

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

PAP4N01B PROGRAMA DE LA INDUSTRIA DE ALTA TECNOLOGIA II

HP INC, Las Fuentes

PRESENTA

Alumno: IES, Ignacio Ortiz Serrano

Profesor PAP: Juan Manuel Islas Espinoza, PMP®

Tlaquepaque, Jalisco, Julio 2024 .

ÍNDICE

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

El motivo y alcance de este proyecto de aplicación profesional es poder usar las cosas que he aprendido a lo largo de mi carrera, para brindar soluciones en un problema que sea llevado a cabo en un entorno real. Será necesario retroceder en trabajos y estudios que he hecho a lo largo de mi carrera para poder ofrecerle a la empresa soluciones que tengan impacto a futuro. Otro motivo para este proyecto es poder empaparse de lo que hay en el mundo real en cuanto al mundo profesional. Poder saber lo que le espera a uno en cuanto salga de la universidad, y así no salir en blanco en busca de oportunidades.

1. Introducción

1.1 Antecedentes

Hewlett Packard Inc.

Hardware de computadoras y dispositivos personales, impresión y soluciones de imágenes, tecnologías de impresión 3D, computación empresarial, tecnologías de seguridad e innovación en pantallas y visualización.

Los tipos de productos que ofrece la empresa son: Computadoras personales y portátiles, impresoras e insumos, monitores y pantallas, dispositivos de almacenamiento, servicios de TI y soluciones de seguridad, entre otras.

El tipo de cliente que HPI atiende son bastantes. Entre ellos están los consumidores individuales, PYMES, empresas y corporaciones, entidades gubernamentales, el sector salud entre otros.

La misión de HPI se centra en aprovechar la tecnología para poder mejorar la vida de las personas y las comunidades. Ellos buscan promocionar soluciones tecnológicas para poder abordar problemas globales y así mejorar la forma en que las personas viven y se relacionan entre ellos.

1.2 Justificación

Este PAP me llamó mucho la atención y las ganas de invertir mi esfuerzo, porque es lo más parecido a lo que me han enseñado en mi carrera. Ya llevo tiempo trabajando en HPI y la verdad he aprendido y también he podido poner en práctica algunas cosas que me han enseñado en el ITESO. Claro que también he aprendido cosas en HPI que no se podían haber aprendido en la universidad, como la experiencia de trabajar en una empresa que gana o pierde dinero real. Las expectativas y la presión son diferentes a cuando expones una empresa ficticia en clase.

Yo necesitaré dedicarle aproximadamente 30 horas a todo este proyecto, contando el trabajo que tengo que invertir en la empresa para poder llevarme conocimientos y que sea satisfactorio todo el trabajo y esfuerzo que voy a poner.

Los apoyos y recursos que me han ofrecido han sido tanto económicos como de tiempo. Estoy recibiendo una nómina por parte de la empresa y tengo horarios muy flexibles para cuando tenga que ir a clases. Por parte del ITESO, desconozco los apoyos y beneficios que otorgan.

Honestamente no me veo personalmente trabajando en el puesto en el que estoy ahorita cuando me gradúe, ya que siento que tengo potencial para más cosas.

1.3 Objetivos

El propósito de HPI para participar en este proyecto de aplicación profesional es poder reclutar y preparar a estudiantes para que cuando salgan de la universidad, puedan tener una visión más clara de que es lo que se necesita para trabajar en una empresa de alto calibre como lo es HPI.

Los conocimientos y experiencias profesionales que espero poder llegar a aprender, son básicamente conocimientos técnicos de cómo opera una empresa y poder mejorar mi habilidad de presentación oral a la hora de presentar un proyecto o un avance que haya hecho.

1.4 Contexto

Supply Chain

El proyecto o trabajo recurrente que yo hago en la empresa es básicamente resolver problemas en las facturas para así poder cobrarle al cliente y que ese dinero no sea perdido.

Mi rol en la empresa será como intern y las funciones que yo tengo en la empresa es poder realizar créditos, débitos, cosméticas y resolución de problemas en cuanto a facturas.

1.5 Inventario de Competencias

No.	Competencia	Req	Adq	GAP	Obj	Prior
1	Manejo Eficiente de Excel	3	2	1	3	A
1.1	Uso de Macros	2	1	1	2	A
1.2	Importar información	2	3	0	2	M
1.3	Fórmulas avanzadas	3	2	1	3	A
2	Comunicación en ingles	3	3	0	3	A
2.1	Comunicación escrita	3	3	0	3	M
2.2	Comunicación Oral	3	2	1	3	A
3	Manejo Eficiente de SAP	3	2	1	3	A
3.1	Realización de débitos	3	3	0	3	M
3.2	Realización de créditos	3	3	0	3	M
4	Técnica Metodología de Cascada	2	2	0	2	M
4.1	Clasificación de requerimientos	2	1	1	2	A

1.6 Plan Educativo

Plan de Actividades					21-May	4-Jun	18-Jun	25-Jun	2-Jul	11-Jul	
No.	Actividad Educativa	Total Hrs	Fecha Inicio	Fecha Termino	1	2	3	4	5	6	7
1	Manejo Eficiente de Excel		21/05/24	4/6/2024							
1.1	Tomar curso		21/05/24	4/6/2024							
1.2	Ver videos educativos		3/6/2024	4/6/2024							
2	Comunicación en inglés		7/25/2024	7/11/2024							
2.1	Tomar clase		6/25/2024	7/2/2024							
2.2	Practicar en un foro		7/11/2024	7/11/2024							
3	Manejo eficiente de SAP		6/18/2024	6/25/2024							
3.1	Tener junta con mi supervisor		6/18/2024	6/18/2024							
3.2	Tener junta con mi supervisor		6/25/2024	6/25/2024							
4	Técnica Metodología de cascada		7/2/2024	7/2/2024							
4.1	Repasar clases anteriores		7/2/2024	7/2/2024							

1.7 Entregables

Participo en un proceso recurrente dentro de la empresa, donde constantemente estoy haciendo análisis de como resolver un problema para que después podamos cobrar al cliente y ese dinero no se pierda.

1.8 Involucrados

- *Cliente externo.*
- *Líder del Proyecto.*
- *Miembros del Equipo de Trabajo.*
- *Manager del equipo*
- *Estudiantes del ITESO*

2. Desarrollo del Proyecto PAP

2.1 Administración del Proyecto

- Inicio:
En esta fase, se define claramente el alcance, es decir, qué aspectos del trabajo o proyecto serán abordados. Se identifican las partes interesadas como líderes de equipo, supervisores, colegas y otros miembros del equipo, y se establecen los objetivos del informe, los plazos, los recursos necesarios y los responsables de la elaboración.
- Planificación:
Se detallan los objetivos del proyecto, se crea un plan detallado que incluye que incluye las tareas específicas a realizar y se establece cómo se recopilarán los datos necesarios para respaldar el trabajo. Esto puede incluir llamadas con otros miembros de la organización, revisiones de documentos, análisis de datos existentes, entre otros.
- Ejecución:
Se procesan y analizan los datos recopilados para identificar hallazgos y áreas de oportunidad relevantes relacionados con el trabajo. Y también, se empiezan a tomar las acciones necesarias con el trabajo o proyecto asignado.
- Seguimiento y control:
El trabajo realizado y los hallazgos identificados se mandan a las partes interesadas, ellos hacen una revisión y validación para garantizar su relevancia. En caso de ser necesario, se realizan ajustes y modificaciones en función de los comentarios y las sugerencias recibidas.
- Cierre:
Una vez que el proyecto ha sido revisado y validado satisfactoriamente, se obtiene la aprobación final de los interesados clave.

2.2 Sustento Teórico y Metodológico

En el caso de HPI, el sustento teórico se basa en las mejores prácticas de análisis y marcos de trabajo reconocidos, mientras que la metodología y los procesos específicos pueden variar según el proyecto. La clave es utilizar un enfoque estructurado y sistemático para asegurar la calidad y efectividad de los entregables.

Para el sustento teórico en este tipo de entregables, son necesarios 3 elementos:

1. Análisis empresarial.
2. Marco de Trabajo.
3. Métodos de recopilación de datos.

Las metodologías utilizadas para producir este tipo de proyectos se basan en técnicas de recopilación de datos, como entrevistas, encuestas, revisión de documentos, observación y análisis de datos cuantitativos, que se alinean con las necesidades del proyecto.

2.3 Descripción del Proyecto

1. Disputa asignada hacia a mi
2. Analizar el orden de prioridad de las disputas
3. Realizar el análisis de la disputa
4. Hacer plan para poder resolver la disputa
5. Accionar y contactar a los equipos que podrían estar involucrados en la solución de la disputa
6. Cerrar disputa y regresar el caso a cobranza

Otras características o actividades más específicas de mis proyectos realizados y por realizar son: Análisis de casos de disputas, creación de débitos y créditos, realizar cosméticas a las facturas y el cierre de disputas para mandarlas a collections.

Los 3 recursos tecnológicos más importantes que se utilizan en los proyectos de mi organización son:

1. SAP
2. Excel
3. Microsoft Teams

2.4 Tipo de Proyecto

El ciclo de vida de este proyecto en específico corresponde a un ciclo en espiral. Esto debido a que hay muchas iteraciones que se deben hacer dentro del proyecto para poder lograr la resolución de los problemas presentados. Esto, debido a que se deben analizar las causas, recopilar datos, desarrollar soluciones y al final implementarlas. Todo esto en un formato iterativo para que así se pueda replicar las posibles soluciones a los problemas.

2.5 Plan de Trabajo

Item	Topic	Start Date	Finish Date	WorkDays	Dependency	Owner	Description	Status
	Plan de Trabajo							
	Real							
Projects & Tasks								
1	IHG	27-May	27-Jun	24	Marissa Davalos	Ignacio Ortiz	Resolución de casos que disputó la empresa de IHG	In progress
1.1	Análisis de los casos de este cliente							
1.2	Resolución							
1.3	Cierre							
2	Curso Excel	24-May	31-May	2	-	Ignacio Ortiz	Tomar curso impartido por un compañero de HPI dentro de las oficinas	TBD
2.1	Clase							
3	Futuros casos asignados	27-Jun	11-Jul	11	Marissa Davalos	Ignacio Ortiz	Hacer el análisis y la resolución de los futuros casos asignados a mi	TBD

2.6 Equipo de Trabajo

Rol	Responsabilidad	Nombre (opcional)
SCML NA MARKET	Encargado de todo el equipo de disputas	David Lopez
Dispute Analyst	Resolución de disputas	Ignacio Ortiz (Intern)
Team Lead	Resolución y asignación de disputas	David Hernandez
Dispute Analyst	Resolución de disputas	Marissa Davalos (Full time)

2.7 Plan de Comunicaciones

Emisor	Mensaje	Receptor	Medio	Frecuencia
SCML NA MARKET	Weekly updates	Disputes team	Microsoft Team	s
Dispute Analyst	Información	Ignacio Ortiz	Zoom	2s – 3s
Team Lead	Oportunidad de mejoras	Ignacio Ortiz	1 on 1 meeting	s

2.8 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>Dispute Analyst</i>	<i>Avances o resultados del trabajo asignado</i>	<i>SCML NA MARKET</i>	<i>Cumplir con el cierre de disputas asignadas a cada integrante del equipo</i>	<i>El Manager o receptor correspondiente lo muestra a las partes interesadas de la organización.</i>

2.9 Seguimiento y Control

El proceso de Monitoreo y Control implica una revisión periódica de los avances y actividades del equipo de trabajo bajo la dirección del líder del proyecto. Estas actividades se enfocan en garantizar que el proyecto avance de acuerdo con el plan establecido y que se tomen medidas correctivas si es necesario.

1. Revisión y actualización de tareas: El mánager se reúne con los miembros del equipo grupalmente de manera semanal para verificar el estado de animo del equipo, para resolver dudas y dar avisos que podrían impactar al equipo o al trabajo en un futuro.
Tenemos otra junta con la resolver del equipo donde damos updates de cómo van avanzadas las disputas de las cuentas que tenemos. También tenemos que dar un tiempo estimado en el cual las disputas estarían resueltas
2. Comunicación con las Partes Interesadas: Se actualiza a las partes interesadas clave sobre el progreso del proyecto, los desafíos y los logros. Mediante un correo o mensaje por Temas realizamos preguntas o preocupaciones a las partes interesadas y se asegura una comunicación fluida.

3. Resultados del Trabajo Profesional

3.1 Productos Obtenidos

Informe de Resolución de Disputas: Un informe detallado que documenta cada disputa manejada, los pasos tomados para su resolución y el resultado final.

Manual de Procedimientos: Un manual que describe los procedimientos estándar para manejar disputas, destinado a ser utilizado por futuros analistas.

Reporte de Análisis de Tendencias: Un reporte que identifica tendencias y patrones en las disputas, proporcionando información valiosa para prevenir futuras incidencias.

3.2 Estimación del Impacto

Los entregables producidos durante mi participación en el PAP han tenido un impacto significativo en la organización al mejorar la eficiencia en el manejo de disputas, reducir el tiempo de resolución y asegurar estándares consistentes mediante el manual de procedimientos. Además, el reporte de análisis de tendencias ha permitido una prevención proactiva de problemas recurrentes, mientras que el sistema de comunicación interna ha facilitado una mejor colaboración y coordinación dentro del equipo, resultando en respuestas más rápidas y efectivas.

4. Reflexiones del alumno

4.1 Aprendizajes Profesionales

Durante mi participación en el PAP, he desarrollado competencias técnicas en el manejo de bases de datos, análisis de datos y elaboración de informes, además de mejorar mis habilidades en comunicación, trabajo en equipo y resolución de conflictos. He comprendido mejor el contexto sociopolítico y económico del sector tecnológico y su impacto en la gestión de disputas, aplicando conocimientos adquiridos en la universidad, como gestión de proyectos y análisis de datos. Ahora me siento más capacitado para definir y seguir proyectos basados en objetivos de mejora social, tomar decisiones y evaluar la implementación de soluciones.

4.2 Aprendizajes Sociales

He identificado oportunidades para innovar en la comunicación interna y en la gestión de conflictos dentro de equipos, beneficiando principalmente al equipo interno de disputas y a los clientes de HPI. Los servicios profesionales ofrecidos, aunque internos, contribuyen indirectamente al bienestar de los clientes, mejorando su satisfacción. Las mejoras en la resolución de disputas pueden contribuir a una mejor imagen y eficiencia de la empresa, impactando positivamente en la economía regional. Mis supuestos sobre la gestión de disputas y la dinámica de equipo han cambiado, ampliando mi visión del trabajo colaborativo. He podido desplegar iniciativas creativas y orientadas a mejorar la calidad de vida social en el entorno laboral.

4.3 Aprendizajes Éticos

He encontrado similitud entre mis valores personales y el sentido social de HPI. He tenido que tomar decisiones bajo incertidumbre ética, principalmente relacionadas con la equidad en la resolución de disputas y la transparencia. Ahora tengo más claro cómo y para quién ejercer mi profesión, enfocándome en la justicia y la transparencia en mis prácticas profesionales.

4.4 Aprendizajes Personales

La experiencia me ha ayudado a conocer mejor mis habilidades y potencialidades. He adquirido una nueva visión para entender y reconocer otros aspectos de la sociedad y las personas. He aprendido a convivir en un entorno diverso y plural, valorando las diferencias. La participación en el PAP me ha dado enseñanzas valiosas para proyectar mejor mi vida personal y profesional.

4.5 Tareas Aprendidas

Los factores favorables que contribuyeron al éxito del proyecto incluyeron una comunicación efectiva, la colaboración del equipo y un liderazgo claro, los cuales fueron fundamentales para asegurar una coordinación eficiente y un ambiente de trabajo cohesionado. Sin embargo, para futuros proyectos, he identificado la necesidad de mejorar la planificación inicial y la asignación de tareas. Esto ayudará a evitar retrasos y garantizar una mejor calidad en los resultados, mediante la implementación de procesos más detallados que optimicen la ejecución del proyecto y aseguren el cumplimiento de los plazos establecidos.

5. Conclusiones

Como resultado de este trabajo, actualmente me encuentro en una posición estratégica, capaz de transformar datos en información valiosa que influye en la eficiencia operativa. La capacidad de interpretar datos y comunicar hallazgos de manera efectiva es esencial. Además, de mantenerme actualizado con las últimas tendencias en tecnología y análisis para garantizar la relevancia a largo plazo.

La colaboración y la gestión de proyectos son habilidades fundamentales, ya que tengo proyectos donde debo de trabajar en equipo, así como participar en proyectos multidisciplinarios. La ética y la privacidad de datos son consideraciones críticas en un mundo donde la protección de la información es esencial.

La mejora continua en áreas como la comunicación visual, la diversidad e inclusión y la educación de partes interesadas puede llevar a un mayor impacto. La adopción de una cultura basada en datos y la promoción de la toma de decisiones basadas en datos son desafíos y oportunidades clave.

En resumen, he estado desempeñando un papel diverso y dinámico. La búsqueda constante de crecimiento, tanto en habilidades técnicas como en habilidades blandas, es esencial para aprovechar al máximo el potencial de este puesto que tengo actualmente. Al abordar áreas de oportunidad y desafíos, me convierto en un activo esencial para la organización, contribuyendo al éxito empresarial y a la adaptación a un entorno empresarial en constante cambio.