en su trabajo diario

<i>Rol</i>	<i>Responsabilidad</i>	<i>Nombre</i>
<i>Líder de Remote Resolutions Team</i>	<i>Mandar reportes al manager de las actividades semanales</i>	
<i>Miembro de Remote Resolutions Team</i>	<i>Cerrar tickets que el cliente abre</i>	

PLAN DE TRABAJO

El plan de trabajo es flexible y se pretende tener entregas para retroalimentación cada 2 meses con el entendido que el líder está siempre abierto a dar consultas o dudas en todo momento.

SEGUIMIENTO

El líder del equipo maneja reportes semanales donde se integran avances con la finalidad de dar una retroalimentación y que se complemente la metodología. Esta actividad puede llevar la orden de hacer cambios, agregar o quitar elementos, o, de seguir de igual manera pues es considerado buen trabajo.

3. RESULTADOS DEL TRABAJO PROFESIONAL

3.1 PRODUCTOS OBTENIDOS

El entregable consta de una metodología para almacenar conocimiento que puede ser útil tanto como para el equipo trabajando actualmente como posibles futuros miembros del equipo. La metodología requiere de la información de todos los colaboradores del equipo, es decir, ellos aportan sus problemáticas junto con la solución aplicada en su momento.

3.2 ESTIMACIÓN DEL IMPACTO

Como se describe anteriormente, la metodología es un producto que tiene alto impacto tanto a la situación actual del equipo como su desempeño en un futuro. Los beneficios se obtienen a corto, mediano y largo plazo siempre y cuando se tenga una persona encargada de su actualización y mantenimiento.

4. REFLEXIONES DEL ALUMNO

4.1 APRENDIZAJE PROFESIONAL OBTENIDO

En este proyecto, como en cualquier otro trabajo se desarrollan competencias personales y profesionales. Los empleados en algunos casos son el reflejo de lo competente que puede llegar a ser una empresa y es por eso que mi proyecto requiere la competencia de la organización y la claridad. He crecido o adquirido mayor habilidad para organizar, entender y acomodar la información que maneja la empresa y ha sido reflejo hacia mi persona. Sin lugar a dudas las competencias pueden ser desarrolladas gracias a un impulso del proyecto/empresa o previamente adquiridas y explotadas durante el desempeño de su labor.

La vida laboral trae consigo diferentes pruebas, en mi caso el saber que puso a prueba fue el entorno de máquinas virtuales y la organización adecuada que se tiene que llevar en una empresa donde cualquier persona puede tener acceso a la información y debe ser capaz de acatar la información.

Trabajar con personas de distintas disciplinas provee una visión distinta a un mismo problema. Cada disciplina o carrera desarrolla diferentes competencias y habilidades las cuales te enfocan a puntos diferentes del problema. Sabiendo combinar esos enfoques se logra resolver el problema de forma compleja.

Durante mi participación en el proyecto tuve la oportunidad de tomar los cursos en línea que la empresa tiene a disposición de sus empleados para fortalecer mis conocimientos en máquinas virtuales. Estos conocimientos junto con el resolver problemas con un equipo multidisciplinario me dieron los mayores aprendizajes que puedo incluir en mi CV.

4.2 APRENDIZAJES SOCIALES

El conocimiento implica información adquirida ya sea en la escuela o en el ámbito laboral, el cual se tiene que aplicar. Dentro de las aplicaciones está el impacto social. De igual manera como se resuelven problemas aplicados a las problemáticas de la industria, se puede aplicar a problemas sociales teniendo un procedimiento o elaborando uno.

El primer paso para desplegar una iniciativa orientada a la calidad de la vida social es que cada uno sea consciente de dónde se encuentra y qué es lo que tiene a su alrededor. Parte de la consciencia y observación se desarrolla dentro del ámbito laboral. Se busca tener un panorama amplio donde todos los factores externos, como lo es la sociedad, se tomen en cuenta.

Hay prácticas sociales básicas que se han perdido con el tiempo, como el socializar con otra persona. Se puede innovar haciendo observaciones y estudios de cuántas personas están siempre pegadas al internet cuando se está conviviendo en un restaurante, por poner un ejemplo. Teniendo esta información, se puede hacer un plan para manejar ese espíritu de anti-

sociedad y acercarlos a convivir. Eso puede ser un factor clave no solo en los restaurantes, sino en más lugares públicos.

El impacto social dentro de la empresa de mi proyecto es grande. Ayuda a las personas involucradas actualmente y a los involucrados en un futuro a tener un mejor control, disminuir la curva de aprendizaje y tener información útil al alcance cuando sea necesario.

Las acciones llevabas a cabo durante este proyecto son transferibles a otras situaciones porque aunque el problema sea distinto, la forma de visualizar y atacar el problema es lo interesante y valioso. Un ejemplo de cómo atacar un problema distinto va desde la forma en la que se maneja al equipo de trabajo, la forma de separar y asignar las tareas a desempeñar.

4.3 APRENDIZAJES ÉTICOS

Tomé la decisión de empezar con este proyecto porque desde que entré a la empresa no he dejado de preguntarme cómo resolver diferentes tipos de problemáticas. Varias de esas preguntas las he podido resolver gracias a la ayuda y conocimiento de mis compañeros, algunas otras, que en este caso son la mayoría ha tenido que ser desde Internet o a prueba y error. Al encontrar la respuesta a preguntas sin solución, siento la necesidad de compartirla y evitar que otra persona tenga que gastar el mismo o mayor tiempo que me tomó resolverlo.

Mi motivación principal es una problemática reproducible en otros entornos, por lo cual una vez elaborada la metodología se puede reproducir y tener un mayor impacto. Esto lo considero una consecuencia positiva a la decisión tomada.

Toda la experiencia viene de mi primer PAP y con el tiempo va creciendo y tomando diferentes matices, cada uno de ellos son un paso más hacia un punto cercano el cuál tengo como plan de vida a corto plazo. Este plan de vida a corto plazo es la creación de una empresa propia y cada decisión me acerca a ese punto.

Este PAP me ha acercado a mí, a conocerme y darme cuenta de las capacidades y habilidades que tengo. También lo que las demás personas son capaces de hacer. Es impresionante lo mucho que puede hacer una persona cuando se le dice qué hay que hacer pero no el cómo.

5. CONCLUSIONES

El grado de satisfacción con este PAP y el anterior es muy alto. He podido aplicar conocimientos y adquirido nuevos. En ambos casos el proyecto fue similar, todo empezó con PAP 1 y para esta ocasión solo se hicieron mejoras y se enfocó en resolver otras variables. En ambos casos el periodo de evaluación es muy corto para desarrollar un proyecto. En PAP 1 el proyecto se entregó la metodología en concepto, únicamente la idea. Para este proyecto si se está llevando a cabo y su fecha de conclusión es después de la presentación de PAP.

Durante el desarrollo del proyecto surgieron inconvenientes desde la plataforma que se iba a utilizar y detalles similares. Todo se fue resolviendo a tiempo gracias a la comunicación con nuestro manager que me orientaba y daba sugerencias de herramientas que me ayudaron a desarrollar el proyecto. La ayuda y apoyo de mis compañeros de trabajo es fundamental. Todos tenemos algo que aportar y sin ellos toda la metodología estaría incompleta. Esto tuvo como consecuencia que el equipo se hiciera más cercano e incita la convivencia sana y de apoyo.

Hay factores que no podemos controlar y que ayudarían bastante si fueran diferentes. Uno de ellos es la forma que tenemos de trabajar. Todo el equipo trabaja remoto desde diferentes ubicaciones, por lo tanto la comunicación era menor y solo por medios digitales. Es muy diferente cuando se trabaja dentro del mismo edificio y alguno tiene una duda o aportación. En esos casos es más fácil comunicar dudas o comentarios con las personas de tu equipo.

Documentar es un factor muy importante tanto en la vida personal como profesional. Es, en mi opinión, una forma de ser más consciente del entorno. Cuando se tiene una idea clara de lo que se está haciendo o para qué se está haciendo es muy sencillo el documentar y dejar todo igual de claro pero en algún documento. Es por eso que tanto los proyectos escolares como profesionales requieren ser documentados. La formalidad es necesaria para que pueda ser claro a la hora de transmitirlo a alguien. Habla bien de la persona que documenta pues es reflejo de su personalidad. En el ámbito personal, el hacer documentos como el "Proyecto de Desarrollo Profesional en el Mediano Plazo" ayuda a tener claridad o buscar las preguntas adecuadas para tu vida en un periodo de tiempo corto.

6. BIBLIOGRAFÍA

Todos los conocimientos técnicos aprendidos fueron por medio de asesorías proporcionadas por la empresa Dell Services

7. ANEXOS (EN CASO DE SER NECESARIOS)