

# 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,

MEJORA DE PROCESOS EN LA APP DE OFFBOARDING EN

HEWLETT PACKARD ENTERPRISE

INGENIERÍA EN CIENCIA DE DATOS

**PRESENTA**

Alumno: MARÍA PAULA PÉREZ ROMO

Profesor PAP: Mtro. Andrés Ruiz Sahagún

Tlaquepaque, Jalisco, 14 de mayo de 2026.

## Contenido

|                                                             |    |
|-------------------------------------------------------------|----|
| Reporte PAP .....                                           | 4  |
| Resumen .....                                               | 5  |
| 1. Introducción .....                                       | 6  |
| Antecedentes .....                                          | 6  |
| 1.1 Justificación .....                                     | 7  |
| 1.2 Objetivos de Aprendizaje .....                          | 9  |
| 1.3 Inventario de Competencias .....                        | 10 |
| 1.4 Calendario de Actividades Educativas PAP .....          | 11 |
| 1.5 Contexto interno .....                                  | 13 |
| 1.6 Entregables .....                                       | 14 |
| 1.7 Involucrados .....                                      | 15 |
| 1.8 Supuestos y Restricciones del Proyecto Individual ..... | 16 |
| 1.9 Criterios de Éxito del Proyecto Individual .....        | 16 |
| 2 Desarrollo del Proyecto PAP .....                         | 17 |
| 2.1 Tipo de proyecto .....                                  | 17 |
| 2.2 Administración del Proyecto .....                       | 18 |
| 2.3 Metodología del proyecto .....                          | 19 |
| 2.4 Descripción del Proyecto .....                          | 20 |
| 2.5 Plan de Trabajo .....                                   | 21 |
| 2.6 Equipo de Trabajo .....                                 | 22 |
| 2.7 Plan de Comunicaciones .....                            | 22 |
| 2.8 Plan de Calidad .....                                   | 23 |
| 2.9 Seguimiento y Control .....                             | 24 |

|     |                                          |    |
|-----|------------------------------------------|----|
| 3   | Reflexiones del alumno .....             | 26 |
| 3.1 | Aprendizajes Profesionales.....          | 26 |
| 3.2 | Aprendizajes Sociales .....              | 27 |
| 3.3 | Aprendizajes Éticos .....                | 28 |
| 3.4 | Aprendizajes Personales .....            | 29 |
| 3.5 | Tareas Aprendidas .....                  | 29 |
| 4   | Resultados del Trabajo Profesional ..... | 31 |
| 4.1 | Productos Obtenidos .....                | 31 |
| 4.2 | Estimación del Impacto.....              | 31 |
| 4.3 | Solución a problemas del proyecto .....  | 32 |
| 5.  | Conclusiones.....                        | 33 |
|     | Bibliografía .....                       | 35 |



## 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 PAP describe el desarrollo del proyecto “Ask CXBPI & Offboarding App”, realizado en Hewlett Packard Enterprise dentro del área de Customer Experience & Business Process Improvement. El proyecto surgió ante la necesidad de centralizar información interna del equipo, la cual se encontraba distribuida en múltiples repositorios, dificultando su acceso y consulta. Asimismo, se identificó la oportunidad de optimizar el proceso de offboarding para asegurar que se cumplieran todos los requisitos establecidos y mejorar la experiencia del colaborador durante su salida de la organización.

El alcance del proyecto consistió en diseñar y desarrollar una solución tecnológica que integrara, por un lado, una plataforma centralizada para consulta de información y, por otro, una aplicación orientada a estructurar y facilitar el proceso de offboarding. El objetivo principal fue mejorar la eficiencia operativa del equipo, reducir tiempos de búsqueda y minimizar errores u omisiones en procesos internos. La solución buscó ser funcional, clara y fácil de usar para los distintos perfiles involucrados.

La metodología seguida incluyó el análisis inicial de la problemática, la identificación de requerimientos con los stakeholders, el diseño de la arquitectura de la solución y el desarrollo iterativo utilizando herramientas como Power Apps. Se realizaron pruebas internas, ajustes basados en retroalimentación y documentación formal del proyecto. Durante el proceso se aplicaron principios de mejora continua, organización de la información y enfoque centrado en el usuario.

# 1. Introducción

El presente reporte describirá el desarrollo del Proyecto de Aplicación Profesional (PAP) que se realizará en colaboración con Hewlett Packard Enterprise, dentro del área de Customer Experience & Business Process Improvement, con el propósito de atender una problemática relacionada con la organización y accesibilidad de información interna, así como la optimización del proceso de offboarding de colaboradores. A lo largo del proyecto se aplicarán conocimientos adquiridos durante la formación académica en análisis de procesos, gestión de datos y desarrollo de soluciones tecnológicas, mediante una metodología estructurada que contemplará diagnóstico, diseño, implementación y evaluación de propuestas. Asimismo, el reporte presentará el contexto organizacional, los objetivos y resultados esperados, además de una reflexión sobre el impacto formativo y profesional que se generará a partir de esta experiencia en un entorno real de trabajo.

## Antecedentes

El Proyecto de Aplicación Profesional se desarrollará en Hewlett Packard Enterprise (HPE), empresa global del sector tecnológico con presencia en más de 170 países. HPE se especializa en soluciones de infraestructura de TI, redes empresariales, nube híbrida y gestión de datos, apoyando a organizaciones en su proceso de transformación digital. Su misión se centra en acelerar la innovación empresarial mediante tecnología, mientras que su visión busca impulsar un futuro en el que los datos se conviertan en conocimiento y acción de manera inteligente, segura y sostenible. El proyecto se realizará dentro del área de Customer Experience & Business Process Improvement (CX & BPI).

Desde la perspectiva organizacional, el proyecto buscará centralizar la información interna del equipo y optimizar el proceso de offboarding, con el fin de mejorar la eficiencia, reducir tiempos de búsqueda y asegurar el cumplimiento adecuado de procesos. Desde mi perspectiva como estudiante, el objetivo será aplicar conocimientos adquiridos durante la carrera en un entorno real, fortalecer competencias técnicas en herramientas digitales y desarrollar habilidades profesionales como comunicación, análisis y gestión del tiempo.

Durante el PAP desempeñaré funciones relacionadas con el análisis de la problemática actual, levantamiento de requerimientos, diseño de la solución tecnológica, desarrollo de dashboards y aplicaciones, automatización de procesos y

documentación del proyecto. Asimismo, colaboraré con el equipo para validar resultados y realizar mejoras continuas a las herramientas implementadas.

El proyecto se sitúa dentro del sector tecnológico empresarial, caracterizado por su constante innovación y por la necesidad de optimizar procesos internos mediante soluciones digitales. En este entorno competitivo, la eficiencia operativa, la correcta gestión de la información y la automatización de procesos son elementos clave para mantener la productividad y competitividad organizacional.

La elección de este Proyecto PAP responde a mi interés por desarrollarme profesionalmente en el ámbito tecnológico y de mejora de procesos. Busco consolidar mis habilidades técnicas, adquirir experiencia en una empresa global y fortalecer competencias que me permitan integrarme con mayor seguridad al entorno laboral.

Mi formación en ingeniería y ciencia de datos, así como la experiencia previa en proyectos de análisis de datos, desarrollo de aplicaciones y automatización de procesos, me han proporcionado bases técnicas sólidas para afrontar este reto. Además, el trabajo académico previo me ha permitido desarrollar pensamiento analítico y capacidad para resolver problemas de manera estructurada.

La organización proporcionará equipo de cómputo, licencias de herramientas como Power BI, Power Automate y Copilot, acceso a repositorios internos y acompañamiento por parte del equipo de trabajo. Estos recursos facilitarán el cumplimiento de los objetivos del proyecto y el desarrollo de mi Plan de Desarrollo Educativo.

## **1.1 Justificación**

Este Proyecto de Aplicación Profesional es fundamental para mi desarrollo profesional porque me permite inducirme al entorno laboral real y aplicar de manera práctica los conocimientos adquiridos durante mi formación académica. A través de esta experiencia, puedo comprender cómo funcionan los procesos dentro de una empresa global y cómo se toman decisiones en un contexto empresarial. Esto me ayuda a cerrar la brecha entre la teoría aprendida en clase y la práctica profesional, fortaleciendo mi preparación para el mundo laboral.

La experiencia es especialmente valiosa porque me permite enfrentar problemáticas reales, trabajar con herramientas utilizadas en el ámbito corporativo y colaborar con distintos perfiles profesionales. Esto contribuye a desarrollar habilidades técnicas, pero también competencias clave como comunicación efectiva, responsabilidad,



organización y trabajo en equipo. Además, me permite entender la dinámica del mundo empresarial, sus tiempos, estándares de calidad y expectativas de resultados.

En términos de aprendizaje, el proyecto me brinda la oportunidad de profundizar en el uso de herramientas como Power BI, Power Automate y Power Apps, así como en el análisis y mejora de procesos. También me permite desarrollar pensamiento crítico y capacidad de adaptación ante retos reales.

Durante mi participación en el PAP, dedicaré aproximadamente entre 20 y 25 horas semanales al proyecto, incluyendo el tiempo destinado al desarrollo de soluciones, reuniones de seguimiento, documentación y actividades académicas relacionadas. Este tiempo será necesario tanto para cumplir con las responsabilidades asignadas como para asegurar que los aprendizajes esperados se consoliden adecuadamente.

Como parte de mis compromisos con la empresa, asumiré la responsabilidad de cumplir con los entregables en tiempo y forma, mantener confidencialidad sobre la información interna, participar activamente en reuniones y dar seguimiento constante al avance del proyecto. Asimismo, me comprometo a mantener una actitud profesional, proactiva y orientada a resultados, contribuyendo de manera responsable al equipo y a los objetivos organizacionales.

El proyecto es importante para la organización porque busca mejorar la eficiencia interna mediante la centralización de información y la optimización del proceso de offboarding. Estas mejoras permiten reducir tiempos de búsqueda, minimizar errores y asegurar el cumplimiento adecuado de los procesos, lo que impacta directamente en la productividad del equipo y en la calidad operativa.

La participación de un estudiante aporta nuevas perspectivas, ideas innovadoras y conocimientos actualizados en herramientas tecnológicas. Además, fortalece el vínculo entre la academia y la empresa, contribuyendo a la formación de talento con experiencia práctica en entornos reales.

Mis aprendizajes en análisis de datos, automatización y desarrollo de soluciones digitales son relevantes para el proyecto, ya que permiten diseñar herramientas funcionales y orientadas a resultados. De esta manera, la experiencia genera valor tanto para la organización como para mi formación profesional.

## 1.2 Objetivos de Aprendizaje

Durante mi participación en el Proyecto PAP, mi objetivo principal será fortalecer tanto competencias técnicas como habilidades blandas que me permitan consolidar un perfil profesional sólido en el ámbito tecnológico y empresarial. Busco no solo aplicar conocimientos previamente adquiridos, sino también desarrollar nuevas capacidades que me preparen para integrarme con mayor seguridad al entorno laboral. Este proyecto representa una oportunidad para comprender cómo se gestionan procesos reales dentro de una empresa global y cómo la tecnología puede utilizarse estratégicamente para generar valor organizacional.

Las siguientes competencias técnicas serán fundamentales para lograr una participación exitosa en el proyecto:

1. Análisis y mejora de procesos empresariales.
2. Desarrollo de dashboards en Power BI.
3. Automatización de flujos de trabajo con Power Automate.
4. Desarrollo de aplicaciones internas con Power Apps.
5. Gestión y estructuración de información organizacional.
6. Documentación técnica de proyectos.
7. Levantamiento y análisis de requerimientos con stakeholders.
8. Enfoque en experiencia de usuario (UX básica aplicada a procesos internos).

### Habilidades Blandas

1. Comunicación efectiva con distintos perfiles profesionales.
2. Trabajo en equipo y colaboración interdisciplinaria.
3. Capacidad de explicar soluciones técnicas a usuarios no técnicos.
4. Empatía hacia las necesidades del usuario final.
5. Resolución de conflictos y manejo de retroalimentación.
6. Participación activa en reuniones y seguimiento de avances.

### Habilidades de Desempeño Personal

1. Gestión del tiempo y organización de entregables.
2. Adaptabilidad a herramientas y procesos corporativos.
3. Proactividad en la identificación de mejoras.
4. Pensamiento crítico y resolución estructurada de problemas.
5. Resiliencia ante retos técnicos o cambios en requerimientos.

## 6. Mentalidad de aprendizaje continuo.



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

### 1.3 Inventario de Competencias

Las principales brechas se encuentran en:

- Power Apps
- Power Automate
- Análisis y mejora de procesos
- Adaptabilidad al entorno corporativo

Estas competencias tienen prioridad alta porque impactan directamente en el éxito del proyecto y en la calidad de las soluciones implementadas.

### Plan de Aprendizaje

Competencia: Power Apps

FO-DGA-CPAP-001

- Acción: Completar cursos internos y documentación oficial de Microsoft.
- Estrategia: Desarrollo de prototipos pequeños antes de la versión final.
- Evidencia de logro: Aplicación funcional implementada y validada por usuarios.

#### Competencia: Power Automate

- Acción: Practicar con flujos simples y escalar a automatizaciones complejas.
- Estrategia: Revisar ejemplos existentes en la empresa.
- Evidencia: Flujo automatizado funcionando sin errores.

#### Competencia: Análisis de procesos

- Acción: Mapear procesos actuales antes de automatizar.
- Estrategia: Utilizar diagramas de flujo y validarlos con el equipo.
- Evidencia: Documento de mejora aprobado por el líder del proyecto.

#### Competencia: Adaptabilidad

- Acción: Solicitar retroalimentación constante.
- Estrategia: Ajustar entregables según cambios del entorno.
- Evidencia: Cumplimiento de metas dentro del tiempo establecido.

| Inventario de Competencias y aprendizajes |                                           |                     |           |        |            |           |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------|---------------------|-----------|--------|------------|-----------|
| No.                                       |                                           | Tipo de competencia | Requerido | Actual | Diferencia | Prioridad |
| 1                                         | <b>Competencia Técnica del puesto</b>     |                     |           |        | 0          | Alto      |
| 2                                         | Uso de la aplicación Power Apps           | Técnica             | 4         | 2      | 2          | Alto      |
| 3                                         | Almacen de datos y información            | Técnica             | 3         | 3      | 0          | Alto      |
| 4                                         | <b>Competencias de Integración a la</b>   |                     |           |        | 0          | Medio     |
| 5                                         | Trabajo con otro equipo que no es el mio  | Organizacional      | 5         | 3      | 2          | Medio     |
| 6                                         | Despliegue de la aplicación en la empresa | Organizacional      | 5         | 3      | 2          | Alto      |
| 7                                         | <b>Competencias de Desempeño Personal</b> | Personal            |           |        | 0          | Medio     |
| 8                                         | Comunicación oral y escrita en inglés     | Personal            | 4         | 4      | 0          | Alto      |

*Figura 2. inventario de competencias y sus niveles objetivo*  
 Nota: al hacer clic en la imagen puede editarse con Excel.

## 1.4 Calendario de Actividades Educativas PAP

El Plan de Actividades presentado organiza el desarrollo de competencias a lo largo de las 16 semanas del semestre, distribuyendo las actividades de aprendizaje en tres grandes categorías: competencias técnicas del puesto, competencias de integración

a la organización y competencias de desempeño personal. La gráfica de Gantt permite visualizar de manera cronológica el periodo en el que se trabajará cada competencia, así como la duración estimada para alcanzar el nivel requerido.

En el apartado de Competencias Técnicas del Puesto, se observa que el uso de la aplicación Power Apps se desarrolla principalmente durante las primeras semanas del semestre, iniciando el 20 de enero y concluyendo el 27 de marzo, lo que indica un proceso continuo de aprendizaje y aplicación práctica. De igual manera, el fortalecimiento en almacenamiento de datos e información se concentra en las primeras semanas, permitiendo consolidar una base técnica antes de avanzar a fases más complejas del proyecto.

En cuanto a las Competencias de Integración a la Organización, el trabajo con equipos distintos al propio se extiende durante una parte considerable del semestre, reflejando la importancia de la colaboración interdisciplinaria en el entorno empresarial. Asimismo, el despliegue de la aplicación en la empresa se programa hacia la segunda mitad del periodo, lo cual es coherente con una fase posterior al desarrollo técnico, cuando la solución ya ha sido diseñada y probada.

Finalmente, dentro de las Competencias de Desempeño Personal, la comunicación oral y escrita en inglés se trabaja de manera transversal durante varias semanas, evidenciando que esta habilidad se fortalece continuamente mediante la interacción diaria, reuniones y documentación del proyecto.

En conjunto, la gráfica muestra una planeación progresiva: primero se refuerzan las bases técnicas, después se consolidan las competencias de colaboración y despliegue organizacional, y paralelamente se desarrollan habilidades personales necesarias para un desempeño profesional integral. Esta distribución permite asegurar que el aprendizaje sea estructurado, medible y alineado con los objetivos del Proyecto PAP.

| Plan de Actividades |                                               |              |               | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | Obj |
|---------------------|-----------------------------------------------|--------------|---------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|-----|
| No.                 | Actividad de aprendizaje                      | Fecha Inicio | Fecha Término |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |     |
| 1                   | Competencia Técnica del puesto                |              |               |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |     |
| 1.1                 | Uso de la aplicación Power Apps               | 20/1/26      | 27/3/26       |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |     |
| 1.2                 | Almacen de datos y información                | 18/1/26      | 13/2/26       |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |     |
| 2                   | Competencias de Integración a la Organización |              |               |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |     |
| 2.1                 | Trabajo con otro equipo que no es el mio      | 15/1/26      | 27/3/26       |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |     |
| 2.2                 | Despliegue de la aplicación en la empresa     | 5/3/26       | 27/3/2026     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |     |
| 3                   | Competencias de Desempeño Personal            |              |               |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |     |
| 3.1                 | Comunicación oral y escrita en inglés         | 20/1/26      | 27/1/26       |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |     |

Figura 3. Ejemplo ficticio del Plan de Aprendizaje de las Competencias Requeridas  
Nota: al hacer clic en la imagen puede editarse con Excel

## 1.5 Contexto interno

¿Dónde se desarrolla el Proyecto PAP?

El Proyecto PAP se desarrolla dentro del área de Customer Experience & Business Process Improvement (CX & BPI) de Hewlett Packard Enterprise. Las actividades se enfocan en la optimización de procesos internos, centralización de información y mejora del proceso de offboarding, mediante el desarrollo e implementación de soluciones tecnológicas internas.

¿Quiénes participan en el Proyecto PAP?

En el proyecto participan los siguientes roles:

- Manager del equipo CX & BPI
- Project Manager
- Ingenieros de Datos
- Colaboradores del área de Recursos Humanos
- Intern (Alumno PAP) yo

¿Quiénes se benefician con los resultados?

Los principales beneficiarios del proyecto son:

- El equipo de Customer Experience & BPI, quienes utilizarán la plataforma centralizada para acceder a información interna.
- El área de Recursos Humanos, al contar con un proceso de offboarding más estructurado.

- Los colaboradores que realizan el proceso de salida, quienes tendrán una experiencia más clara y organizada.
- La dirección del área, al contar con mayor trazabilidad y eficiencia en procesos internos.

El proyecto corresponde principalmente a una Mejora de Procesos Internos, ya que busca optimizar la organización de información y estandarizar el proceso de offboarding mediante herramientas tecnológicas. También puede considerarse como un proyecto de Apoyo a Áreas Operativas, al brindar soluciones que impactan directamente en la eficiencia del equipo.

Mi rol dentro del proyecto es el de **Intern (Alumno PAP)**. Las funciones que desempeñaré incluyen:

- Análisis de la problemática y levantamiento de requerimientos.
- Diseño de la solución tecnológica.
- Desarrollo de dashboards en Power BI.
- Automatización de procesos con Power Automate.
- Desarrollo de aplicaciones internas con Power Apps.
- Documentación del proyecto y presentación de avances.

## 1.6 Entregables

Durante el periodo del Proyecto PAP, los entregables que produciré de manera personal y en colaboración con el equipo estarán relacionados con el desarrollo, implementación y presentación de las soluciones tecnológicas diseñadas para el área.

Los principales entregables serán:

1. Presentación ejecutiva de la aplicación de Offboarding, en la cual se mostrará el funcionamiento de la herramienta, su estructura, los flujos automatizados implementados y los beneficios que aporta al proceso de salida de colaboradores. Esta presentación incluirá una demostración práctica de la aplicación y explicación de su impacto en la eficiencia y trazabilidad del proceso.
2. Presentación funcional de Ask CXBPI, donde se explicará cómo opera la plataforma de centralización de información, la manera en que los usuarios

pueden consultar documentos y recursos internos, así como las mejoras logradas en tiempos de búsqueda y organización de la información.

## **1.7 Involucrados**

Las partes interesadas del Proyecto PAP incluyen a los distintos grupos y roles que participan en la definición, gestión, desarrollo y validación de los entregables, así como aquellos que se verán impactados por los resultados del proyecto.

Las principales partes interesadas son:

1. Área interna solicitante (Customer Experience & Business Process Improvement – CX & BPI):  
Es el área directamente interesada en la solución, ya que utilizará la plataforma Ask CXBPI para la consulta de información interna y se beneficiará de la optimización de procesos.
2. Área de Recursos Humanos:  
Participa en la definición y validación del proceso de offboarding, y se beneficia de la estandarización y trazabilidad del proceso.
3. Project Manager:  
Encargado del seguimiento de actividades, coordinación de recursos y cumplimiento de tiempos establecidos.
4. Miembros del Equipo de Trabajo (Ingenieros de Datos y colaboradores del área):  
Apoyan en la definición de requerimientos, pruebas y validación funcional de las herramientas desarrolladas.
5. Usuarios internos del equipo:  
Son los principales beneficiarios directos, ya que utilizarán la aplicación y la plataforma en sus actividades diarias.
6. Dirección del área:  
Interesada en los resultados del proyecto por el impacto en eficiencia operativa, organización y mejora continua.



7. Alumno PAP (Intern):

Rol responsable del análisis, diseño, desarrollo y documentación de las soluciones tecnológicas, participando activamente en la producción de los entregables.

## **1.8 Supuestos y Restricciones del Proyecto Individual**

Para el desarrollo del Proyecto PAP y el cumplimiento de mi Plan de Desarrollo Educativo, la organización me ha proporcionado los siguientes recursos y facilidades:

1. Equipo de cómputo corporativo, con acceso a las plataformas y sistemas internos necesarios para el desarrollo del proyecto.
2. Licencias de herramientas tecnológicas, incluyendo Power BI, Power Automate, Power Apps y Copilot, indispensables para el diseño y desarrollo de las soluciones.
3. Acceso a repositorios y documentación interna, que permiten comprender los procesos actuales y estructurar adecuadamente la información.
4. Acompañamiento del equipo y del líder del proyecto, quienes brindan orientación, validación de avances y retroalimentación constante.
5. Participación en reuniones de seguimiento, que facilitan la alineación de objetivos y la correcta definición de requerimientos.

Estos recursos son fundamentales para garantizar el cumplimiento de los entregables y el logro de las competencias planteadas en el proyecto.

## **1.9 Criterios de Éxito del Proyecto Individual.**

El objetivo de destreza de desempeño que deberé demostrar al finalizar el Proyecto PAP será la capacidad de diseñar, desarrollar e implementar soluciones tecnológicas funcionales que aporten valor real al área de Customer Experience & Business Process Improvement, cumpliendo con los requerimientos definidos y respetando los lineamientos organizacionales.

De acuerdo con la alineación establecida con el líder técnico del proyecto, los criterios bajo los cuales se evaluará mi desempeño incluyen:

1. Funcionalidad y calidad de las soluciones desarrolladas, específicamente la aplicación de Offboarding y la plataforma Ask CXBPI, verificando que operen correctamente y cumplan con los objetivos planteados.
2. Cumplimiento de entregables en tiempo y forma, respetando el cronograma establecido durante el semestre.
3. Capacidad de análisis y mejora de procesos, demostrando que las soluciones implementadas realmente optimizan la organización y trazabilidad de la información.
4. Documentación clara y estructurada del proyecto, que permita comprender el desarrollo y funcionamiento de las herramientas.
5. Comunicación efectiva con el equipo y stakeholders, evidenciada en presentaciones, reuniones de seguimiento y validación de resultados.
6. Autonomía y proactividad en la resolución de problemas, mostrando crecimiento profesional durante el periodo del PAP.

El cumplimiento satisfactorio de estos criterios permitirá corroborar que los objetivos técnicos y formativos fueron alcanzados al 100%, evidenciando tanto el impacto del proyecto en la organización como el desarrollo de mis competencias profesionales.

## **2 Desarrollo del Proyecto PAP**

### **2.1 Tipo de proyecto**

Mi proyecto PAP en Hewlett Packard Enterprise (HPE) es parte de un proyecto de desarrollo tecnológico e innovación, enfocado en la creación de una solución digital interna para la mejora de procesos dentro del área de Customer Experience & Business Process Improvement (CXBPI).

En cuanto al ciclo de vida del proyecto, este se está desarrollando bajo un enfoque iterativo e incremental, propio de metodologías ágiles, en el cual se construyen funcionalidades de manera progresiva mediante entregas parciales. Este enfoque permite realizar ajustes continuos con base en retroalimentación del equipo y usuarios, favoreciendo la mejora continua del sistema durante su desarrollo.

Desde el punto de vista técnico, el proyecto presenta las siguientes características:

- Desarrollo de aplicación web, orientada a usuarios internos de la organización.
- Manejo y estructuración de bases de datos, para almacenar y organizar la información del equipo.
- Procesamiento y gestión de información textual, permitiendo consultas eficientes dentro de la plataforma.
- Diseño e implementación de software, incluyendo arquitectura backend y lógica de negocio.
- Automatización de procesos, específicamente en el flujo de offboarding.
- Diseño y validación de funcionalidades, mediante pruebas para asegurar el correcto funcionamiento del sistema.

Asimismo, el proyecto es de carácter interdisciplinario, ya que integra conocimientos de ingeniería de software, ciencia de datos y gestión de procesos, y se orienta a la solución de una problemática real dentro de la organización.

## **2.2 Administración del Proyecto**

El proyecto se administra con un enfoque ágil sencillo, basado en la definición de objetivos semanales. Cada semana se establecen las tareas y entregables que se deben completar, lo que permite organizar el trabajo de forma clara y mantener un avance constante.

Para el seguimiento, se realizan reuniones con el líder técnico aproximadamente dos veces por semana, en las cuales se revisa el progreso, se resuelven dudas y se ajustan las actividades si es necesario. Esto ayuda a evitar bloqueos y a mantener el proyecto alineado con los objetivos.

De forma general, el proyecto sigue estas etapas:

1. Inicio: definición del problema y objetivos.
2. Planeación: organización de tareas semanales.
3. Ejecución: desarrollo de la solución.
4. Seguimiento: revisión del avance y ajustes.
5. Cierre: entrega final y documentación.

Este tipo de organización permite trabajar de forma flexible, pero manteniendo control sobre el avance del proyecto.

### **2.3 Metodología del proyecto**

Durante la fase de desarrollo, se siguen una serie de actividades y procesos comunes en el desarrollo de software, los cuales permiten construir los entregables del proyecto de manera estructurada.

Las principales actividades son:

- **Análisis de requisitos:** se identifican las necesidades del equipo, así como la información que debe centralizarse y las funcionalidades de la aplicación.
- **Diseño de la solución:** se define cómo estará estructurada la aplicación, incluyendo la organización de la información, la lógica del sistema y la interacción del usuario.
- **Desarrollo de la solución:** se implementa la aplicación utilizando herramientas de programación, construyendo las funcionalidades necesarias para la consulta de información y el proceso de offboarding.
- **Pruebas y validación:** se revisa que las funcionalidades desarrolladas funcionen correctamente y cumplan con los requerimientos establecidos.
- **Implementación:** se integra la solución para su uso dentro del equipo, asegurando que sea accesible y funcional.
- **Mantenimiento y mejora continua:** se realizan ajustes y mejoras con base en retroalimentación de los usuarios.

Este proceso permite desarrollar una solución funcional de manera ordenada, asegurando que cumpla con los objetivos del proyecto y aporte valor al área.

## 2.4 Descripción del Proyecto

El proyecto consiste en el desarrollo de una aplicación interna denominada *Ask CXBPI & Offboarding App*, cuyo objetivo es centralizar la información del equipo y mejorar el proceso de offboarding. Esta solución integra dos componentes principales.

Por un lado, incluye un chatbot interno (*Ask CXBPI*), el cual permite a los usuarios consultar información relevante del área de manera rápida, evitando la necesidad de buscar en múltiples repositorios. Este chatbot está diseñado para responder preguntas relacionadas con procesos, documentación y recursos del equipo.

Por otro lado, la aplicación incorpora un módulo de offboarding, el cual funciona mediante un sistema de checklists que permite dar seguimiento a las tareas necesarias cuando un colaborador deja el equipo. Este módulo asegura que se completen actividades clave, como la entrega de accesos, recursos y documentación correspondiente.

Debido a la confidencialidad de la información manejada en la empresa, no es posible detallar completamente los procesos internos ni la estructura de los datos; sin embargo, el proyecto involucra procesos generales como desarrollo de software, gestión de información, automatización de tareas y validación de funcionalidades.

La aplicación está compuesta por módulos de consulta de información, manejo de datos y lógica de procesos, los cuales trabajan en conjunto para mejorar la eficiencia operativa y la experiencia de los usuarios internos.

### Herramientas y tecnologías

#### Ask CXBPI (chatbot)

- Lenguajes de programación y frameworks: principalmente Python y herramientas de desarrollo backend, utilizadas para implementar la lógica del sistema y el funcionamiento del chatbot.

- Herramientas de desarrollo: editores de código y entornos de programación que permiten construir, probar y mantener la aplicación.
- Plataformas de comunicación y colaboración: utilizadas para dar seguimiento al proyecto y coordinar el trabajo con el equipo.

### Offboarding App

- Power Apps: utilizada para el desarrollo de la aplicación, especialmente para la creación de interfaces y checklists interactivos para el seguimiento de tareas.
- Power Automate: empleada para automatizar flujos de trabajo, como la asignación y seguimiento de tareas dentro del proceso de offboarding.
- Microsoft 365 (SharePoint / Teams): utilizada para el almacenamiento de datos y la comunicación entre los miembros del equipo.

### Equipamiento

En cuanto al equipamiento, se utilizan recursos tecnológicos básicos para el desarrollo del proyecto, tales como:

- Equipo de cómputo personal: utilizado para programar, ejecutar y probar la aplicación.
- Infraestructura tecnológica de la empresa: que permite el acceso a repositorios, información interna y herramientas necesarias para el desarrollo. (Github)

## 2.5 Plan de Trabajo

El plan de trabajo se presenta mediante un diagrama de Gantt, en el cual se distribuyen las actividades a lo largo de 16 semanas. En este se incluyen tareas relacionadas con el desarrollo del proyecto, como el uso de Power Apps, el manejo de datos, el trabajo colaborativo con otros equipos y el despliegue de la aplicación, así como actividades enfocadas en el desarrollo de competencias personales, como la comunicación en inglés. Esta planificación permite visualizar la duración de cada actividad, su traslape en el tiempo y dar seguimiento al avance general del proyecto para asegurar el cumplimiento de los objetivos establecidos.

| Plan de Actividades |                                               |              |               | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | Obj |
|---------------------|-----------------------------------------------|--------------|---------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|-----|
| No.                 | Actividad de aprendizaje                      | Fecha Inicio | Fecha Término |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |     |
| 1                   | Competencia Técnica del puesto                |              |               |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |     |
| 1.1                 | Uso de la aplicación Power Apps               | 20/1/26      | 27/3/26       |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |     |
| 1.2                 | Almacen de datos y información                | 18/1/26      | 13/2/26       |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |     |
| 2                   | Competencias de Integración a la Organización |              |               |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |     |
| 2.1                 | Trabajo con otro equipo que no es el mio      | 15/1/26      | 27/3/26       |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |     |
| 2.2                 | Despliegue de la aplicación en la empresa     | 5/3/26       | 27/3/2026     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |     |
| 3                   | Competencias de Desempeño Personal            |              |               |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |     |
| 3.1                 | Comunicación oral y escrita en inglés         | 20/1/26      | 27/1/26       |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |     |

Figura 4. Ejemplo del Plan de actividades del proyecto PAP

## 2.6 Equipo de Trabajo

En esta sección se describe el equipo de trabajo involucrado en el proyecto, indicando los roles o puestos de cada integrante y las responsabilidades que desempeñan dentro del mismo. Por motivos de confidencialidad, no se incluyen nombres de personas, sino únicamente los cargos correspondientes. Además, se especifica el nombre con el que se identifica al equipo dentro de la organización. Esta información permite entender cómo se distribuyen las funciones y cómo se coordina el trabajo para el desarrollo del proyecto.

| Rol                     | Responsabilidad            | Nombre (opcional) |
|-------------------------|----------------------------|-------------------|
| Ask CXBPI Administrator | Keep the chatbot useful    | D                 |
| CX Manager              | Project Manager            | Al                |
| Ask CXBPI Promoter      | Promote Ask CXBPI Adoption | Au                |

Figura 5. Roles y responsabilidades del equipo de trabajo

## 2.7 Plan de Comunicaciones

El plan de comunicaciones del proyecto define la forma en que se comparte la información entre los integrantes del equipo de trabajo, así como el seguimiento de actividades y avances. La comunicación se realiza de manera continua mediante reuniones y herramientas digitales, lo que permite resolver dudas, coordinar tareas y asegurar el cumplimiento de los objetivos. Asimismo, se mantiene comunicación con el profesor PAP para el seguimiento académico del proyecto.

| Emisor | Mensaje | Receptor | Medio | Frecuencia |
|--------|---------|----------|-------|------------|
|--------|---------|----------|-------|------------|

|                    |                             |              |                              |                     |
|--------------------|-----------------------------|--------------|------------------------------|---------------------|
| Intern (tú)        | Avance del proyecto         | CX Manager   | Reunión / videollamada       | Semanal             |
| CX Manager         | Retroalimentación y ajustes | Intern       | Reunión / videollamada       | Semanal             |
| Equipo CXBPI       | Dudas o bloqueos            | CX Manager   | Mensajería / reunión         | Cuando es necesario |
| Ask CXBPI Promoter | Información de adopción     | Equipo       | Teams / comunicación interna | Ocasional           |
| Intern (tú)        | Avance académico PAP        | Profesor PAP | Plataforma académica         | Semanal             |

*Figura 7. Plan de comunicaciones del proyecto*

## 2.8 Plan de Calidad

El plan de calidad del proyecto tiene como objetivo asegurar que la solución desarrollada cumpla con los requerimientos establecidos y funcione correctamente dentro del entorno de la empresa. Para ello, se consideran actividades de revisión, validación y mejora continua durante el desarrollo del proyecto.

La calidad del proyecto se basa principalmente en que la aplicación sea funcional, fácil de usar y cumpla con su propósito de centralizar información y apoyar el proceso de offboarding. Asimismo, se toma en cuenta la retroalimentación del líder técnico y de los usuarios para realizar ajustes y mejoras.

| <b><i>Emisor:<br/>Quién Entrega</i></b> | <b><i>Entregable:<br/>Qué Entrega<br/>(SubEntregable)</i></b> | <b><i>Receptor:<br/>Quién recibe o<br/>Inspecciona</i></b> | <b><i>Criterios:<br/>Condiciones de<br/>Aceptación</i></b> | <b><i>Siguiente paso.<br/>Donde va Cuando<br/>se Autoriza.</i></b> |
|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| Intern (tú)                             | Funcionalidad del chatbot                                     | CX Manager                                                 | Responde correctamente y con                               | Ajustes o validación final                                         |



|              |                                   |              |                                            |                          |
|--------------|-----------------------------------|--------------|--------------------------------------------|--------------------------|
|              |                                   |              | información útil                           |                          |
| Intern (tú)  | Módulo de offboarding (checklist) | CX Manager   | Permite dar seguimiento claro a las tareas | Implementación           |
| Intern (tú)  | Aplicación en Power Apps          | Equipo CXBPI | Funciona sin errores y es fácil de usar    | Uso por parte del equipo |
| Equipo CXBPI | Retroalimentación                 | Intern       | Comentarios claros y aplicables            | Mejora de la aplicación  |

Figura 8. Plan de Calidad del Proyecto PAP

## 2.9 Seguimiento y Control

El seguimiento y control del proyecto se realiza de manera continua mediante la revisión periódica de las actividades y avances, con el objetivo de asegurar el cumplimiento de los objetivos establecidos tanto a nivel técnico como académico.

En el entorno de trabajo, el monitoreo se lleva a cabo principalmente a través de la definición de objetivos semanales y reuniones con el líder del proyecto, realizadas aproximadamente dos veces por semana. Durante estas sesiones se revisa el avance de las tareas, se valida si se cumplieron los objetivos establecidos, se identifican posibles retrasos y se analizan sus causas. En caso de ser necesario, se ajustan las actividades, se redefinen prioridades y se asignan nuevas tareas para mantener el proyecto alineado.

Asimismo, cuando se detectan desviaciones en el plan, se implementan acciones correctivas como la reorganización de tareas o la simplificación de funcionalidades, lo que puede implicar ajustes en la planeación original para asegurar el cumplimiento de los entregables.

En cuanto al seguimiento académico, se mantiene comunicación constante con el profesor PAP mediante la entrega de avances, actividades y reportes a través de la plataforma correspondiente. Esto permite dar seguimiento al desarrollo del proyecto educativo, realizar ajustes cuando es necesario y asegurar la correcta integración de los entregables del curso.

Para complementar el control del proyecto, se utilizan algunos indicadores clave que permiten medir el desempeño y avance:

| Métrica / KPI              | Definición                                             | Herramienta de control       |
|----------------------------|--------------------------------------------------------|------------------------------|
| Cumplimiento de tareas     | Porcentaje de tareas completadas en el tiempo definido | Seguimiento semanal          |
| Avance del proyecto        | Comparación entre el progreso actual y lo planeado     | Diagrama de Gantt            |
| Número de ajustes          | Cantidad de cambios realizados durante el desarrollo   | Registro de actividades      |
| Desarrollo de competencias | Nivel de avance en habilidades técnicas y personales   | Plan de aprendizaje personal |

## 3 Reflexiones del alumno

### 3.1 Aprendizajes Profesionales

Durante mi participación en el PAP, desarrollé diversas competencias profesionales, tanto técnicas como interdisciplinarias, que me permitieron enfrentar problemáticas reales dentro de un entorno organizacional.

Entre las competencias más importantes que desarrollé se encuentran la capacidad de desarrollar soluciones tecnológicas enfocadas a procesos reales, la gestión de información y datos, el pensamiento analítico para la resolución de problemas, el trabajo colaborativo en entornos organizacionales y la adaptabilidad ante cambios en los requerimientos del proyecto.

En cuanto a las competencias técnicas, fortalecí habilidades en el uso de herramientas de la Power Platform (Power Apps y Power Automate) para el desarrollo de aplicaciones y automatización de procesos. Asimismo, desarrollé habilidades en la estructuración y manejo de datos, así como en la implementación de soluciones digitales orientadas a mejorar la eficiencia operativa.

Respecto a las competencias suaves, desarrollé principalmente la comunicación efectiva, especialmente en contextos profesionales, el trabajo en equipo, la organización del tiempo mediante objetivos semanales, y la resolución de problemas de manera autónoma. También fortalecí mi capacidad de adaptación, al trabajar en un entorno dinámico donde los requerimientos pueden cambiar.

Uno de los aprendizajes más relevantes fue la comprensión del contexto organizacional y la importancia de la eficiencia en los procesos internos, así como el impacto que tiene la correcta gestión de la información dentro de una empresa. Además, pude observar cómo las soluciones tecnológicas pueden contribuir a optimizar tareas administrativas y mejorar la experiencia de los usuarios.

Durante el proyecto, puse en práctica conocimientos adquiridos en la carrera, como el desarrollo de software, el manejo de datos, la lógica de programación y el análisis de problemas, aplicándolos en un contexto real. Esto me permitió reforzar la conexión entre la teoría y la práctica.

Finalmente, considero que ahora tengo una mayor capacidad para participar en el desarrollo de proyectos tecnológicos, desde la identificación de una problemática hasta la implementación de una solución. Asimismo, he desarrollado habilidades para dar

seguimiento a actividades, evaluar resultados y tomar decisiones basadas en objetivos, lo que me permite contribuir de manera más efectiva en proyectos futuros.

### **3.2 Aprendizajes Sociales**

El proyecto PAP contribuye a la sociedad de manera indirecta mediante la mejora de procesos internos dentro de una organización, lo que permite un uso más eficiente del tiempo y los recursos. Al optimizar la gestión de información y automatizar procesos como el offboarding, se reducen errores, se mejora la organización y se facilita el trabajo de los colaboradores.

En cuanto a las prácticas sociales, el proyecto innova en el ámbito organizacional al implementar herramientas digitales que centralizan la información y promueven una cultura de eficiencia y colaboración. Esto impacta principalmente en entornos laborales, donde la correcta gestión del conocimiento es clave para el desempeño de los equipos.

Los principales beneficiados son los colaboradores del área de CXBPI, quienes ahora cuentan con una herramienta que facilita el acceso a la información y mejora la claridad en los procesos internos. De manera indirecta, también se benefician otros equipos que interactúan con el área, ya que los procesos se vuelven más claros y estructurados.

Si bien los servicios profesionales desarrollados no generan bienes públicos de forma directa, sí producen herramientas digitales que optimizan procesos organizacionales, lo cual puede considerarse un aporte a la mejora de prácticas laborales. Además, este tipo de soluciones puede ser replicado en otros contextos, ampliando su impacto potencial.

En el futuro, este tipo de soluciones puede beneficiar a organizaciones con menos recursos, ya que el uso de herramientas low-code como Power Platform permite desarrollar aplicaciones sin requerir grandes inversiones en infraestructura o desarrollo avanzado.

Asimismo, el proyecto contribuye de manera indirecta a la economía, ya que mejora la eficiencia operativa dentro de la empresa, lo que puede traducirse en ahorro de tiempo, reducción de costos y mejor aprovechamiento de los recursos humanos.

A nivel personal, esta experiencia me permitió ampliar mi visión sobre el impacto de la tecnología en el entorno laboral, entendiendo que pequeñas mejoras en procesos pueden generar cambios significativos en la productividad y organización.

Finalmente, a través de este proyecto pude participar en la transformación de una problemática real mediante una solución tecnológica, aplicando creatividad e innovación para desarrollar una herramienta funcional que mejora la experiencia de los usuarios y contribuye a la calidad del trabajo dentro del equipo.

### **3.3 Aprendizajes Éticos**

Durante mi participación en el PAP, hubo diversos momentos en los que intervinieron mi formación humana y mis valores éticos, especialmente en el manejo de información interna de la empresa. Al trabajar con datos y procesos organizacionales, fue fundamental mantener la confidencialidad, el uso responsable de la información y el respeto hacia las políticas internas, entendiendo la importancia de proteger los recursos y conocimientos de la organización.

Una de las principales decisiones de carácter ético fue precisamente limitar el uso y la exposición de información sensible, tanto en el desarrollo del proyecto como en la elaboración de este reporte. Esta decisión se tomó en un contexto donde era necesario documentar el trabajo realizado sin comprometer información confidencial. La razón principal fue actuar con responsabilidad profesional y apego a los lineamientos de la empresa. Como resultado, se logró comunicar el valor del proyecto sin afectar la integridad de la información.

Asimismo, considero que existe una clara concordancia entre mis valores personales y el sentido social de la empresa huésped. La organización promueve la eficiencia, la innovación y el uso responsable de la tecnología, valores que también considero importantes en mi formación profesional. Esto facilitó mi integración al equipo y el desarrollo del proyecto en un ambiente alineado con mis principios.

Después de esta experiencia, puedo identificar que mi desarrollo profesional se orienta hacia la creación de soluciones tecnológicas que tengan un impacto real en las personas y en las organizaciones. Me motiva trabajar en proyectos que no solo resuelvan problemas técnicos, sino que también mejoren procesos y aporten valor.

Finalmente, esta experiencia me permitió tener mayor claridad sobre cómo quiero ejercer mi profesión: de manera responsable, ética y orientada a la mejora continua,

considerando siempre el impacto de las soluciones tecnológicas en los usuarios y en la sociedad.

### **3.4 Aprendizajes Personales**

La experiencia del PAP ha tenido un impacto significativo en mi desarrollo personal, ya que me permitió enfrentar un entorno profesional real y asumir responsabilidades que van más allá del ámbito académico. Esto me ayudó a desarrollar mayor disciplina, organización y compromiso con mis actividades.

En mi vida personal, he notado cambios en la forma en que me relaciono con los demás. He mejorado mi comunicación, especialmente al expresar ideas de manera más clara y profesional, y he desarrollado mayor empatía y disposición para escuchar a otras personas. Esto ha influido positivamente en mi interacción con compañeros, amigos y en general con las personas con las que convivo.

Asimismo, esta experiencia me permitió conocer mejor mis habilidades y áreas de oportunidad. Identifiqué fortalezas como la resolución de problemas, la adaptabilidad y la capacidad de aprender nuevas herramientas, así como la importancia de seguir desarrollando habilidades de comunicación y trabajo en equipo.

El PAP también me dio una nueva perspectiva sobre el entorno laboral y social, al permitirme entender cómo diferentes personas, roles y áreas colaboran para lograr un objetivo en común. Esto me ayudó a valorar la diversidad de ideas y la importancia de trabajar en equipo en contextos multidisciplinarios.

En cuanto a la convivencia en la diversidad, esta experiencia me enseñó a adaptarme a distintos estilos de trabajo, formas de pensar y dinámicas organizacionales, fortaleciendo mi capacidad de colaboración y respeto hacia los demás.

Finalmente, considero que el PAP me ha aportado elementos importantes para definir mejor mi proyecto de vida personal y profesional. Me permitió confirmar mi interés en el desarrollo de soluciones tecnológicas con impacto real, así como la importancia de ejercer mi profesión con responsabilidad, ética y enfoque en la mejora continua.

### **3.5 Tareas Aprendidas**

Durante mi participación en el PAP, identifiqué diversos factores, acciones y actitudes que influyeron en el logro de los resultados del proyecto. Estas enseñanzas

son importantes para replicarlas en futuros proyectos, tanto a nivel profesional como personal.

#### Factores que contribuyeron al éxito del proyecto

1. Organización mediante objetivos semanales: permitió mantener un enfoque claro y avanzar de forma constante en el desarrollo del proyecto.
2. Comunicación constante con el líder: las reuniones periódicas ayudaron a resolver dudas rápidamente y evitar bloqueos en el desarrollo.
3. Adaptabilidad ante cambios: la capacidad de ajustar tareas y prioridades fue clave para responder a nuevas necesidades del proyecto.
4. Aprendizaje autónomo: investigar y aprender herramientas como Power Apps y Power Automate de forma independiente permitió avanzar sin depender completamente de otros.
5. Trabajo colaborativo: la interacción con otros miembros del equipo facilitó el entendimiento del contexto del proyecto y mejoró la calidad de la solución.

#### Aspectos que pudieron mejorarse

1. Gestión del tiempo: en algunos momentos, una mejor planificación de las tareas hubiera permitido optimizar los tiempos de entrega.
2. Definición inicial de requerimientos: una mayor claridad desde el inicio pudo haber reducido ajustes posteriores en el desarrollo.
3. Documentación del proyecto: llevar un registro más detallado desde etapas tempranas habría facilitado la organización y seguimiento.
4. Profundización técnica: dedicar más tiempo a explorar a fondo ciertas herramientas pudo haber permitido implementar soluciones más completas.
5. Anticipación de problemas: prever posibles bloqueos o dificultades técnicas habría ayudado a reducir retrasos en algunas etapas.

## **4 Resultados del Trabajo Profesional**

### **4.1 Productos Obtenidos**

Durante mi participación en el PAP, desarrollé distintos entregables que contribuyen a la mejora de procesos dentro del área de Customer Experience & Business Process Improvement (CXBPI). Los principales productos obtenidos son los siguientes:

1. Aplicación de Offboarding en Power Apps: herramienta digital que permite gestionar el proceso de salida de colaboradores mediante checklists, facilitando el seguimiento de tareas y asegurando el cumplimiento de actividades clave.
2. Chatbot interno “Ask CXBPI”: solución orientada a la consulta de información del equipo, que permite a los usuarios acceder de forma rápida y centralizada a recursos, documentación y procesos internos.
3. Estructuración de la base de conocimiento: organización y centralización de la información utilizada por el chatbot, permitiendo mejorar la accesibilidad y el uso de los datos dentro del equipo.
4. Flujos automatizados en Power Automate: automatización de procesos relacionados con el offboarding, optimizando tareas repetitivas y reduciendo errores en la ejecución.
5. Documentación del proyecto: elaboración de descripciones y organización de la información del sistema, facilitando su comprensión, mantenimiento y posible escalabilidad futura.

Estos productos están diseñados para ser utilizados dentro de la organización, con el objetivo de mejorar la eficiencia operativa, facilitar el acceso a la información y optimizar procesos internos. Además, tienen potencial de adaptación y uso en otros contextos organizacionales.

### **4.2 Estimación del Impacto**

Los productos desarrollados durante el proyecto PAP tienen un impacto directo dentro del área de Customer Experience & Business Process Improvement (CXBPI), y cuentan con potencial de crecimiento y aplicación en otros contextos organizacionales.

En primer lugar, la aplicación de offboarding permite estandarizar y dar seguimiento a los procesos de salida de colaboradores, lo que reduce errores, mejora la organización y asegura que se cumplan todas las actividades necesarias. Esto genera un beneficio



directo para la empresa al optimizar tiempos y recursos, además de mejorar la experiencia tanto del equipo como de los colaboradores que dejan la organización.

Por otro lado, el chatbot Ask CXBPI tiene un impacto significativo en la gestión del conocimiento, ya que facilita el acceso a información relevante de manera rápida y centralizada. Esto contribuye a mejorar la eficiencia del equipo, reducir el tiempo invertido en búsqueda de información y apoyar la toma de decisiones.

La estructuración de la base de conocimiento y los flujos automatizados permiten que la solución sea escalable y reutilizable, lo que abre la posibilidad de implementar herramientas similares en otras áreas de la organización. Esto incrementa su valor a largo plazo, ya que puede adaptarse a diferentes necesidades.

A nivel organizacional, estos entregables contribuyen a la mejora de procesos internos, al uso eficiente de la tecnología y a la optimización del trabajo colaborativo. De manera indirecta, este tipo de soluciones también puede ser replicado en otras empresas o sectores, generando un impacto más amplio en la forma en que se gestionan procesos y se utiliza la información.

Finalmente, el proyecto demuestra cómo el uso de herramientas accesibles como Power Platform puede generar soluciones funcionales sin requerir grandes inversiones, lo que representa una oportunidad para que más organizaciones adopten este tipo de tecnologías y mejoren su operación.

### **4.3 Solución a problemas del proyecto**

Durante el desarrollo del proyecto PAP surgieron diversas situaciones que representaron retos tanto a nivel técnico como organizacional. A continuación, se describen los principales problemas identificados y la forma en que fueron abordados:

1. Falta de claridad inicial en los requerimientos

Al inicio del proyecto, no todos los requerimientos estaban completamente definidos, lo que generó algunos cambios durante el desarrollo.

Solución: se resolvió mediante comunicación constante con el líder técnico, validando avances de forma frecuente y ajustando las funcionalidades conforme se obtenía mayor claridad.

2. Aprendizaje de nuevas herramientas (Power Apps y Power Automate)

El uso de herramientas low-code representó un reto inicial, ya que implicaba adaptarse a una nueva forma de desarrollo.

Solución: se abordó mediante aprendizaje autónomo, exploración de

documentación y práctica constante hasta lograr un manejo funcional de las herramientas.

3. Organización y estructuración de la información

Centralizar la información para el chatbot implicó un desafío, ya que los datos provenían de diferentes fuentes y no siempre estaban organizados.

Solución: se trabajó en la limpieza y estructuración de la información, definiendo una forma más clara de organizar los datos para facilitar su uso.

4. Ajustes en el diseño de la aplicación

Durante el desarrollo, fue necesario modificar algunas funcionalidades para mejorar la experiencia del usuario.

Solución: se realizaron iteraciones en el diseño, tomando en cuenta retroalimentación del líder y enfocándose en la usabilidad.

5. Gestión del tiempo y prioridades

En algunos momentos, fue complicado balancear las actividades del proyecto con otras responsabilidades académicas.

Solución: se mejoró la organización mediante la definición de objetivos semanales y priorización de tareas.

## 5. Conclusiones

La participación en el PAP representó una experiencia integral que me permitió aplicar conocimientos en un entorno profesional real, enfrentando retos que fueron más allá de lo técnico. Durante el desarrollo del proyecto surgieron situaciones inesperadas, como cambios en los requerimientos, la necesidad de aprender nuevas herramientas y la adaptación a dinámicas de trabajo distintas a las académicas. Estas experiencias me enseñaron la importancia de la flexibilidad, la comunicación y la capacidad de aprendizaje continuo.

Más allá de las habilidades técnicas, este proyecto me dejó aprendizajes valiosos relacionados con la organización del trabajo, la toma de decisiones y la responsabilidad profesional. También me permitió entender que los proyectos en contextos reales no siempre siguen una planeación exacta, por lo que es fundamental saber adaptarse y mantener el enfoque en los objetivos.

Esta experiencia también contribuyó a reforzar mi interés en el desarrollo de soluciones tecnológicas con impacto en procesos reales, así como a comprender mejor el rol que puedo desempeñar dentro de una organización. Asimismo, me

ayudó a desarrollar mayor seguridad en mis habilidades y a identificar áreas en las que puedo seguir mejorando.

En cuanto a mi satisfacción personal, considero que el PAP representó un reto importante que implicó esfuerzo, constancia y aprendizaje continuo. Sin embargo, los resultados obtenidos y las competencias desarrolladas hacen que esta experiencia haya sido altamente satisfactoria, ya que me permitió crecer tanto a nivel profesional como personal.

Finalmente, esta experiencia no solo aportó a mi formación académica, sino que también me dejó herramientas y aprendizajes que serán fundamentales para mi desarrollo futuro, así como una visión más clara sobre cómo quiero ejercer mi profesión.

## **Bibliografía**

Microsoft. (2024). *Power Apps Documentation*. Recuperado de:  
<https://learn.microsoft.com/power-apps>

Microsoft. (2024). *Power Automate Documentation*. Recuperado de:  
<https://learn.microsoft.com/power-automate>

Microsoft. (2024). *Power Platform Overview*. Recuperado de:  
<https://learn.microsoft.com/power-platform>