

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

PAPN01B - PAP PROGRAMA DE LA INDUSTRIA DE ALTA TECNOLOGIA II

HPE, GUADALAJARA.

PRESENTA

Alumno: IES, Alejandra Del Toro.

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

Tlaquepaque, Jalisco, mayo 2023

ÍNDICE

Contenido

REPORTE PAP	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	6
1.6 Involucrados	6
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.....	8
2.5 Equipo de Trabajo	8
2.6 Plan de Comunicaciones.....	8
2.7 Plan de Calidad.....	8
2.8 Seguimiento y Control.....	9
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	10
4.4 Aprendizajes Personales	11
4.5 Tareas Aprendidas	11
4.6 Desarrollo Profesional.....	12
5. Conclusiones	13
6. Bibliografía y Anexos.....	13

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 propósito principal de este documento es la integración de mis habilidades personales dentro de la vida laboral en una empresa como lo es HPE, en que como estudiante pueda participar dentro de diferentes proyectos de alcance variado. Dentro de este documento se plantearán las estrategias e ideas para diferentes tipos de implementaciones a lo largo del rol que estoy desempeñando dentro de la empresa el cual es Intern de Account Support Manager.

La información plasmada dentro de este documento se basará en un proceso de lógica de proyecto, así como de un estilo de trabajo participativo y recíproco entre los involucrados con la finalidad de intercambiar conocimiento de manera equitativa y fortalecer la relación entre mis habilidades adquiridas y todo lo que HPE puede aportar para mi crecimiento laboral.

Por otra parte, también se presentará en que consiste cada una de las habilidades a desarrollar a lo largo del proyecto y en que consiste cada una de ellas con la finalidad de darles el enfoque necesario y poder brindarles la visibilidad correcta para hacerlas presentes en proyectos en puerta, así como también en apoyar en el crecimiento de los involucrados.

Finalmente, también se pretende presentar las fases involucradas en cada una de las actividades que se lleven a cabo para poder recabar evidencias de lo trabajado y aprendido, con el fin de poder observar cambios significativos dentro de los tiempos en los cuales se llevara a cabo el PAP junto con lo que HPE demande para así poder empatar tiempos, habilidades, conocimientos pero sobre todo proyectos, y lograr realizar una vinculación exitosa a lo largo de cada una de las actividades que se realicen dentro del tiempo y área donde se realizaran las acciones designadas donde estas mismas se plantearan, ajustaran y replantearan a partir de hallazgos a lo largo del camino que se va a tomar.

1. Introducción

1.1 Antecedentes

Hewlett Packard Enterprise

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

Ofrece servicios de nube y ecosistema como lo son: Inteligencia artificial, aprendizaje automático y análisis, aplicaciones empresariales, procesamiento, contenedores, protección de datos, base de datos, Edge, computación de alto rendimiento, migración, redes, nube privada empresarial, SAP, virtualización, escritorio virtual, almacenamiento, seguridad, riesgo y cumplimiento.

Sus principales clientes son Servicios Financieros, Sanidad, Fabricación, Sector Público y Telecomunicaciones.

HPE empodera a los miembros de su equipo para que tengan un impacto en su negocio y en el mundo. Fomentan una cultura que es incondicionalmente inclusiva y, a cambio, piden que su gente contribuya con todas sus diferentes perspectivas, ideas y experiencias para un propósito común: mejorar la forma en que las personas viven y trabajan.

1.2 Justificación

HPE forma parte de este PAP como parte de su área de vinculación con universitarios con el fin de preparar estudiantes con habilidades relacionadas a sus servicios, esto se hace con el fin de poder involucrarlos en proyectos de cierto alcance donde sean capaces de prepararlos para su vida laboral ya sea dentro de la misma empresa o alguna empresa afín a su carrera.

Así mismo me involucre en este PAP para brindarle la importancia que se merece a la vinculación con HPE ya que es una empresa sumamente exitosa y me gustaría permanecer ahí durante un tiempo, lo cual únicamente se puede lograr poniéndole un desempeño exitoso a cada una de las actividades que se realicen a lo largo del intern. Otra de las razones por la cual me involucre en este PAP fue por la relación que la empresa tiene con mi carrera ya que es una empresa focalizada en el servicio por lo que es mi punto fuerte y puedo rescatar muchas cosas de ahí para futuros proyectos o trabajos lo cual me mantiene motivada para seguir desarrollando habilidades que den frutos a lo largo de mi camino dentro de HPE.

El involucrar un PAP y un intern no es tarea fácil por lo que sé que requerirá más tiempo del debido y que tendré que poner más de mi parte con el fin de que las actividades resulten exitosas y mis habilidades puedan resultar con frutos. También sé que al demandar más

tiempo me tendré que disciplinar más para poder cumplir con todos los entregables, que sé que darán fruto en un futuro para ser alguien exitoso.

Soy fiel creyente de que la experiencia es parte fundamental del éxito y me veo creciendo en HPE como alguien dedicado, pero sobre todo feliz en su trabajo. Me gustaría crecer ahí al terminar el intern y aprender más del área donde me desarrollo ya que es de mi agrado y sobre todo me ayuda a hacer crecer mis conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera.

1.3 Objetivos

HPE como parte de su vinculación pretende crear un elemento que pueda formar parte de su empresa, en este caso el elemento es mi persona como ingeniera en empresas de servicio. Al formar parte de esto, principalmente es el formar una persona que sea capaz y cuente con las habilidades para desempeñar un rol dentro de la empresa, donde también pueda adquirir conocimientos y terminar fortaleciendo el área donde va a desempeñar para que más que un proyecto se forme un elemento que pueda aportar a futuros proyectos y actividades.

Al ser un elemento dentro de HPE me considero una persona la cual puede aprender mucho ya que es una empresa que cuenta con muchas áreas en las cuales puedo desempeñar y fortalecer mis habilidades lo cual es de mi interés, también espero fortalecerme de experiencias que me enseñen mi rol a lo largo del Intern, pero sobre todo espero poder desempeñar un perfil que me mantenga en constante aprendizaje para cumplir con los objetivos de mi persona, HPE y el PAP.

1.4 Contexto

Como mencione anteriormente en la empresa participo como intern de account Support manager en la cual realizamos las siguientes actividades principalmente:

- *Consultor de soporte ejecutivo*
- *Planear y coordinar actividades proactivas*
- *Planear y coordinar recomendaciones proactivas*
- *Generar oportunidades de negocio para la organización y para el socio de negocio*
- *Realizar estrategias de negocio con el cliente enfocadas en la infraestructura de productos y servicios que HPE ofrece.*

Estas actividades se llevan a cabo con diferentes tipos de clientes, o cuentas como los llamamos en el rol, existen cuentas globales y cuentas nacionales. Dentro de los dos tipos de clientes mencionados se llevan a cabo actividades similares únicamente con diferente enfoque ya que se basa en sus necesidades.

1.5 Entregables

A lo largo del periodo que estaré participando se prevé que se realicen diferentes entregables con los clientes con los cuales se cuenta en el área y los cuales se les da soporte. Principalmente son los siguientes a mencionar:

- *Account Support Plan (ASP)*
- *Firmware Update Analysis and Implementation*
- *SAN Analysis*
- *Actividades ligadas a ITIL*
- *SAN Supportability Assessment (Modulo SAN).*

1.6 Involucrados

Los involucrados a lo largo del PAP son personas del área del value team que es el área correspondiente al intern que estoy desempeñando principalmente los Account Support Managers que son los que se han encargado de apoyarme a lo largo el camino. También se involucran los clientes y los entregables que se harán así como también los técnicos que le dan forma a todo lo que implican los servidores.

2. Desarrollo del Proyecto PAP

2.1 Administración del Proyecto

El proceso de administración dentro de mi PAP se lleva a cabo mediante un proceso de incorporación de clientes, o cuentas, como se suelen llamar en el área. Esto se hace mediante un seguimiento individual, personalizado y directo de acuerdo con las necesidades que la cuenta este presentando, así como también se le brinda un soporte para poder crecer de los dos lados y favorecer las estrategias en común.

2.2 Sustento Teórico y Metodológico

Dentro de HPE y para dar seguimiento a un cliente primeramente se toman en cuenta los aspectos que este tiene y cual es el servicio que esta contratando para así poder determinar el tipo de soporte que se le va a dar y poder tomar en cuenta la metodología que este conlleva. Al contratar un servicio se ofrecen diferentes tipos de coberturas o garantías y dependiendo de estas es como se solucionan las problemáticas, necesidades que surgen a lo largo del contrato, también se ofrecen informes cada cierta cantidad de tiempo donde se presenta capacidades, avances y recomendaciones para mejorar su servicio o ampliar su cobertura con el fin de dar un mejor soporte.

2.3 Descripción del Proyecto

Como se menciona a lo largo del sustento teórico el proceso se conforma por una serie de servicios brindados a la cuenta de acuerdo con sus necesidades, donde primeramente el cliente se comunica con nosotros con la finalidad de respaldar su información en servidores físicos o dentro de una plataforma llamada GreenLake que ofrece Edge- to cloud de manera segura e híbrida.

Una vez que el cliente ha tomado la decisión de cual es la manera que mejor se adecua a sus necesidades, esto se acuerda con HPE donde se especifica cuál de las garantías o soportes se le va a brindar y dentro de esa descripción viene lo que incluye el servicio que se esta brindando. Los aspectos que vienen a incluir son tiempo de respuesta de un técnico, resolución de problemas, espacios, escalaciones, etc.

Todos los procesos o cuentas que se llevan son cuentas que son escalables y principalmente esa es la intención que permanezcan como clientes y aumenten los servicios que consumen para así establecer un vínculo de larga duración y poder ampliarnos a mas sectores de su empresa. A lo largo de todo este proyecto se realizan actividades continuas y variadas con los clientes donde se hace uso de Sales Force, PSA y aplicaciones propias de HPE para dar un seguimiento correcto y continuo.

También se realizan informes más técnicos por personas del área designada, donde en nuestro rol somos responsables de familiarizarnos con los términos para poder dar una presentación donde se les platique como esta funcionando su servicio o recomendaciones para el mismo; como parte de esto se usan herramientas más simples de presentación y plantillas determinadas donde la información este explicada de la manera más correcta posible y más simplificada, ya que se adopta una técnica donde todo pueda ser visible y entendible para el cliente así como para los integrantes del equipo presentador.

Para realizar todas las actividades anteriormente mencionadas se requieren habilidades que he ido desarrollando a lo largo de este camino por la empresa, también he fortalecido las que he aprendido a lo largo de mi carrera y sobre todo me he dado cuenta de las que tengo que crear para poder permanecer en donde estoy y así mismo poder crecer.

No.	Competencia	Nivel Adquirido al Inicio	Nivel Objetivo al final PAP	Objetivo final PAP	Prior
1	Conocimientos sobre Servidores	1	3	3	A
2	Uso de sales force	1	3	2	A
3	Habilidades de presentación	2	3	3	M
4	Servicio al cliente	2	3	2	M

2.4 Plan de Trabajo

PLAN DE ACTIVIDADES					16-ene	23-ene	30-ene	06-feb	13-feb	20-feb	27-feb	06-mar	13-mar	20-mar	27-mar	03-abr	10-abr	17-abr	24-abr	01-may
No.	Actividad educativa	Fecha de inicio	Fecha Termino	Req.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	Curso TDNA training	23/01/2023	27/01/2023																	
1.1	Curso accessing the psa console	30/01/2023	03/02/2023																	
1.2	Curso skills management	06/02/2023	10/02/2023																	
1.3	Curso time card self assignment	13/02/2023	17/02/2023																	
1.4	Curso time card submission in PSA	20/02/2023	24/02/2023																	
2	Curso HPE Pointnext Complete Care Overview for Delivery	27/02/2023	10/03/2023																	
2.1	Curso Personalized user experience ASM Persona	13/03/2023	24/03/2023																	
2.2	Curso Remote ASM for Master Area Partner-MAP	27/03/2023	07/04/2023																	
2.3	Curso GreenLake Central Training for ASM and UDM	10/04/2023	21/04/2023																	
2.4	Curso The Account Support Plan Template Training	24/04/2023	12/05/2023																	

2.5 Equipo de Trabajo

Rol	Responsabilidad	Nombre (opcional)
Greenlake Experience Manager	Buddy y capacitador.	Rade Juárez Stankovich
HPE Pointnext - México Value Manager.	Responsable de intern y vinculación.	Edgar Rogelio

2.6 Plan de Comunicaciones

Emisor	Mensaje	Receptor	Medio	Frecuencia
Intern	Resultado de actividades	Greenlake Experience Manager	email	diariamente
Intern	Resultado de actividades y avance de cursos	HPE Pointnext - México Value Manager.	Email y junta en línea	1 vez cada dos semanas.
Profesor	Contenido de clase	alumno	clase	Dos veces a la semana

2.7 Plan de Calidad

Emisor: Quién Entrega	Entregable: Qué Entrega (Entregable)	Receptor: Quién recibe o Inspecciona	Criterios: Condiciones de Aceptación	Siguiente paso. Cuando se Autoriza.
Greenlake Experience Manager	Informe mensual	HPE Pointnext - México Value Manager.	Claro, correcto, información puntual y correcta respecto a avances, necesidades o escalaciones.	Presentación al cliente
Intern	Informe mensual	HPE Pointnext - México Value Manager.	Claro, correcto, información puntual y correcta respecto a avances, necesidades o escalaciones.	Presentación al cliente
Greenlake Experience Manager	Junta con el cliente	Cliente	Clara, concisa y breve.	Cliente satisfecho, oportunidad de escalación.
Intern	Junta con el cliente	Cliente	Clara, concisa y breve.	Cliente satisfecho, oportunidad de escalación.
Technical Consultant	Actualización de servidores	Cliente, Intern, Greenlake Experience Manager.	Actualización a versión correcta, funcionamiento adecuado.	Revisar escalabilidad y próxima actualización.

2.8 Seguimiento y Control

A lo largo del desarrollo de cada una de las actividades que se desempeñan dentro del rol se hacen diferentes tipos de revisiones donde se supervisa principalmente la resolución de problemas, para poder cumplir con los criterios con los que debe de contar los entregables. Las revisiones normalmente se hacen dos veces a la semana con mi superior (Greenlake Experience Manager) que es quien principalmente se encarga de revisar mis avances, supervisar mis tareas y darme indicaciones, una vez que el aprueba mis actividades podemos seguir adelante con el plan que se tiene previsto.

Cuando dentro de estas revisiones no salen de manera correcta se realizan iteraciones en conjunto para poder revisar que es lo que esta ocurriendo y poder corregirlo, con esto se aprende de la falla y se mejora para futuros entregables. Cuando la escalación o el entregable es de mayor alcance se ve con el Value Manager que es el encargado de la vinculación del intern con el área, el esta delegado a estar pendiente de cada uno de los avances que tenemos como Interns pero no solo a manera de entregables si no de conocimiento y habilidades dentro del área, las sesiones con el son una vez cada dos semanas y se platica de nuestra estancia dentro de HPE asi como también de nuestros avances como persona dentro de la organización para una vinculación exitosa y un perfilamiento correcto.

3. Resultados del Trabajo Profesional

3.1 Productos Obtenidos

- 1. Desarrollo de habilidades blandas dentro del ambiente de trabajo.*
- 2. Creación de reportes de análisis de cuentas.*
- 3. Plan de soporte de cuentas.*
- 4. Coordinación de actividades proactivas.*

3.2 Estimación del Impacto

Cada uno de los productos obtenidos y mencionados anteriormente han sido parte fundamental de mi formación y de lo que realmente será trascendental. Todo esto será utilizado como parte del funcionamiento del programa de interns, como parte de su crecimiento y como parte de mi crecimiento para seguir formando parte de HPE ya como un empleado de planta. Cada uno de los productos mencionados comprenden actividades complejas y fundamentadas con una finalidad exacta dentro del rol desempeñado, que al ser logradas de manera exitosa se cumple el objetivo del internship desempeñado.

4. Reflexiones del alumno

4.1 Aprendizajes Profesionales

- *¿Cuáles fueron las competencias técnicas que desarrollaste, tanto las genéricas como las propias de la profesión?*
 - Uso de nuevas herramientas.
 - Creación de documentos de entrega al cliente.
 - Soporte de cuentas.
 - Coordinación de actividades proactivas.
- *¿Cuáles fueron las competencias suaves que mayormente desarrollaste en tu participación PAP?*
 - Comunicación.
 - Paciencia.
 - Trabajo en equipo a nivel administrativo.
- *¿Cuáles fueron los saberes adquiridos en los estudios universitarios que Fueron puestos a prueba en el PAP?*
 - Conocimientos del área de servicios.
 - Términos de servicios.
 - ITIL.
 - Service level agreement.

4.2 Aprendizajes Sociales

- *¿Qué prácticas sociales y en qué ámbitos de la sociedad pudiste innovar?*
Principalmente el trabajo en equipo y el termino de la dependencia de este mismo para cumplir los objetivos ya plasmados. Pude innovar la manera de pensar del equipo y todo lo que esto englobaba.
- *¿Cambiaron tus supuestos y/o visión del mundo social sobre la realidad?*
Si, cambio mucho mi manera de ver los equipos dentro de las empresas ya que muchas de las veces solo lo pensamos como un área, sin embargo, es más que eso y todo lo que hay detrás es mucho esfuerzo por hacerlo funcionar y que puedan llegar a una meta juntos.

4.3 Aprendizajes Éticos

- *¿Encuentras similitud y concordancia entre tus valores personales y el Sentido Social de la Empresa Huésped donde realizaste tu PAP?*
Sí encuentro mucha similitud, ya que los valores que nos han enseñado a lo largo de mi vida y estancia dentro del iteso forman parte de mí realización como persona y esto me lleva a desempeñar mi rol dentro de la empresa ya que esta es una empresa liberal donde aceptan diferentes tipos de pensamientos únicamente con la finalidad de lograr el mismo objetivo.

- *¿Identificas después de esta experiencia vivida, hacia dónde te lleva o invita en mi vida profesional y personal?*
Este pap me ha llevado a saber dónde quiero estar dentro de HPE, así como también a saber qué habilidades debo desarrollar dentro de mi vida personal y profesional para poder cumplir mis objetivos sin dejar a un lado lo que esta empresa me está ofreciendo para crecer.
- *¿Te queda claro, cómo y para quien habrás de ejercer tu profesión después de la experiencia del PAP?*
Si, me quedo más claro que es lo que debo de hacer para formarme dentro de mi carrera profesional, así como también para saber qué objetivos quiero cumplir.

4.4 Aprendizajes Personales

- *¿En qué aspectos de tu vida personal identificas que has cambiado en la forma en que te relacionas con tu familia, tus amigos, compañeros, y en general con la gente que convives?*
Aprendí a comunicarme de una mejor manera y a saber escuchar más atentamente, también he aprendido a ser más paciente y aprender de mis errores.
- *¿Esta experiencia te ha dado mayor seguridad en tus ideas, propósitos, y acciones en el aspecto personal y/o profesional?*
Me ha dado pie para saber a dónde me quiero dirigir y a donde no, para así tomar acciones.
- *¿Consideras que la experiencia del PAP te dio una nueva visión para madurar en diferentes aspectos de tu vida personal?*
Si me ha ayudado a desenvolverme en diferentes aspectos y a crecer en otros donde los necesitaba para desempeñarme.
- *¿La experiencia del PAP te dio elementos que ayudan para conocerme mejor, mis habilidades y mis potencialidades?*
Si, me ayudo a identificar mis diferentes tipos de habilidades y como las puedo mejorar para crecer como persona y también profesionalmente.
- *¿Cómo te ayudó el PAP para aprender a convivir en la pluralidad y para la diversidad?*
Me ayudo a entender el funcionamiento de muchas cosas dentro de la vida profesional y a saber crecer dentro de un equipo sin hacer menos a nadie.

4.5 Tareas Aprendidas

- Uso de nuevas herramientas.
- Creación de documentos de entrega al cliente.
- Soporte de cuentas.
- Coordinación de actividades proactivas.

Para que cada una de estas actividades que con mayor frecuencia se realizaron y se aprendieron se realizaron actividades variadas pero continuas donde se enseñaban habilidades básicas que se fueron convirtiendo en habituales, y estas funcionaban para futuros entregables o actividades las cuales se seguirán perfeccionando para cumplir los

objetivos de manera más fácil y profesional. Muchas de las veces que se cometieron errores a lo largo de mi estancia en el PAP dentro de la empresa fue por la falta de desarrollo de habilidades blandas, como la comunicación, que es esencial y que muchas de las veces las cosas no cuadraron de la misma manera y no salían a la primera, sin embargo, con el tiempo esta se fue amoldando y ya se realizó de una mejor manera y por lo tanto se hacían entregables de mayor calidad.

4.6 Desarrollo Profesional

A lo largo de mi estancia dentro de HPE me di cuenta de muchas de las cosas que como persona soy capaz de desarrollar en conjunto con ellos, así como también fui capaz de entender lo que soy capaz de desarrollar por mi propia cuenta. Dentro de este proyecto de desarrollo fui de vital importancia entender cuáles eran mis áreas de oportunidad y cuáles eran mis debilidades para así fortalecerlas y poder seguir adelante con los objetivos. Al mencionar las áreas de oportunidad primeramente encontramos las áreas de tecnología donde me interesa crecer que son las siguientes:

- *Almacenamiento de datos: Simplificar la gestión de datos para avanzar y reaccionar más rápido.*
- *Nube: Modernizar las cargas de trabajo a través de la nube híbrida con servicios de aplicaciones, análisis y desarrollo.*
- *Servidores: Conocer, familiarizarme y dar soporte a los servidores de las cuentas existentes.*

Al identificar cada una de las áreas de oportunidad anteriormente mencionadas también me di cuenta de que existen áreas que son mi fuerte y que puedo desempeñar con mayor facilidad y de las cuales me siento orgullosa, las cuales son las siguientes:

- *Soporte a cuentas.*
- *Escalaciones en espacio de servidores.*
- *Actividades relacionadas a ITIL.*

Dentro de estas dos áreas existen algunas que tendrán mayor crecimiento en un futuro y son las que creo que se deben de tomar más en cuenta para poder crecer, ya que serán parte fundamental del mercado laboral en el futuro, a continuación, se mencionarán algunas:

- *Venta de nube.*
- *Almacenamiento de datos.*
- *Crecimiento de empresas tecnológicas.*

Por otra parte, para lograr cada uno de los objetivos anteriormente mencionados es necesario plantearse cada uno de los pasos a seguir que es principalmente el seguir creciendo durante el internship con la finalidad de generar las habilidades necesarias para llegar a ser un Account Support Manager, que es uno de los puestos que mas me interesan ya que tiene mucho futuro porque forman parte de la economía de servicios que es una de la economías que mas ha crecido y que seguirá creciendo por la evolución de los mercados.

Al seguir dentro de HPE en un futuro me veo como un Account Support Manager con certificaciones que apoyen en el rol para seguir creciendo, también me gustaría una transferencia de lugar de trabajo durante algún tiempo o permanentemente a estados unidos para seguir desempeñándome allá dentro de la empresa, pero buscando siempre nuevos objetivos. Como ya mencioné anteriormente me gustaría seguir creciendo en este rol por el incremento de la economía de servicios ya que hoy en día, la economía de servicios proporciona más del 60% del empleo y del PIB en América Latina.

5. Conclusiones

En síntesis, de este reporte vale la pena resaltar que fue de vital importancia para la organización y ejemplificación de los objetivos a corto y largo plazo que tengo como persona, así como también ayudo para entender mucho del funcionamiento de la empresa y lo que como persona espero de mi en un futuro. La experiencia de este PAP en conjunto con la empresa es doblemente grata ya que vas creciendo de la mano con personas que te quieren ver crecer por lo que se vuelve más fácil y ameno.

El realizar este reporte y analizar a fondo las situaciones dio paso a entender cada una de las habilidades en las que se deben crecer para obtener el desarrollo profesional adecuado y así poder obtener el puesto objetivo, todo lo anterior mencionado me ayudo a tener una visibilidad clara de a donde quiero llegar y que debo de hacer para lograrlo sin dejar de lado las herramientas con las que ya cuento y puedo fortalecer mediante esfuerzo. Todo lo que el PAP englobo es enriquecedor hacia las personas que lo hemos cursado ya que te ayuda a crecer en todos los aspectos solo es cuestión de aprovecharlo.

6. Bibliografía y Anexos

- <https://www.hpe.com/mx/es/home.html>
- E. (2016, December 5). ¿Qué son las habilidades blandas y cómo se aprenden? - Educrea. Educrea. <https://educra.cl/que-son-las-habilidades-blandas-y-como-se-aprenden/>
- La innovación y la nueva economía de servicios en América Latina y el Caribe: Retos e implicaciones de política. (n.d.). <https://publications.iadb.org/es/la-innovacion-y-la-nueva-economia-de-servicios-en-america-latina-y-el-caribe-retos-e-implicaciones>