

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

PAP4N01 PROGRAMA DE GESTION E INNOVACION EN INGENIERIA DE PRODUCTO
II, HP INC, Las Fuentes.

PRESENTA

Alumno: [IES María Isabel VILLASEÑOR Rodríguez](#)

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

Tlaquepaque, Jalisco, julio de 2022.

ÍNDICE

Contenido

REPORTE PAP	2
<i>Presentación Institucional de los Proyectos de Aplicación Profesional</i>	2
Resumen	3
1. Introducción	4
1.1 Antecedentes	4
1.2 Justificación	4
1.3 Objetivos	5
1.4 Contexto	5
1.5 Entregables	5
1.6 Involucrados	6
2. Desarrollo del Proyecto PAP	7
2.1 Administración del Proyecto	7
2.2 Sustento Teórico y Metodológico	7
2.3 Descripción del Proyecto	7
2.4 Plan de Trabajo	8
2.5 Equipo de Trabajo	9
2.6 Plan de Comunicaciones	10
2.7 Plan de Calidad	10
2.8 Seguimiento y Control	11
2.9 Cierre del Proyecto	12
3. Resultados del Trabajo Profesional	13
3.1 Productos Obtenidos	13
3.2 Estimación del Impacto	13
4. Reflexiones del alumno	14
4.1 Aprendizajes Profesionales	14
4.2 Aprendizajes Sociales	15
4.3 Aprendizajes Éticos	15
4.4 Aprendizajes Personales	15
4.5 Tareas Aprendidas	16
4.6 Desarrollo Profesional	16
5. Conclusiones	18

REPORTE PAP

Presentación Institucional de los Proyectos de Aplicación Profesional

Los Proyectos de Aplicación Profesional (PAP) son una modalidad educativa del ITESO en la que el estudiante aplica sus saberes y competencias socio-profesionales para el desarrollo de un proyecto que plantea soluciones a problemas de entornos reales. Su espíritu está dirigido para que el estudiante ejerza su profesión mediante una perspectiva ética y socialmente responsable.

A través de las actividades realizadas en el PAP, se acreditan el servicio social y la opción terminal. Así, en este reporte se documentan las actividades que tuvieron lugar durante el desarrollo del proyecto, sus incidencias en el entorno, y las reflexiones y aprendizajes profesionales que el estudiante desarrolló en el transcurso de su labor.

Resumen

A lo largo de este Proyecto de Aplicación Profesional trabajé con la empresa HPE apoyándolos operativamente en el área de *Sales Strategy Planning* y EMR para North America.

El área donde me desempeñé específicamente fue en DEMO, en la cual se me asignaron tareas de Demo Consultant, es decir, analizar, procesar y se dar seguimiento de las solicitudes de préstamos/loans de equipos por parte de HPE a diferentes organizaciones que lo soliciten para 6 regiones de Estados Unidos.

Para su realización fue empleada la metodología cascada ya que, para poder seguir con el procesamiento de los préstamos, estos debían primero ser aprobados en sus etapas anteriores. Algunas de las herramientas utilizadas para el reporte fueron: Excel, SAP Fusion, NGQ, PowerBI, Sales Force y Outlook.

Todo el trabajo fue realizado vía remoto, yendo solamente un día a la semana al Site a trabajar. Este tipo de metodología de trabajo me permitió trabajar en conjunto con personas localizadas geográficamente en todo North America.

El papel del líder del equipo de DEMO como un facilitador, mentor y el respeto que me brindó, fueron los factores más importantes para que este proyecto culminara con éxito y para lograr un trabajo colaborativo entre los colaboradores tanto de México como de North America.

El término de este Proyecto de Aplicación Profesional simboliza la finalización de una de las etapas más importantes de mi vida y sin duda ha definido sustancialmente mi desarrollo en el mercado laboral, proporcionándome aprendizajes tanto profesionales como éticos, sociales y personales, que sin duda alguna serán indispensables para mis próximos proyectos profesionales dentro y fuera de HPE.

1. Introducción

1.1 Antecedentes

Hewlett Packard Enterprise Company es una empresa multinacional estadounidense de tecnologías de información empresarial con sede en San José, California, fundada el 1 de noviembre de 2015 como parte de la división de la compañía Hewlett-Packard.

HPE es una organización enfocada en el negocio con dos divisiones: Enterprise Group, que trabaja en servidores, almacenamiento, redes, consultoría y soporte, y Servicios financieros

HPE es la empresa edge-to-cloud global creada para transformar negocios, al conectar, proteger, analizar y actuar sobre todos los datos y aplicaciones se alojen donde se alojen, del extremo a la nube, para que los clientes puedan convertir los conocimientos en resultados a la velocidad necesaria y progresar en el complejo mundo actual.

1.2 Justificación

HPE se caracteriza por ser una empresa con gran inclusión laboral y por estar en búsqueda de nuevos talentos en una etapa temprana para poder convertirlos en grandes líderes profesionales. La empresa busca jóvenes interesados en la tecnología, las ventas y los negocios que sean capaces de trabajar en equipos multidisciplinarios, para lograr grandes resultados.

Sin duda alguna, ser parte de HP ha estado en mi cabeza desde el momento que elegí mi carrera, pues esta estuvo diseñada de la mano de HP y el ITESO, buscando formar profesionistas que pudieran satisfacer ciertas necesidades y habilidades duras de los ingenieros, combinándolo con otras habilidades blandas las cuales no te da la ingeniería. Además, tuve la oportunidad de cursar varias materias de la mano de profesores que trabajan en HPE los cuales siempre resaltaban la preocupación que tiene esta empresa por sus empleados y su buen ambiente laboral.

Estoy consciente del reto que implica el poder ser parte de una empresa de esta magnitud para el desarrollo de este proyecto y mi desarrollo profesional. Se que necesitaré disciplina y organización para poder cumplir en tiempo y forma con las actividades que me sean asignadas, al mismo tiempo que continúo con mis clases universitarias, pero estoy segura de que voy a encontrar el equilibrio entre ambos compromisos y saldré exitosa de esta oportunidad.

Considero que el ámbito tecnológico es el de mayor auge en cuanto a oportunidades y remuneración económica y lo seguirá siendo en un futuro. Gracias a la oportunidad de formar parte de HPE a tan temprana edad, sé que me abrirá muchas puertas en mi camino y me dejará grandes herramientas y aprendizajes.

1.3 Objetivos

El entregable final más importante que se obtendrá gracias a este proyecto es un listado de todos los préstamos procesados, su programa, su UCID, su NQ y su estatus.

HPE al ser una empresa en busca de nuevos talentos, ofrece vacantes para hacer intership buscando cumplir los siguientes objetivos:

- Involucrar a los interns en los procesos de sus diferentes organizaciones para que conozcan el End to End de la empresa.
- Darles a conocer la cultura organizacional y filosofía empresarial para despertar su interés por integrarse como empleados regulares al finalizar su periodo de becarios.
- Familiarizarlos con técnicas, herramientas y terminologías que se utilizan en el día a día de la empresa.
- Detonar su carrera como profesionales en la industria tecnológica para que puedan desarrollar su carrera profesional dentro de HPE.

Mis objetivos de aprendizaje serán:

- Mejora de comunicación oral y escrita en ingles
- Visualización e interpretación de datos en herramientas como Power BI
- Aprender a usar herramientas como SAP Fusion, Sales Force, NGQ y Excel
- Mejorar mi desenvolvimiento en reuniones virtuales
- Identificar qué ámbito tecnológico es el que me despierta más interés para continuar con mi desarrollo profesional

1.4 Contexto

En el programa de DEMO:

Se trabajará de la mano con el área de Ventas, Finanzas y Fabrica para tener actualizaciones sobre el estado de los préstamos, ofrecer escalaciones en caso de que la oportunidad de venta sea alta o sea un cliente preferencial, así como la recolección y venta final de los equipos.

1.5 Entregables

El proyecto de DEMO dentro de HPE busca influir positivamente en las decisiones de compra de los clientes proporcionando la mejor experiencia de evaluación de equipos posible a través de un programa fácil de usar, eficiente y rentable.

Los entregables que se lograrán con este proyecto serán los siguientes:

- Reporte con actualizaciones ESD
- Reporte con el número de Prestamos procesados y su estado

Los entregables serán revisados y entregados por el Team Leader el cual hacer reuniones semanales para saber los estatus de los préstamos y escalaciones.

1.6 Involucrados

Estaré trabajando directamente con mi Operation Manager, Adam Vega, mi Team Leader, Néstor Ramírez, así como de mis demás compañeros del DEMO Team. A su vez haré equipo con el equipo de Planning and Fullfilment para procesar y mandar las órdenes a fabrica.

2. Desarrollo del Proyecto PAP

2.1 Administración del Proyecto

El profesor nos presentó la planeación de todo el curso en la primera sesión, en la cual, destacó y compartió las fechas establecidas para la recepción de entregables y los criterios de aceptación.

Semanalmente el asigna sesiones virtuales de seguimiento y es responsabilidad del alumno cumplir con las entregas de tareas, mismas que son revisadas y corregidas en las sesiones 1 a 1 que se tienen con el profesor.

La ejecución del proyecto se realiza con el equipo de DEMO de HPE de manera remota y siendo únicamente un día presencial en el site, sin embargo, toda la información de los prestamos y las nuevas solicitudes de los mismos son manejadas a través de un CRM llamado Sales Forces, así como SAP y NGQ.

El profesor del PAP es el encargado de dar seguimiento a los entregables y actividades que demanda la materia, mientras que en la empresa huésped recibo entrenamiento y retroalimentación constante del Team Leader y del Operational Manager.

2.2 Sustento Teórico y Metodológico

El departamento de Sales, Planning and Logistics ha desarrollado un procedimiento que le permita dar en Préstamo por un tiempo determinado el equipo y servicios que ofrece la empresa a los clientes calificados por HPE y potenciales compradores.

2.3 Descripción del Proyecto

Mediante el programa de Demo HP se ofrece a clientes interesados y potencial comprador aprobados por finanzas, por un periodo determinado una prueba de demostración los productos y servicios con los que la empresa cuenta.

El departamento de Sales, Planning and Logistics, se encargan de procesar y dar seguimiento a los préstamos, para que el cliente conozca y pruebe la solución ofrecida.

Cuando el cliente termine su periodo de prueba y se ha determinado los componentes y configuración que el cliente requiere, el Demo Consultant debe agendar la recolección del equipo, así como continuar el proceso de compra final con la finalidad de cerrar la venta (o leasing).

Para el proceso anterior se utilizan herramientas como Sales Force, SAP Fusion, NGQ, Power BI, imprescindible la utilización de Excel, PowerPoint, además de tener

conocimiento sobre la utilización de TEAM y Outlook para estar en contante comunicación con el equipo de trabajo

Las competencias que estoy desarrollando con la realización de este PAP y sus niveles se expresan en la siguiente tabla:

No	Competencia	Req	Adq	GAP	Obj	Prior
1	Comunicación en Ingles		3	2	1	3 A
1.1	Comunicación escrita en ingles		3	2	1	3 A
1.2	Comunicación Oral en ingles		3	2	1	3 A
2	Manejo paquete Office		3	2	1	3 M
2.1	conocimiento en Power BI		2	1	1	3 M
2.2	Conocimiento en Power point		3	2	1	3 M
2.3	Conocimiento de Teams		3	2	1	3 M
3	Manejo de herramientas ERP		3	1	2	3 A
3.1	Manejo de Sales Force		3	2	1	3 A
3.2	Manejo de SAP Fusion		3	1	2	3 A
3.3	Manejo de creadores de quotes (NGQ)		3	2	1	3 A
4	Trabajo colaborativo con equipo multidisciplinarios		3	2	1	3 A
4.1	Comunicación constante, clara y asertiva		3	2	1	3 A
4.2	Respeto		3	2	1	3 A
4.3	Inclusión		3	3	0	3 A
5	Gestion de tiempo y autoorganizacion		3	2	1	3 A
5.1	Manejo de frustracion y estrés		2	1	1	2 B
5.2	Establecimiento de limites		3	1	2	3 M
5.3	Prioritizar actividades		2	2	0	2 A
5.4	organización de los prestamos procesados		3	2	1	3 A

2.4 Plan de Trabajo

No.	Actividad Educativa	Pre req.	Total hrs.	Fecha de inicio	Fecha de termin	SEMANA								
						1	2	3	4	5	6	7	8	
ACTIVIDADES PAP														
	Características y Dinamica del Curso- Taller													
1	Anlisis Proyecto Desarrollo Profesional		2	24-MAYO	24-MAYO									
2	Soft Skills Comunicación		2	27-MAYO	27-MAYO									
3	Revisión del Proyecto Desarrollo Profesional		0.5	31-MAYO	31-MAYO									
4	Revisión del Proyecto Desarrollo Profesional		0.5	03-JUNIO	03-JUNIO									
5	Soft Skills Liderazgo			07-JUNIO	07-JUNIO									
6	Revisión del Proyecto Desarrollo Profesional		0.5	10-JUNIO	10-JUNIO									
7	Revisión del Proyecto Desarrollo Profesional		0.5	14-JUNIO	14-JUNIO									
8	EXPOSICIÓN Tema Libre G1		2	17-JUNIO	17-JUNIO									
9	EXPOSICIÓN Tema Libre G2		2	21-JUNIO	21-JUNIO									
10	Revisión Contenido Reporte Final G1		0.5	24-JUNIO	24-JUNIO									
11	Revisión Contenido Reporte Final G2		0.5	28-JUNIO	28-JUNIO									
12	EXPOSICIÓN Tema Libre G3		2	1- JULIO	1- JULIO									
13	EXPOSICIÓN Tema Libre G4		2	5- JULIO	5- JULIO									
14	Revisión Contenido Reporte Final G3		0.5	8- JULIO	8- JULIO									
15	Revisión Contenido Reporte Final G4		0.5	12- JULIO	12- JULIO									
16	Cierre del Proyecto PAP		2	15- JULIO	15- JULIO									

No.	Actividad Educativa	Pre req.	Total hrs.	Fecha de inicio	Fecha de termin	MES								
						1	2	3	4	5	6	7	8	
ACTIVIDADES HPE														
1	Uso de paquete Office (Outlook, excel, power point)		30	Feb-22	Mar-22									
2	Curso de Sales Force		60	Feb-22	Mar-22									
3	Curso de NGQ		20	Feb-22	Mar-22									
4	Curso de SAP Fusion		30	Mar-22	Abril-22									
5	Curso de OSV		3	Mayo-22	Mayo-22									
6	Curso de TOMS		3	Mayo-22	Mayo-22									
7	Team meeting (todo el equipo de sales)		6	Mayo-22	Mayo-22									
8	Capacitacion storytelling		2	Junio-22	Junio-22									
9	Concurso story telling		1	Julio-22	Julio-22									
10	Cierre y entrega de reporte con Prestamos procesados		1	Agosto-22	Agosto-22									
10	Organización de tiempo de trabajo semanal		1	Feb-22	Agosto-22									

2.5 Equipo de Trabajo

<i>Rol</i>	<i>Responsabilidad</i>	<i>Nombre (opcional)</i>
<i>US & LA DEMO Operation Manager</i>	<p><i>Revisar que todos los préstamos se estén llevando a cabo de la manera correcta y más óptima.</i></p> <p><i>Obtener oportunidades para el equipo, incluir retos e integración del equipo.</i></p> <p><i>Comunicar avances a Roberto Huerta.</i></p>	<i>Adam Vega</i>
<i>Demo AMS Ops SME</i>	<p><i>Procesar, ayudar, revisar, analizar que todos los préstamos de todos los miembros del equipo de Demo sean procesados de la manera correcta.</i></p> <p><i>así como tener comunicación constante con ventas y fabrica para saber de los estatus y materiales de los Préstamos.</i></p>	<i>Nestor Ramirez</i>
<i>US Demo Consultant</i>	<p><i>Analizar y procesar los Préstamos de los programas correspondientes, para una vez aprobados sean enviados a Fabrica y de ahí con el cliente final para su prueba.</i></p> <p><i>Hacer la recolección y seguimiento de la venta final.</i></p>	<i>Ana Daniela Velázquez</i>
<i>US Demo Consultant</i>	<p><i>Analizar y procesar los Préstamos de los programas correspondientes, para una vez aprobados sean enviados a Fabrica y de ahí con el cliente final para su prueba.</i></p> <p><i>Hacer la recolección y seguimiento de la venta final.</i></p>	<i>Jocelyn Sánchez</i>
<i>US Demo Consultant</i>	<p><i>Analizar y procesar los Préstamos de los programas correspondientes, para una vez aprobados sean enviados a Fabrica y de ahí con el cliente final para su prueba.</i></p> <p><i>Hacer la recolección y seguimiento de la venta final.</i></p>	<i>Andrea Magaña</i>
<i>US Demo Consultant</i>	<p><i>Analizar y procesar los Préstamos de los programas correspondientes, para una vez aprobados sean enviados a Fabrica y de ahí con el cliente final para su prueba.</i></p> <p><i>Hacer la recolección y seguimiento de la venta final.</i></p>	<i>Estefania Miranda</i>
<i>Intern- US Demo Consultant</i>	<p><i>Analizar y procesar los Préstamos de los programas correspondientes, para una vez aprobados sean enviados a Fabrica y de ahí con el cliente final para su prueba.</i></p> <p><i>Hacer la recolección y seguimiento de la venta final.</i></p>	<i>Roberto Ortiz</i>

2.6 Plan de Comunicaciones

<i>Emisor</i>	<i>Mensaje</i>	<i>Receptor</i>	<i>Medio</i>	<i>Frecuencia</i>
<i>Sales people Different programs regions</i>	<i>información de nuevos prestamos y actualización de préstamos procesados ya</i>	<i>Demo Consultant de ese Program Region</i>	<i>Email / SDFC</i>	<i>Diaria</i>
<i>US &LA DEMO Operation Manager</i>	<i>1:1 meeting</i>	<i>Intern/ Yo</i>	<i>TEAMS</i>	<i>Quincenal</i>
<i>US &LA DEMO Operation Manager</i>	<i>Demo staff meeting</i>	<i>Demo Team</i>	<i>TEAMS</i>	<i>Semanal</i>
<i>PMO</i>	<i>Emracq and Demo Staff Meeting</i>	<i>Demo Team/ Emracq</i>	<i>TEAMS</i>	<i>Semanal</i>
<i>Emracq Team</i>	<i>ESD/ Unbuildables errors</i>	<i>Demo Consultant dueño del préstamo</i>	<i>Email</i>	<i>Daily</i>
<i>Profesor PAP</i>	<i>Información</i>	<i>Alumno</i>	<i>Email</i>	<i>Ocasional</i>
<i>Profesor PAP</i>	<i>Información</i>	<i>Alumno</i>	<i>Reunión virtual (Zoom)</i>	<i>Semanal</i>
<i>Alumno</i>	<i>Información</i>	<i>Profesor PAP</i>	<i>Email</i>	<i>Ocasional</i>
<i>Alumno</i>	<i>Reporte</i>	<i>Profesor PAP</i>	<i>Plataforma (Canvas)</i>	<i>Semanal</i>
<i>Alumno</i>	<i>Exposición</i>	<i>Profesor PAP</i>	<i>Plataforma (Canvas)</i>	<i>Única</i>
<i>Alumno</i>	<i>Video de presentación</i>	<i>Profesor PAP</i>	<i>Plataforma (Canvas)</i>	<i>Única</i>
<i>Alumno</i>	<i>Póster técnico</i>	<i>Profesor PAP</i>	<i>Plataforma (Canvas)</i>	<i>Única</i>

2.7 Plan de Calidad

<i>Emisor: Quién Entrega</i>	<i>Entregable: Qué Entrega (Entregable)</i>	<i>Receptor: Quién recibe o Inspecciona</i>	<i>Criterios: Condiciones de Aceptación</i>	<i>Siguiente paso. Cuándo se Autoriza.</i>
<i>Intern- Demo Consultant</i>	<i>Prestamos en producción de sus programas correspondientes</i>	<i>Team Leader</i>	<ul style="list-style-type: none"> <i>Que el queue de sus programas asignados este limpio</i> <i>Que los loans estén en Dropship log</i> 	<i>N/A</i>
<i>Intern- Demo Consultant</i>	<i>Prestamos aprobados</i>	<i>Finance Approver</i>	<ul style="list-style-type: none"> <i>La información del cliente sea la correcta</i> <i>Se este pidiendo bajo el programa correcto</i> <i>El business justification tiene sentido</i> 	<i>El Demo Consultant debe enviar el Préstamo a fabrica</i>

			<ul style="list-style-type: none"> Tiene una oportunidad de venta 	
Intern- Demo Consultant	Prestamos aprobados	Business Unit Approver	<ul style="list-style-type: none"> Revisar que el material que están solicitando puede ser usado para esa solicitud 	El Demo Consultant debe enviar el Préstamo a fabrica
Intern- Demo Consultant	Envío del Préstamo a fabrica	Emracq Team	<ul style="list-style-type: none"> La Quote tiene todas las partes solicitadas por el vendedor La Quote no tiene errores de construcción 	El Préstamo puede ser construido en fabrica
Alumno	Reporte final	Profesor PAP	<ul style="list-style-type: none"> Completo Sin faltas de ortografía Formato 	
Alumno	Exposición temas	Profesor PAP		
Alumno	Video de presentación	Profesor PAP		
Alumno	Póster técnico	Profesor PAP		

2.8 Seguimiento y Control

Por parte de HPE estos son los seguimientos y controles para revisar mi desempeño y trabajo:

- Se realizan juntas todos los jueves con el Demo Team para conocer los avances y problemas que hayan surgido durante la semana.
- Martes y jueves se hacen reuniones para revisar todos los prestamos que hayan escalado y sean urgentes de entregar.
- Todos los jueves se trabaja junto con Emracq en una reunión para conocer los problemas con los Prestamos, configuraciones y actualizaciones en el sistema.
- Se agendan juntas cada que sea necesario con mi Team Leader para tratar casos específicos de Prestamos.

- En el tercer cuarto se tiene que cumplir 8 horas de mandatory training para mejorar y medir nuestros skills dentro de la empresa.

Por parte de la Coordinación del PAP y el Profesor PAP:

- Se hacen revisiones 1 a 1 cada semana o cada 15 días dependiendo la agenda, en las cuales se recibe apoyo por parte del profesor, se retroalimentan los entregables y se resuelven dudas personales que surjan a lo largo de la realización del proyecto.
- Al final del semestre se tiene programada la revisión del video de presentación y el póster técnico con todo el grupo.

2.9 Cierre del Proyecto

NO APLICA

3. Resultados del Trabajo Profesional

3.1 Productos Obtenidos

- Escalation Report
- Reporte de Excel de cada mes con los ESD solicitados
- Reporte Excel con los loans procesados

3.2 Estimación del Impacto

En el caso de los Escalation Report, son utilizados para mantener un seguimiento de los prestamos que han sido escalados y aprobados para que se fabriquen con mayor urgencia debido a la oportunidad de venta que tienen. He actualizado los préstamos de mis programas para que el encargado en DEMO de las escalaciones pueda tener un control y dar actualizaciones sobre todos los prestamos que son P20, o tienen una escalación.

Por otro lado, los reportes de Excel por mes acerca de los ESD solicitados, permiten tener un control y evidencia sobre las actualizaciones que se le da a ventas acerca del estatus de sus préstamos y así puedan ver cuando estos serán enviados al cliente.

Por último, el reporte de Excel con los prestamos que he procesado permite que se revise sus UCID, NGQs, así como comentarios de acciones que se tienen que llevar a cabo en ellos

4. Reflexiones del alumno

4.1 Aprendizajes Profesionales

Competencias técnicas y generales

- Comunicación profesional tanto escrita como hablada en inglés.
- Trabajo colaborativo de manera remota
- Manejo de CRM y ERP
- Manejo de herramientas de Office.

Competencias suaves

- Manejo de estrés
- Manejo efectivo de tiempo
- Adaptabilidad y flexibilidad a diferentes formas de trabajar y al trabajo remoto

Aprendizajes más importantes sobre el contexto sociopolítico y económico y la problemática observada del campo profesional

- Las relaciones multilaterales, he aprendido que la globalización ha permitido que se pueda trabajar en un país diferente de donde se están realizando los intercambios comerciales.
- El dominio del idioma inglés no solamente de manera escrita, si no, la capacidad de expresión oral en este idioma para poder comunicar correctamente lo que se pretende.
- Esquema organizacional burocrático dentro de la empresa, pues no se pueden tomar decisiones por sí mismo, debe de pasar por un proceso y aprobaciones de diferentes áreas.

Saberes adquiridos en los estudios universitarios que fueron puestos a prueba en el PAP

- Trabajo en equipos multidisciplinarios localizados en diferentes países.
- Capacidad de procesamiento óptimo con los requerimientos solicitados
- Manejo de programas como un CRM y también programas de office
- Buen manejo de Power Bi

¿Qué tan capaz soy ahora para preparar un proyecto (o parte de él); para dirigirlo, con base en objetivos, a la mejora social; para hacer su seguimiento y evaluar su puesta en práctica; para tomar decisiones?

Me considero capaz de preparar y ser parte de un proyecto, porque sé que he adquirido herramientas de liderazgo no solamente en este trabajo, sino que también en otros en los

que me he desempeñado que me han permitido aprender a trabajar en equipo y a tener un buen manejo de estrés y del tiempo de trabajo.

4.2 Aprendizajes Sociales

Lamentablemente no creo haber adquirido ningún aprendizaje social pues el trabajo que desempeñaba no podía ver el alcance que tendría en la sociedad. Al procesar los prestamos no podía observar para que iban a ser utilizados por el cliente final, pues los de ventas son los encargados de esa parte. Sin embargo, puedo decir que HPE si tiene diferentes actividades en las que puedes colaborar para ayudar a la sociedad y al medio ambiente, como su esfuerzo constante para reducir su huella de carbono.

4.3 Aprendizajes Éticos

Después de haber participado en este proyecto PAP me he dado cuenta de que mis valores personales están estrechamente relacionados con la cultura organizacional de HP; el fomento al respeto, la inclusión, la diversidad, la empatía y el diálogo fueron los valores que estuve practicando en mi día a día durante mi estancia.

Estar trabajando aquí también me ha ayudado a tomar la decisión de buscar que mis futuros emprendimientos sigan el enfoque humano centrado en clientes y colaboradores que utilizamos dentro de HP, he disfrutado mucho la experiencia de empleado y me he sentido muy valorada a pesar de ser solamente una intern.

4.4 Aprendizajes Personales

Sin duda alguna, tener la oportunidad de hacer un intership dentro de HP ha cumplido con una meta personal que planteé desde mi primer semestre y la cual me hace muy orgullosa que la llevé a cabo.

HP es una empresa que permite que cada uno de sus colaboradores se exprese y desempeñe a su manera, donde el respeto, la inclusión y la empatía forma parte fundamental de sus valores. Es por lo que a lo largo de todo mi intership me he sentido acompañada, guiada y acobijada por todos mis compañeros, que no importa la pregunta o el motivo, siempre que les he pedido ayuda han estado ahí para apoyarme y guiarme para que aprenda a hacer las cosas de la mejor manera.

Mi intership está a punto de culminar y puedo decir que ha sido de las experiencias mas enriquecedoras de mi vida, pues me ha permitido trabajar en una empresa multinacional y sobre todo me permitió desarrollar mis habilidades del idioma ingles, pero ahora en nivel de negocio. También me dejo muchos aprendizajes acerca de la cultura laboral, pues aprendí que todos los colaboradores quieren ser escuchados y es algo en lo que la empresa

trabaja mucho, pues esta entiende la importancia de hacer sentir importantes a cada uno de sus colaboradores para que puedan tener un mejor desempeño en su trabajo.

Por último, considero que mi Team Leader fue pieza fundamental en mi desempeño, pues desde mi día uno estuvo acompañándome en mi proceso de aprendizaje, enseñándome y corrigiéndome y retándome para que yo sola pudiera empezar a hacer las cosas y tuviera mejor desempeño.

4.5 Tareas Aprendidas

Mi principal aprendizaje es el no tener miedo a equivocarme, y a solicitar ayuda siempre que lo requiera y el respeto fueron los principales factores que me permitieron culminar con éxito este proyecto y fue gracias a ellos que pude relacionarme de manera efectiva con mis demás compañeros de equipo a pesar de la brecha cultural existente entre nosotros al ser personas de diferentes países.

El trabajar con personas de otros países me permitió aprender a desarrollar habilidades de comunicación y de colaboración en inglés.

A lo largo de mi carrera aprendí la importancia de utilizar ERP y CRM para tener un mejor manejo de los procesos empresariales, y no fue hasta mi intership que comprendí la gran importancia de estos y como es que ayudan a optimizar en gran medida todos los procesos organizacionales.

Como ya mencioné en el punto anterior la empatía y respeto por parte de todo mi equipo originó que en todo momento de mi estancia yo me sintiera acompañada, mi líder siempre estuvo pendiente de mí y me facilitó los medios para que yo pudiera relacionarme con los demás compañeros con el fin de abrirme camino profesional en la compañía.

4.6 Desarrollo Profesional

Durante estos meses he crecido bastante como persona y parte de esto ha sido el descubrirme a mí misma, mis capacidades y habilidades dentro del mundo laboral. Ahora soy capaz de afirmar que soy buena organizando mi carga de trabajo semanal, soy buena utilizando varias herramientas, así como CRM y ERP. Además, considero que tengo buen desempeño en brindar buena y rápida atención a los clientes.

Descubrí la gran importancia de como todos los procesos de todas las organizaciones deben estar bien definidos y mapeados para que cualquier persona, sea nueva o de otra área de la organización pueda entender cuál es el procedimiento correspondiente para realizar las actividades requeridas.

Mi plan de desarrollo profesional esta dirigido a abrir mi propio restaurante, gracias al apoyo de mi familia para lograrlo y a todo el aprendizaje logrado en todos estos años tanto en la universidad, en los negocios familiares, así como en mi intership dentro de HPE, me considero que voy bien encaminada hacia mi meta de lograr abrirlo en los próximos 2 años.

Aun hay muchos aprendizajes que me faltan para poder lograrlo, sin embargo, tengo definido una serie de pasos que tengo que cumplir en mi Plan de Desarrollo Profesional, entregado al principio del curso.

Para lograr abrir mi propio restaurante debo dominar todas las acciones que un buen gerente de restaurante hace, entre ellas están el manejo de personal, conocimientos fiscales, conocimientos en compras y suministros, dominio de Excel, experiencia en manejo de recursos humana, conocimiento en gestión de calidad y buenas prácticas de higiene, así como en la elaboración de manuales de procesos.

Considero ir bien encaminada para lograr mi meta, seguiré trabajando y preparándome en todas las habilidades mencionadas anteriormente para poder cumplir con el perfil de un buen gerente operacional de un restaurante.

5. Conclusiones

Gracias a la existencia de este PAP tuve la iniciativa de buscar algún intership dentro de una empresa, pues sabía que no había mejor PAP que pudiera cursar que uno que me llevara a conocer el mundo tecnológico y laboral tal y como es, de la guía de profesores y mentores.

Si algo aprendí es la importancia del trabajo en equipo, la empatía y la humildad y la iniciativa como claves fundamentales para desarrollarte y crecer dentro del mundo laboral.

El hacer mi intership dentro HPE y sobre todo en la región de Norte America, me permitieron poner en práctica mi comunicación oral y escrita en ingles para negocios y tecnología. Tenía miedo cuando recién comencé, pues a pesar de hablar el idioma fluidamente sabía que en términos de laborales y tecnológicos no tenia mucho conocimiento, sin embargo, gracias a la guía de mis compañeros y manager, aprendí mucho.

Ahora bien, hablando de documentado me di cuenta de que no importa en que organización estes y el alcance de esta, el manejo y conocimiento del Excel y del paquete Office es fundamental para llevar un control, comunicación y orden en lo que vas realizando. Todo lo que yo documentaba lo hacia por medio de Excel, teams y Outlook para que quedara evidencia de lo trabajado y avances, así como un mejor orden de los prestamos trabajados.

Concluyó este PAP satisfecha, sabiendo que haber iniciado en una empresa de esta magnitud y con un ambiente laboral tan bueno ha sido de los mejores y más grandes aprendizajes de mi vida, pues pude conocer que es lo que me espera graduándome y además he aprendido demasiadas habilidades blandas y duras que me servirán en un futuro si yo quiero iniciar mi propia empresa.

Video:

<https://www.youtube.com/watch?v=efgFdEGXzzM>