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

BRIGHTCOVE S. DE R.L DE C.V.

PRESENTA

Alumno: ISC JOSÉ CARLOS ROMO PADILLA

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

Tlaquepaque, Jalisco, diciembre de 2022.

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 Entregables 6

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 9

2.5 Equipo de Trabajo 10

2.6 Plan de Comunicaciones 10

2.7 Plan de Calidad 11

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 14

4.3 Aprendizajes Éticos 14

4.4 Aprendizajes Personales 14

4.5 Tareas Aprendidas 15

4.6 Desarrollo Profesional 15

5. Conclusiones 16

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

Este documento representa las experiencias del alumno José Carlos Romo Padilla, cursando su segundo proyecto de aplicación profesional en la empresa de Brightcove, el contenido de este entregable describe las distintas funciones y responsabilidades que realizó durante su periodo de becario dentro de la empresa.

Se describirá cómo el alumno se desenvolvió y llevo a cabo las distintas tareas que le fueron asignadas, donde enriquece tanto a la empresa donde está laborando como su propia experiencia profesional y crecimiento personal en distintos ámbitos.

Al igual que la primera entrega del proyecto de aplicación profesional, en este documento fueron registradas las actividades realizadas y responsabilidades que fueron asignadas durante el periodo de interno del alumno dentro de la empresa.

Lo anterior con objetivo de tener una amplio análisis y visualización del crecimiento después de haber estado ya trabajando un tiempo en la empresa y realizando trabajos de un poco más de complejidad y retos que pondrán a prueba al alumno en distintos ámbitos tanto profesionales como personales. Muchas de las tareas y actividades que antes requerían de mucha investigación, entrenamientos y tutoriales, esta vez se elevó la complejidad en tema de poner en práctica lo que se aprendió previamente y ser parte de proyectos más grandes.

En este documento se ve reflejado el desarrollo que se llevo a cabo en este segundo proyecto de aplicación profesional mediante detalladas descripciones de la administración del proyecto, planes de trabajo, comunicaciones y calidad, donde se ve ligado un seguimiento y control para tener claro un cierre del proyecto apropiado.

Debajo de estos conceptos el alumno plasmó la experiencia completa dentro de la empresa que lo aloja y explica bajo el sustento teórico y metodológico como es formar parte de un equipo laboral empresarial fuera de lo académico, sin duda alguna, experiencias que hacen que el alumno se nutra de nuevas habilidades y conocimiento.

1. Introducción

1.1 Antecedentes

Nombre de la organización: *BRIGHTCOVE S. DE R.L DE C.V*

Principales ramas tecnológicas: *Rama informática enfocada a telecomunicaciones.*

Productos y servicios que ofrece:
Software:

- *Software de punto de venta*
- *Codificación de vídeo.*
- *Nube.*
- *Telecomunicaciones.*
- *Prevención de pérdidas.*
- *DevOps.*
- *Experiencia de usuario.*

Tipos de clientes: *El principal tipo de cliente se encuentra en las altas cadenas de autoservicio con presencia global tales como General Motors, SXSW , BBC, Adobe, etc.*

Misión*: Revolucionar la forma en que las organizaciones ofrecen experiencias de video.*

Visión*: Proporcionar la mejor plataforma de software del mundo para video en línea al ofrecer la mejor calidad, confiabilidad, innovación y experiencia del cliente.*

1.2 Justificación

Para poder llevar a cabo el proyecto PAP de estas características es necesario mencionar que existen diferencias motivaciones. Una de estas motivaciones fue el poder experimentar de primera mano lo que es el ambiente laboral enfocado en mi carrera universitaria y en una empresa relativamente grande, además de poder conocer como es tener una responsabilidad no relacionada con el ámbito escolar y que ésta misma responsabilidad sea recompensada a través de experiencia y monetariamente.

Las actividades y compromisos que adquirí al entrar al PAP son prácticamente los mismos por los cuales los profesores me han estado preparando desde que comencé la carrera, fue mencionado a lo largo de mis estudios que la carga laboral, compromiso y la calidad de las entregas es la base de un buen desarrollo profesional.

Es estimado que serán necesarias 30 horas a la semana para la intervención dentro del PAP, de esta manera podré realizar las tareas necesarias además de poder cumplir con las actividades de autoaprendizaje y capacitación de manera paralela.

Los apoyos que se me fueron brindados fueron guías, documentación, vídeos y tutoriales creados por los mismos compañeros de mi área de trabajo, documentación oficial y guías de instalación creada para los clientes finales y la más importante, disponibilidad de asistencia, llamadas y mensajes entre los miembros del equipo para poder asesorar ante dudas o ejecución de procesos.

Dentro de Brightcove veo muchas oportunidades de desarrollo profesional y aprendizaje personal, ya que, a pesar de estar laborando como becario actualmente, ya existe una gran variedad de oportunidades y crecimiento en la empresa para cuando me gradúe o los estudios me lo permitan, por lo que, estoy más que interesado en seguir dentro de esta línea de trabajo.

1.3 Objetivos

El objetivo de Brightcove al aceptar becarios que buscan realizar su servicio es de buscar talento que les pueda ayudar durante su proceso de expansión, ya que, Brightcove está en constante crecimiento y mucho más en el área tecnológica. Al encontrar becarios que cumplan con sus expectativas ellos ofertarán un puesto de tiempo completo o un contrato con mayor extensión pues se ve el potencial en el que tanto la empresa como el empleado obtengan un beneficio mutuo.

Por otro lado, al entrar como becario en Brightcove y al participar en este PAP, busco expandir mis conocimientos como ingeniero en sistemas, me interesa conocer las tecnologías que se utilizan actualmente y como se relacionan las distintas áreas con la tecnológica para llevar a cabo los proyectos y procesos. Posteriormente busco conseguir un puesto laboral asegurado al momento de egresar.

1.4 Contexto

***Área operativa:** Technical Support Representative Intern*

Mi rol como intern durante este periodo será como Technical Support Intern, llevando a cabo distintas funciones como:

a) Resolver casos de clientes a través de correo electrónico, chat y por teléfono.
b) Supervisar los casos entrantes y realizar una evaluación inicial del problema.

c) Asistir en la creación y actualización de la documentación interna para el equipo de soporte.
d) Proyectos ad hoc según sea necesario.
e) Realizar otras tareas según lo solicitado por el Gerente de Línea.

Al momento de egresar veo posibilidad seguir laborando dentro de este equipo de trabajo y participar en futuros proyectos, ya que, con el crecimiento de la empresa, posiblemente existan más vacantes con proyectos más grandes.

1.5 Entregables

Los principales entregables durante mi periodo en la empresa es generar tickets resueltos y proporcionar la debida documentación para solucionar los distintos tipos de casos que debo de afrontar, además de que cada uno de los tickets en los que trabajó crean distintos reportes y KPI's para mantener una retroalimentación y crecimiento en mi trabajo.

1.6 Involucrados

- *Cliente externo: General Motors, BBC, Adobe, etc.*
- *Área interna solicitante: Equipo de soporte*
- *Manager*
- *Account Manager*
- *Miembros del equipo de trabajo*
- *Becario*

2. Desarrollo del Proyecto PAP

2.1 Administración del Proyecto

En primera instancia fue planteada la necesidad de tener un soporte técnico interno que apoyara a las distintas áreas y clientes de la empresa, por lo que, se dio inicio al área operativa y con ello la planeación. Una vez la planeación fue concluida entramos yo y mi equipo para poder comenzar con la ejecución y desarrollo de actividades de soporte internas.

Dentro del desarrollo de estas actividades se busca construir una base de soluciones eficaces para los distintos casos que se deben resolver, además de llevar a cabo un buen trabajo en equipo y apoyo a la documentación interna. A partir de las soluciones que ejecutamos, los clientes y usuarios internos brindarán retroalimentación y a partir de esta retroalimentación se llevará un seguimiento y control a las decisiones que se toman. Estas actividades y continuo aprendizaje dentro del equipo contarán con un desarrollo constante, por lo que, no se puede considerar que tendrá un cierre.

2.2 Sustento Teórico y Metodológico

Jira Software (Kanban): *Kanban (palabra japonesa que significa "señal visual") es un sistema centrado en ayudar a los equipos a visualizar su trabajo, limitar el trabajo en curso y maximizar la eficacia. Kanban aumenta la flexibilidad de planificación, reducir los cuellos de botella y fomentar la transparencia a lo largo del ciclo de desarrollo.*

Uno de los principios clave de Kanban es la optimización del flujo para la entrega continua. Los informes con metodología ágil, como el diagrama de flujo acumulativo, ayudan a garantizar que el equipo aporte siempre el máximo valor a la empresa.

2.3 Descripción del Proyecto

Dentro de la empresa existe una plataforma llamada SalesForce en la cual se dan de alta todos los tickets o casos que hacen llegar los clientes o usuarios internos, todos estos casos están ligados con el software de JIRA en el cual se trabaja el modelo de Kanban, por lo que, cada vez que llega, se envía o se resuelve un ticket de soporte pasa por JIRA.

Dentro del software se almacena la información del ticket el cual tomaste o fuiste asignado, además cuenta con distintos factores para medir tu desempeño, por ejemplo, si tiene un tiempo estimado para resolver el caso, se miden cuantos tickets resuelves al día y demás KPI´s que te sirven para medir tu desempeño, cada semana se tiene una junta con el equipo y manager para discutir sobre las tareas que se te fueron asignadas, como has lidiado con ellas y como las piensas resolver.

El flujo que se lleva a cabo tiene un desarrollo de tipo incremental parecido a Scrum. El rol en el que estoy integrado dentro de esta área operativa tiene un alcance muy grande, ya que, involucra a casi todas las áreas dentro de la empresa y se tiene un lazo muy fuerte con toda la parte de desarrollo, por lo que, es muy probable que haya proyectos a futuro involucrando en donde me encuentro.

Clasificación:

- *Aplicación web*
- *Configuración de cuentas web*
- *Pruebas*

Recursos Tecnológicos:

- *Salesforce*
- *Jira Software*
- *Jackie Pages*
- *Zencoder*

No.	Competencia	Req	Adq	GAP	Obj	Prior
1	Programación web	4	3	0	3	A
1.1	Conocimiento de bibliotecas	3	3	0	3	A
1.2	Uso de objetos/diccionarios	4	3	1	4	A
1.3	Manejo de archivos	3	2	1	3	M
2	Generación de documentación	4	2	2	4	A
2.1	Uso de librerías internas del sistema	3	0	3	3	A
2.2	Buen desarrollo de lógica	3	2	1	3	A
2.3	Desarrollo de diagramas de flujo	3	3	0	3	M
3	Experiencia de usuario	4	3	1	4	A
3.1	Resolución de problemas	4	3	1	4	A
3.2	Rango de tiempo de solución	4	3	1	4	M
4	Debuggeo de código corrupto	3	1	2	3	A
4.1	Uso de herramientas de debuggeo interno	3	1	2	3	A
5	Multitasking	3	3	0	3	M
5.1	Priorizar y organizar las tareas	3	3	0	3	M
5.2	Gestionar múltiples proyectos de manera efectiva	3	2	1	3	M
6	Comunicación en inglés	4	4	0	4	A
6.1	Comunicación escrita en inglés	4	4	0	4	A
6.2	Comunicación oral en inglés	4	4	0	4	A
7	Manejo de tickets	3	1	2	3	A
7.1	Manejo de sistema propietario de tickets	3	1	2	3	A

2.4 Plan de Trabajo

Item	Topic	Start date	Finish date	Workdays	Dependency	Owner	AC	Stakeholder	Status
1	Google Suite & Salesforce	30-ago	31-ago	1		Manager	Learned the basics of Sup	Carlos Romo	Done
1.1	BC Support 101								
1.2	Slack								
1.3	Gmail & G-Docs								
1.4	Bookmarks & Apps								
1.5	Support Tools								
1.6	Support Portal					1.5			
2	TSR Overview	01-sep	03-sep	2	1	Manager	Knowledge & TSR concepts	Carlos Romo	Done
2.1	General overview of other departments								
2.2	Setup your Salesforce								
2.3	Salesforce Basics								
2.4	Auto Salesforce Follow-ups								
2.5	Salesforce Knowledge					2.2			
3	Product Overview & Sandboxing	06-sep	10-sep	4	1,2	Manager	Explore Video Cloud platform	Carlos Romo	Done
3.1	Essentials: Products								
3.2	Essentials: Technology								
3.3	Sandbox: Acc. Settings								
3.4	Sandbox: Players								
3.5	Sandbox:Studio Features								
3.6	Sandbox: Advertising								
3.7	Sandbox: Analytics								
3.8	Sandbox: API Overviews								
4	Account Configurations	13-sep	15-sep	2	1,2,3	Manager	New account validation & Setup	Carlos Romo	Done
4.1	Jackie Pages 101								
4.2	AR: Introduction								
4.3	Guide for configuring accounts								
4.4	Account Config Sheet								
5	Tasks	16-sep	22-sep	6	1,2,3,4	Manager	Take over the task queue	Carlos Romo	Done
5.1	Task Index								
5.2	Escalating to Tier 2								
6	Queue Monitoring	23-sep	01-nov	27	1,2,3,4,5	Manager	Queue monitoring duties	Carlos Romo	In progress
6.1	Queue monitoring playbook								
6.2	Escalate a case to T1								
7	Monitor Shadowing	04-nov	08-nov	4	1,2,3,4,5,6	Manager	Monitor TSR performance	Carlos Romo	On hold
7.1	Learn to monitor w/team								
8	TSR Schedule	08-nov	+16-nov	8	1-7	Manager	Keep Task Queue in check	Carlos Romo	On hold

2.5 Equipo de Trabajo

Rol (#)	*Responsabilidad*	*Nombre (opcional)*
TSR Manager	*Asignación de tareas, soporte y supervisión sobre uso de plataforma y sistema*	*Eduardo Lafaire*
Tier 2 TSR Team	*Soporte de tickets escalados de Tier 2*	
Tier 1 TSR Team	*Soporte de tickets escalados de Tier 1*	
TSR Intern	*Soporte a tickets y documentación interna*	*Juan Montero*
TSR Intern	*Soporte a tickets y documentación interna*	*Carlos Romo*
TSR Intern	*Soporte a tickets y documentación interna*	*Héctor Álvarez*
TSR Intern	*Soporte a tickets y documentación interna*	*Juan Contreras*
TSR Intern	*Soporte a tickets y documentación interna*	*Joseph García*
TSR Intern	*Soporte a tickets y documentación interna*	*Rafael Corona*
TSO Intern	*Soporte a operaciones del equipo, tickets y documentación interna.*	*Juan Carlos Radillo*

2.6 Plan de Comunicaciones

Emisor	*Mensaje*	*Receptor*	*Medio*	*Frecuencia*
Carlos Romo	*Información*	*Account Manager*	*Email interno*	*d*
Carlos Romo	*Dudas, reportes*	*Manager*	*Slack*	*d*
Carlos Romo	*Información*	*Equipo de trabajo*	*Google Meet*	*1s*
Carlos Romo	*Reporte*	*Profesor PAP*	*Archivo electrónico*	*2s*

Carlos Romo	*Información*	*Profesor PAP*	*Junta*	*2s*

2.7 Plan de Calidad

Emisor: *Quién Entrega*	***Entregable:*** *Qué Entrega (Sub Entregable)*	***Receptor:*** *Quién recibe o Inspecciona*	***Criterios:*** *Condiciones de Aceptación*	***Siguiente paso.*** *Donde va Cuando se Autoriza.*
Carlos Romo	*Información modificada*	*Account Manager*	*Tiene el comportamiento esperado*	*Regresa al Emisor para llevar a cabo los cambios finales*
Carlos Romo	*Task completada*	*Support Management*	*Tiene el comportamiento esperado*	*Task Queue Completed*
Carlos Romo	*Reporte KPI*	*Manager*	*Tiene el comportamiento esperado*	*Support management KPI´s*

2.8 Seguimiento y Control

Cada miércoles de la semana hay una sesión de equipo en la que el líder de equipo o manager pregunta a cada integrante sobre avances dentro de los casos o tickets que se le fue asignada. En caso de que esta tarea se encuentre con bloqueos o se retrase se ajustan las responsabilidades y personal asignado a la tarea para poder completar el caso a tiempo, en caso de que el caso no pueda concretarse o haya un sobre exceso de tickets se organiza un arreglo de prioridades donde se trabaja en equipo en los casos o se concentra en un solo caso problemático.

Además, diariamente cada uno de los integrantes del equipo se le es asignada una hora de monitoreo a lo que es llamado el Monitor Queue donde se debe de monitorear y catalogar los casos nuevos y ser la primera línea de defensa del equipo de soporte.
Por parte del reporte PAP, después de que se sube un avance a la plataforma el profesor procede a revisar la redacción y el contenido dentro del reporte. En caso de que se necesite realizar un ajuste el profesor comenta al alumno de esto y abre un espacio dentro de la plataforma para subir este archivo como una segunda versión.

2.9 Cierre del Proyecto

Puedo decir que prácticamente el primer PAP fungió con el proceso y aprendizaje de mi entrenamiento dentro la empresa, por lo que, me ayudó a aterrizar lo que se me estaba enseñando y para lo que estaba siendo preparado, ya que, uno podía identificar en ese proceso las competencias que iba a desarrollar o que ya tenía para llevar a cabo las tareas y responsabilidades.

Una vez terminado ese proceso de entrenamiento he estado llevando a cabo mis tareas y responsabilidades de una manera proactiva y he estado aprendiendo de mis errores, ya que, así es como uno mejor se da cuenta de cómo hacer las cosas de la mejor manera.

En cuanto el cierre del PAP, por lo mismo que se llevó a cabo en el periodo de verano, fue una experiencia breve pero enriquecedora, ya que, pude comentar con el profesor los inicios y resultados de mi entrenamiento y las expectativas que se tenían, por lo que siento que se concluyó de una manera satisfactoria.

3. Resultados del Trabajo Profesional

3.1 Productos Obtenidos

• Documentación oficial de solución de casos y distinta información para llevar a cabo casos para equipo de soporte e ingeniería.

• Evaluaciones y soluciones eficaces de soporte hacia los Account Managers y clientes.

3.2 Estimación del Impacto

Dados los entregables que sean generados individualmente o en conjunto con mi equipo, estos podrán ser visualizados y utilizados en el sistema interno de la empresa "Salesforce" en una amplia documentación oficial donde puede servir de ayuda a mis compañeros y futuros empleados que entren a la empresa al momento de que estos se encuentren con un código de error o caso problemático. La facilidad de tener la explicación y soluciones a los errores reducirá la cantidad de tickets de soporte generados, aligerando así la carga al equipo de soporte.

4. Reflexiones del alumno

4.1 Aprendizajes Profesionales

Competencias técnicas

• Aprendí a llevar el control de tareas y registro de actividades dentro de una plataforma que se involucra con el método Kanban.
• Comprendí a generar una solución a partir de una necesidad y requerimientos mínimos.
• Multitasking.
• Identificar y realizar una evaluación inicial de problemas de una manera correcta y rápida.

4.2 Aprendizajes Sociales

A lo largo del proyecto PAP en el área en la que me encuentro me he dado cuenta de que ayudaría a nuestros usuarios que utilicen servicios, paquetes, etc. De Brightcove a poder comprender los problemas con sus productos, servicios y complementos para en ocasiones solucionar dicho problema por su cuenta, sin necesidad de un servicio o procesos estresantes.

4.3 Aprendizajes Éticos

Sin duda alguna, encuentro similitud entre mis valores personales con el sentido social de la empresa y más que nada por el hecho de que tenemos un contacto directo con el cliente y sabemos las necesidades por las cuáles recurren a nosotros, por lo que, uno debe de saber y tener bien en cuenta las decisiones que toma de una manera ética para que las consecuencias que tengan sean positivas.

4.4 Aprendizajes Personales

El PAP me ayudó a conocer sobre la capacidad de auto enseñanza y capacidad de investigación personal, además de la habilidad con la que se tiene que contar para poder realizar acciones rápidas y cumplir con tareas bajo la presión de una fecha de entrega pronta. Y lo más importante es lograr entender lo que es el mundo laboral, lo que realmente es colaborar con otras personas y realizar tu trabajo lo más responsable posible, ya que, ya no se trata de tareas universitarias solamente, ya es un trabajo donde otras personas dependen de ti y se te tiene un cargo asignado donde debes reflejar que tienes la capacidad de hacerlo y hacerlo bien.

4.5 Tareas Aprendidas

a. Objetivos: El conseguir dividir una tarea extensa en distintos objetivos pequeños y alcanzables permite medir el avance de una tarea además de no generar un sentimiento de abrumo. Dichas tareas pequeñas además permiten saber al líder y el resto del equipo el nivel en donde se encuentra la persona en cuanto a carga, "divide y vencerás".

b. Relación con el equipo: el contar con un equipo con el cual exista un canal de comunicación y confianza permite externar todas las dudas, así como solicitar apoyo en las ocasiones donde no se cuente con experiencia. Además de poder resolver posibles dudas permite un ambiente de trabajo más ameno.

c. Constancia: A pesar de que el puesto de becario contaba con un horario flexible, el seguir el horario sugerido del equipo permite al cuerpo acostumbrarse a laborar y entrar en un estado de concentración. Además de que es recomendable trabajar en el mismo horario en el que trabaja el resto del equipo.

d. Autoaprendizaje: Buscar documentación, practicar y aprender del tema sobre el que se está trabajando permite no solamente reafirmar conceptos que se necesitan, sino el corregir problemas de mala práctica antes de que estos sucedan.

4.6 Desarrollo Profesional

De acuerdo con el desarrollo que tengo, el tener un buen liiderazgo y además tener una buena habilidad para diseñar el frontend creo que son una buena mancuerna y algunas de las habilidades que mejor se desempeñar, sin embargo, también manejo un buen panorama al manejar equipos y dirigiéndolos , donde se conecta con poder aportar ideas de diseño de FrontEnd con distintos frameworks y poder ser lo más comunicativo posible y de la forma más asertiva para que a la hora de llevar a cabo proyectos en conjunto todo se logre de manera correcta y eficaz.

Por ahora, mi estrategia para conseguir la carrera laboral que tengo en mente la cual es convertirme en un Technical Support Engineer Tier 1 dentro de la empresa en la que estoy es bastante simple, seguir aprendiendo y foguearme en los proyectos y tareas diarias dentro de mi trabajo, así como crear relaciones laborales fuertes y de confianza para a la hora de querer dar el salto tener quien me espere con altas expectativas del otro lado.

Por parte del tipo de proyecto que me gustaría entrar o me llama mucho la atención, son los proyectos que tienen que ver con la mejora de procesos o automatización donde mejoren la experiencia de un consumidor o cliente, esto por medio de machine learning o IoT.

5. Conclusiones

Primero que nada, si quiero puntualizar y agradecer que gracias al PAP pude llegar a una empresa que cumplió mis expectativas desde el día uno, y de no ser por las conexiones de la universidad y el proyecto PAP quizá no hubiera podido tener esta gran oportunidad de aprender y crecer como lo estoy viviendo actualmente en esta empresa.

Dicho esto, quiero continuar con la experiencia dentro de la empresa. El inicio del PAP fue un proceso agradable, ya que, se llevó a cabo una presentación con el equipo con el cual trabajaría por el lado de soporte. El equipo en todo momento tuvo una postura abierta para resolver dudas, así como ayudar a lo largo del proceso de distintas tareas y situaciones, algo que a mí me preocupaba al principio por el hecho de ser Home Office, sin embargo, la comunicación por videollamadas, mensajes y juntas semanales lograron darme la confianza y abrirme sin problema a mis compañeros de trabajo y viceversa.

Día a día aprendía algo nuevo que hacer y claro más dudas sobre eso mismo, sin embargo, los compañeros y manager estaban al pendiente, pero no siempre estaban a mi disposición y es entendible, por lo que, uno debe de desarrollar el auto aprendizaje y ser autodidacta en encontrar soluciones, asimismo, aprendí a leer la documentación, encontrar guías, tutoriales, etc. Pero siempre con la iniciativa de preguntar después de encontrar las cosas, uno no pierde nada por preguntón.

El proyecto PAP me sirvió como reto introductorio al mundo laboral de mi área. Me sirvió como reto el poder adecuarme a las exigencias y ritmo de trabajo dentro de la industria. Me complace decir que mi proyecto fue bastante satisfactorio y podría hacer el PAP II con esta misma empresa y con el mismo entusiasmo y motivación, ya que, es un ambiente sano y donde las oportunidades se ven a la vuelta de la esquina.