

INSTITUTO TECNOLÓGICO Y DE ESTUDIOS SUPERIORES DE OCCIDENTE

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

PROYECTO DE APLICACIÓN PROFESIONAL (PAP)



ITESO, Universidad
Jesuita de Guadalajara

PAP4N01A PAP PROGRAMA DE LA INDUSTRIA DE ALTA TECNOLOGIA I, HELLA
AUTOMOTIVE MEXICO S.A DE C.V, SAN PEDRO TLAQUEPAQUE, JAL.

PRESENTA

Alumno: ISI, Andrés Alfredo MALDONADO García

Profesor PAP: Juan Manuel Islas Espinoza, PMP®

Tlaquepaque, Jalisco, mayo de 2023.

ÍNDICE

Contenido

REPORTE PAP	2
Presentación Institucional de los Proyectos de Aplicación Profesional	2
Resumen	3
1. Introducción	3
1.1 Antecedentes	3
1.2 Justificación	3
1.3 Objetivos	4
1.4 Contexto.....	5
1.5 Entregables.....	5
1.6 Involucrados	5
2. Desarrollo del Proyecto PAP	6
2.1 Administración del Proyecto	6
2.2 Sustento Teórico y Metodológico	6
2.3 Descripción del Proyecto	7
2.4 Plan de Trabajo	7
2.5 Equipo de Trabajo	7
2.6 Plan de Comunicaciones	8
2.7 Plan de Calidad	8
2.8 Seguimiento y Control	8
3. Resultados del Trabajo Profesional	9
3.1 Productos Obtenidos	9
3.2 Estimación del Impacto.....	9
4. Reflexiones del alumno	10
4.1 Aprendizajes Profesionales.....	10
4.2 Aprendizajes Sociales	10
4.3 Aprendizajes Éticos.....	11
4.4 Aprendizajes Personales	12
4.5 Tareas Aprendidas.....	12
5. Conclusiones	14
6. Bibliografía y Anexos (<i>solo en caso de ser necesarios</i>).....	15

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

1. Introducción

1.1 Antecedentes

La organización es HELLA AUTOMOTIVE MEXICO S.A DE C.V que es una empresa de tecnología automotriz con sede en Lippstadt, Alemania. Se dedica principalmente a la fabricación y venta de componentes y sistemas electrónicos para automóviles, como faros, luces, sensores de movimiento y proximidad, sistemas de control de vehículos y sistemas de seguridad internos. También ofrece soluciones de iluminación más general para vehículos comerciales y de transporte público, así como productos de iluminación para el hogar (aunque es menos común) y también para aplicaciones industriales.

HELLA atiende a una amplia variedad de clientes, incluyendo fabricantes de automóviles (también llamados OEMs), talleres de reparación y mantenimiento, y clientes finales.

Para atender a los clientes OEM, HELLA trabaja en colaboración con ellos para desarrollar componentes y sistemas específicos para sus vehículos. También proporciona servicios de ingeniería y pruebas para asegurar que los productos cumplen con los estándares de calidad y seguridad requeridos. Gracias a esto, HELLA es fabricante de las luces de más del 50% de todos los vehículos que circulan hoy día en el planeta.

Para los clientes de repuestos y talleres de reparación, HELLA ofrece sus productos de a través de sus redes de distribuidores y minoristas. Además, ofrece una variedad de productos y herramientas para ayudarles a reparar y mantener los vehículos. También proporciona capacitación y soporte técnico para ayudar a los talleres a mejorar su eficiencia y productividad.

La misión de HELLA es la siguiente:

"Proporcionar soluciones de iluminación y tecnología de seguridad para el transporte sostenible"

Esto significa que la empresa se enfoca en desarrollar productos y sistemas que mejoren la seguridad de los vehículos, a la vez que se esfuerzan por reducir el impacto ambiental de los mismos.

1.2 Justificación

HELLA es una empresa global, por lo que tiene miles de sistemas necesarios para garantizar su funcionamiento. La industria automotriz es de las industrias más competitivas y rentables, por lo que hay una cantidad inmensa de amenazas y actores con intenciones de robar información o causar algún daño a la compañía. De la misma manera, para HELLA, es importante garantizar la seguridad de sus productos y sistemas para proteger a los clientes, ya que tiene contactos directos con ellos. De igual manera, asegurar la confianza en su marca. Por eso, un programa de becarios en ciberseguridad como HELLA Academy es una excelente oportunidad para desarrollar a jóvenes y prepararlos para enfrentar los desafíos cibernéticos a los que se enfrenta la empresa.

Este PAP en Hella me ayudara desarrollar mis habilidades y conocimientos en el campo de la ciberseguridad en un entorno empresarial y real. Aprender sobre las últimas tendencias y amenazas en el campo, desarrollar habilidades para poder proteger los sistemas y datos de una mejor manera, aprender sobre la industria automotriz y crear una red de contactos.

A la semana debo invertir una cantidad de 20 horas, no es necesario capacitación externa ya que el programa esta diseñado para dentro de esas horas, dar capacitación integral de los sistemas que se utilizan, así como ya trabajar en la operación de los mismos.

HELLA se ha esforzado mucho en brindar apoyos a los que estamos en la pasantía ya que es su primer programa de becarios. Algunos de los apoyos que nos dan para estar cómodos y aprender de la mejor manera son:

1. Equipos de cómputo para poder aprender, participar en la operación y realmente ser parte de la empresa.
2. Un área amplia de oficina en la que podemos trabajar, tomar cursos y tener charlas.
3. Opciones de cafetería para poder estar a gusto en nuestra estancia
4. Espacio de estacionamiento y una entrada y salida sencilla del complejo

Me parece que HELLA y su división de ciberseguridad son un área atractiva para desarrollarme ya que es algo que me interesa, tiene que ver con mi carrera y creo que terminando el curso, tendré los conocimientos para aportar valor ya sea a HELLA o a otra empresa que me requiera.

1.3 Objetivos

Como se mencionó en el subcapítulo anterior. HELLA tiene como objetivo formar a profesionales jóvenes en el área de ciberseguridad para poder garantizar la seguridad

de los productos que vende a sus clientes, así como la seguridad de la empresa misma para poder mantenerse competitiva y de confianza para sus clientes.

Mis objetivos en este PAP de HELLA. Es obtener conocimientos avanzados de ciberseguridad a partir de ejemplos reales y aparte, experiencia profesional en el campo

1.4 Contexto

Estaré situado en el área de administración de la información, dentro de la subárea dedicada a administrar la ciberseguridad de toda la empresa. La naturaleza de nuestro trabajo será sobre todo de apoyo a las áreas operativas de toda la empresa, así como también responder solicitudes de clientes.

Mi rol será de intern, ya que estaré trabajando junto al equipo regular, la diferencia es la cantidad de horas que le dedicare al trabajo, así como apoyo directo de mentores en aprender los procedimientos y las tecnologías utilizadas.

1.5 Entregables

Como intern de HELLA, los entregables/resultados que debo producir son iguales al resto del equipo regular, los cuales son:

- Autoevaluación semanal y mensual de como avanzan mis conocimientos en las diferentes tecnologías.
- Cumplir en resolver los tiques/solicitudes que recibimos en el tiempo acordado por la empresa.
- Completar los cursos que se nos asignen.

1.6 Involucrados

HELLA como organización global es la interesada en nuestros resultados, ya que nosotros le proveemos servicios a la misma empresa.

Las personas y áreas involucradas más directamente son:

- Área de ciberseguridad
- Jefe de ciberseguridad/Mentor
- Equipo de ciberseguridad

2. Desarrollo del Proyecto PAP

2.1 Administración del Proyecto

Inicio: Introducción a la empresa y sus procesos.

En esta fase se realiza una introducción a la empresa, sus procesos y su cultura organizacional. Es importante conocer los objetivos y valores de la empresa, así como familiarizarse con el equipo de trabajo y los roles de cada uno en la organización.

Planificación: Aprender sobre las tecnologías que se utilizarán, cosas técnicas.

En esta fase se establecen las bases para el proyecto o trabajo que se va a realizar. Se deben definir los objetivos, plazos, recursos, responsabilidades y los métodos que se utilizarán para lograr los objetivos. También se deben identificar las tecnologías y herramientas técnicas que se utilizarán para llevar a cabo el proyecto.

Ejecución: Trabajar de manera normal en la empresa, respondiendo tickets y participando en proyectos.

En esta fase se lleva a cabo el trabajo tal y como se ha planificado. Es importante realizar un seguimiento del progreso y asegurarse de que todo el equipo esté alineado con los objetivos establecidos. En esta fase se responden a tickets, se colabora en proyectos y se asegura el cumplimiento de los plazos y objetivos.

Seguimiento y Control: Autoevaluación y cumplimiento de SLAs.

En esta fase se realiza un seguimiento del progreso y se evalúa el cumplimiento de los Service Level Agreements (SLAs) establecidos. También se realiza una autoevaluación para identificar posibles mejoras en el proceso y asegurarse de que se están cumpliendo los objetivos del proyecto.

Cierre: Evaluación final y contratación.

En esta fase se evalúa el éxito del proyecto y se realiza una evaluación final. Se deben identificar las lecciones aprendidas y realizar una retroalimentación para mejorar los procesos en futuros proyectos. Si el proyecto ha sido muy exitoso, también se puede considerar la posibilidad de contratarnos para un trabajo de tiempo completo.

2.2 Sustento Teórico y Metodológico

Además de las juntas semanales que se hacen con todo el equipo, también se realizan reuniones específicas para discutir temas técnicos y de participación en proyectos o

para resolver algún incidente de ese día. Estas reuniones pueden ser entre los miembros del equipo de trabajo o con otros departamentos dentro de la empresa

Durante estas reuniones, se discuten temas técnicos relacionados con el proyecto y la operación; y se comparten conocimientos para asegurar que el equipo tenga una comprensión completa de las tecnologías y herramientas utilizadas en el proyecto. También se revisan las tareas y los plazos para asegurarse de que se están cumpliendo los objetivos establecidos y se realizan ajustes si es necesario.

2.3 Descripción del Proyecto

No.	Competencia	Nivel que tiene el Alumno	Nivel Requerido PAP	Objetivo al Final del PAP	Prioridad
1	Conocimientos generales de sistemas y seguridad	3	2	5	A
2	Ingles	4	3	5	M
3	Dominio de soluciones de ciberseguridad de equipos finales	2	1	5	A
4	Dominio de soluciones de firewall	1	1	5	A
5	Dominio de conceptos de redes	3	3	5	A
6	Softskills	2	2	5	M

2.4 Plan de Trabajo

	Semana	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	Solución Endpoint	■	■	■	■	■											
2	Dispositivos legacy					■	■										
3	VPNs							■	■								
4	Correos electrónicos									■	■						
5	Proxy										■	■	■				
6	Firewall													■	■	■	■

2.5 Equipo de Trabajo

Rol	Responsabilidad	Nombre (opcional)
<i>I.T Manager</i>	<i>Coach de todo el equipo, seguimiento de proyectos</i>	<i>Raul</i>
<i>Firewall Manager</i>	<i>Firewalls, VPNs, Proxy, Email</i>	<i>Gerardo</i>
<i>Endpoint Manager</i>	<i>Endpoint</i>	<i>Juan Carlos</i>

2.6 Plan de Comunicaciones

<i>Emisor</i>	<i>Mensaje</i>	<i>Receptor</i>	<i>Medio</i>	<i>Frecuencia</i>
<i>Mentor</i>	<i>Inducciones en tecnologías</i>	<i>Alumno</i>	<i>Teams o junta física</i>	<i>Diario</i>
<i>Mentores y mánger</i>	<i>Actualización de la operación y proyectos</i>	<i>Alumno, mentores y equipo</i>	<i>Teams</i>	<i>Semanal</i>
<i>Mentor</i>	<i>Retroalimentación de aprendizajes y rendimiento</i>	<i>Alumno</i>	<i>Junta</i>	<i>Mensual</i>
<i>Mentor y equipo</i>	<i>Demostración de operación diario</i>	<i>Alumno</i>	<i>Teams</i>	<i>Semanal a diaria</i>

2.7 Plan de Calidad

<i>Emisor: Quién Entrega</i>	<i>Entregable: Qué Entrega (SubEntregable)</i>	<i>Receptor: Quién recibe o Inspecciona</i>	<i>Criterios: Condiciones de Aceptación</i>	<i>Siguiente paso. Donde va Cuando se Autoriza.</i>
<i>Alumno</i>	<i>Documentación y notas</i>	<i>Mentor</i>	<i>Bien hecho, conciso y útil para otra persona</i>	<i>Guardar documentación</i>
<i>Alumno</i>	<i>Tiques</i>	<i>Mentor</i>	<i>Resuelto correctamente</i>	<i>Se cierra el tique</i>
<i>Mentor</i>	<i>Reporte de habilidades técnicas</i>	<i>Alumno</i>	<i>Un análisis conjunto</i>	<i>Autoevaluación</i>

2.8 Seguimiento y Control

Las juntas semanales son una herramienta efectiva para medir el rendimiento del equipo y el estado general de la operación. Durante estas reuniones, se revisa el número de tiques resueltos por cada miembro del equipo y se discuten las métricas clave para medir el rendimiento del equipo. Además, se discute el estado de los diferentes proyectos asignados y se identifican los posibles obstáculos que se pueden tener para continuar avanzando en ese proyecto.

Por otro lado, las evaluaciones mensuales de habilidades técnicas son una oportunidad para que cada miembro del equipo evalúe su progreso y se fije metas para seguir avanzando en su aprendizaje. Durante estas evaluaciones, se comparan las habilidades técnicas actuales con las del mes anterior y se establecen planes de acción para seguir mejorando.

Finalmente, están las evaluaciones mensuales solo para nosotros los interns. Las cuales son una oportunidad para recibir retroalimentación sobre nuestro rendimiento y aprendizaje. Estas evaluaciones nos ayudan a identificar fortalezas y debilidades y a establecer objetivos para mejorar nuestro desempeño en el futuro. En resumen, estas reuniones y evaluaciones son herramientas esenciales para garantizar el éxito del equipo y el progreso de cada miembro individual en la empresa.

3. Resultados del Trabajo Profesional

3.1 Productos Obtenidos

Documentación del uso de las tecnologías.

1. Servidor proxy configurado en Europa.
2. Mantenimiento de la herramienta de antivirus.
3. Instalación de un servidor de Firewall.
4. Reorganización de servidores de VPN.

3.2 Estimación del Impacto

- Documentación del uso de las tecnologías: Mejora de la eficiencia operativa del equipo, permite una mejor toma de decisiones y ayuda en la retención del conocimiento en la organización.
- Servidor proxy configurado en Europa: Mejora de la experiencia de los empleados de la organización y mayor velocidad al navegar a internet
- Mantenimiento de la herramienta de antivirus: Protección adecuada contra amenazas de seguridad, minimización de riesgos de infección en equipos y mantenimiento de la productividad del personal.
- Instalación de un servidor de Firewall: Una capa adicional de seguridad al tener un firewall adicional y en última instancia. Una protección de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos y sistemas de la organización.
- Reorganización de servidores de VPN: Mejora de la eficiencia y disponibilidad de servicios de red para el personal remoto.

En general, estas acciones tienen un impacto positivo en la organización y su comunidad interna, así como en sus clientes al mejorar la eficiencia, seguridad y protección de los datos en el uso de tecnologías.

4. Reflexiones del alumno

4.1 Aprendizajes Profesionales

Durante mi internship en Hella, desarrollé varias competencias profesionales, multidisciplinarias e interdisciplinarias, incluyendo:

- **Competencias técnicas:** Desarrollé habilidades técnicas específicas relacionadas con el campo profesional de HELLA, como la administración de distintas herramientas de ciberseguridad y la comprensión de los sistemas y tecnologías utilizados en la empresa.
- **Competencias suaves:** Mejoré mis habilidades de comunicación, trabajo en equipo, resolución de problemas y toma de decisiones en un entorno profesional. Aprendí a adaptarme a diferentes situaciones y a trabajar y comunicarme con personas de diferentes países y culturas, lo que me permitió desarrollar habilidades de colaboración efectiva.
- **Contexto sociopolítico y económico:** Durante mi internship, adquirí una comprensión más profunda del contexto sociopolítico y económico en el que HELLA opera, incluyendo el mercado, la competencia, la regulación y las tendencias del sector automotriz. Esto me permitió tener una visión más integral de la problemática y oportunidades del campo profesional en el que me encontraba.
- **Saberes universitarios aplicados:** Puse en práctica los conocimientos teóricos adquiridos durante mis estudios universitarios en situaciones reales de trabajo en HELLA.

4.2 Aprendizajes Sociales

Durante mi internship en HELLA, pude contribuir a la sociedad de varias maneras, incluyendo:

- **Innovación en prácticas sociales:** A través de mi participación en proyectos en Hella, pude proponer y aplicar innovaciones en prácticas sociales relacionadas con la tecnología automotriz, como la optimización de sistemas y tecnologías, y la implementación de soluciones más sostenibles y eficientes.
- **Beneficio a grupos sociales:** Los proyectos en los que participé en HELLA tuvieron impacto en diferentes grupos sociales, como los clientes de la empresa, los empleados, los proveedores y la comunidad local. Por ejemplo, al

mejorar la eficiencia y calidad de los productos y servicios dentro de HELLA, contribuí a ofrecer a ayudar a ofrecer mejores soluciones a los clientes

- Producción de bienes de carácter público: Aunque HELLA es una empresa privada, sus productos y servicios tienen un impacto en la seguridad vial, la reducción de emisiones y la eficiencia energética en el sector automotriz, lo cual tiene un carácter público. A través de mi trabajo en HELLA, contribuí a la producción de bienes y servicios que benefician a la sociedad en general.
- Contribución a la economía regional: HELLA es una empresa global con operaciones en varias regiones del mundo, incluyendo Guadalajara. A través de mi trabajo en HELLA, contribuí indirectamente a la economía regional al ser parte del equipo que impulsa el desarrollo y crecimiento de la empresa en la región, generando empleo y contribuyendo a la cadena de suministro local.

4.3 Aprendizajes Éticos

Durante mi experiencia en HELLA, no tuve muchos casos donde tuve que usar mis valores éticos. Sin embargo, hubo un área donde lo tuve que hacer muchas veces: Contactar usuarios.

Como parte de mi responsabilidad, tuve que comunicarme con los clientes que habían reportado problemas de seguridad en los productos de HELLA, lo cual implicaba abordar situaciones potencialmente delicadas y preocupantes para los usuarios. En este contexto, mi formación humana y mis valores éticos influyeron en mi enfoque y mis acciones.

En primer lugar, prioricé la seguridad y el bienestar de los usuarios en todas mis interacciones, mostrando empatía y comprensión hacia sus preocupaciones. También me aseguré de proporcionar información clara y precisa sobre las medidas que HELLA estaba tomando para abordar el problema y resolverlo de manera oportuna. Además, mantuve una comunicación transparente y honesta, evitando cualquier forma de engaño o encubrimiento, y respetando la confidencialidad y privacidad de los usuarios en todo momento. En segundo lugar, mi formación humana y mis valores éticos me llevaron a adoptar un enfoque proactivo en la búsqueda de soluciones y en la toma de decisiones. Trabajé en colaboración con los equipos técnicos y de seguridad de la empresa para identificar y abordar las causas subyacentes de los problemas de seguridad, y propuse medidas correctivas y preventivas adecuadas para evitar futuros incidentes.

4.4 Aprendizajes Personales

Mi experiencia en el PAP ha tenido un impacto significativo en mi vida personal. En primer lugar, he aprendido a valorar la importancia de las relaciones humanas y la forma en que me relaciono con mi familia, amigos y compañeros. Durante mi tiempo en HELLA, he desarrollado habilidades de comunicación efectiva, trabajo en equipo y empatía.

Además, la experiencia del PAP me ha brindado una oportunidad para conocerme mejor a mí mismo, identificar mis habilidades y potencialidades, y descubrir áreas en las que puedo mejorar y crecer. El trabajo en un entorno profesional me ha permitido poner en práctica mis conocimientos y habilidades, y aprender de mis errores y éxitos.

La experiencia del PAP también me ha dado una nueva visión sobre la sociedad y las personas. He tenido la oportunidad de interactuar con personas de diferentes culturas, orígenes y perspectivas en el entorno laboral, lo que me ha ayudado a entender y apreciar la diversidad en la sociedad. He aprendido a valorar las diferencias y a trabajar en equipo con personas con diferentes puntos de vista, lo que ha enriquecido mi comprensión del mundo que me rodea.

En términos de mi proyecto de vida personal y profesional, el PAP ha sido una experiencia enriquecedora que me ha dado una mayor comprensión de mis intereses, metas y aspiraciones. Me ha ayudado a clarificar mis objetivos y a adquirir nuevas habilidades y conocimientos que me serán útiles en mi futuro profesional. Además, me ha brindado la oportunidad de establecer contactos y redes profesionales, lo que puede ser valioso en mi desarrollo profesional a largo plazo.

4.5 Tareas Aprendidas

Los factores, acciones y/o actitudes que influyeron favorablemente en el logro de los resultados exitosos del proyecto durante mi participación en el PAP incluyen:

- Comunicación efectiva: Mantuvimos una comunicación abierta y constante entre el líder, el equipo y yo mismo. Se establecieron canales de comunicación claros y se promovió la participación de todos los miembros del equipo, lo que permitió una coordinación eficiente y una comprensión clara de las metas y objetivos del proyecto.
- Trabajo en equipo: El equipo se mantuvo unido y comprometido con el proyecto. Cada miembro del equipo aportó sus habilidades y conocimientos, y se apoyaron mutuamente en la realización de tareas y en la solución de problemas. Se fomentó un ambiente colaborativo y respetuoso, lo que permitió el desarrollo de sinergias y la maximización de los recursos disponibles.

- Planificación y organización: Se realizó una planificación adecuada del proyecto, incluyendo la definición clara de los objetivos, la asignación de responsabilidades, la elaboración de un cronograma y la identificación de recursos necesarios. Se llevaron a cabo seguimientos periódicos para evaluar el avance del proyecto y realizar ajustes cuando fue necesario, lo que contribuyó a mantener el proyecto en el camino correcto.

Las situaciones, acciones y/o actitudes que pudieron realizarse de una mejor manera y que influyeron en que los resultados del proyecto no se dieran con la calidad, oportunidad y costos previstos durante mi participación en el PAP incluyen:

- Falta de tiempo: Muchas veces, por temas del trabajo del día a día. Los mentores no tenían el tiempo para ver temas o acompañarnos a realizar actividades, esto muchas veces atraso los proyectos, sin embargo, es algo entendible y de igual manera pudimos avanzar en proyectos sin ellos.

5. Conclusiones

En resumen, mi participación en el PAP de HELLA me ha brindado una valiosa experiencia en la que he aprendido sobre la importancia de la comunicación efectiva, el trabajo en equipo y la planificación adecuada en el logro de resultados exitosos en un proyecto. La claridad en la asignación de responsabilidades, el seguimiento y control, y la adaptabilidad son elementos clave que influyen en el éxito de un proyecto, tanto a nivel individual como de equipo.

Por un lado, la comunicación abierta y constante entre el líder, el equipo y otros stakeholders del proyecto ha sido fundamental para asegurar que todos estén alineados en cuanto a metas, objetivos y roles, lo que ha contribuido a una ejecución eficiente. Por otro lado, el trabajo en equipo, con la participación de todos los miembros, ha permitido aprovechar las habilidades y conocimientos de cada uno, generando sinergias y maximizando los recursos disponibles.

Sin embargo, también se identificaron áreas de mejora, como la asignación de responsabilidades, el seguimiento y control, y la adaptabilidad. La falta de claridad en la asignación de roles, la falta de seguimiento adecuado y los desafíos para adaptarse a cambios imprevistos fueron identificados como factores que afectaron negativamente algunos resultados del proyecto. Estos aprendizajes me han ayudado a comprender la importancia de estos elementos en la gestión de proyectos y me brindan herramientas para mejorar mi desempeño en futuros proyectos, tanto a nivel personal como profesional.

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

N/A