

INSTITUTO TECNOLÓGICO Y DE ESTUDIOS SUPERIORES DE OCCIDENTE

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

PROYECTO DE APLICACIÓN PROFESIONAL (PAP)



ITESO, Universidad
Jesuita de Guadalajara

PAP4N01A PROGRAMA DE LA INDUSTRIA DE ALTA TECNOLOGIA I

HP INC, Las Fuentes

PRESENTA

Alumno: Juan Luis Ivan Estrella Lopez
Carrera: Ingeniería en Sistemas Computacionales
Profesor PAP: Juan Manuel Islas Espinoza, PMP®

Tlaquepaque, Jalisco, mayo 2026

ÍNDICE

Contenido

REPORTE PAP	3
Presentación Institucional de los Proyectos de Aplicación Profesional	3
Resumen	4
1. Introducción	5
1.1 Antecedentes.....	5
1.2 Objetivos	5
1.3 Contexto	6
1.4 Inventario de Competencias.....	6
1.6 Plan Educativo	7
1.7 Entregables	7
1.8 Involucrados	7
2. Desarrollo del Proyecto PAP	8
2.1 Administración del Proyecto.....	8
2.2 Sustento Teórico y Metodológico.....	8
2.3 Objetivos del Proyecto	8
2.4 Descripción del Proyecto	9
2.5 Plan de Trabajo	9
2.6 Equipo de Trabajo	10
2.7 Plan de Comunicaciones	10
2.8 Plan de Calidad	10
2.9 Seguimiento y Control	11
2.10 Cierre del Proyecto	11
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.....	14
4.4 Aprendizajes Personales	14
4.5 Tareas Aprendidas.....	14
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

El presente Proyecto de Aplicación Profesional (PAP) tiene como objetivo la automatización de procesos dentro del área de disputas del equipo NA Control Tower. El proyecto surge a partir de la identificación, por parte del propio equipo, de que una cantidad significativa de tiempo se destina a la repetición de tareas manuales.

Durante el desarrollo del PAP a lo largo de este semestre primavera, se busca analizar las actividades actuales del área con los integrantes del equipo, con el fin de identificar oportunidades de mejora y procesos que pueden ser automatizados. A partir de este análisis, se pretende implementar soluciones técnicas que permitan optimizar dichos procesos y reducir el tiempo necesario para su ejecución.

El alcance del proyecto se centra en el equipo de NA Control Tower, enfocándose específicamente en el área de disputas, sin extenderse a otras áreas de la organización. Como resultado esperado, el proyecto pretende contribuir a la reducción del tiempo operativo del equipo

1. Introducción

1.1 Antecedentes

La organización huésped de mi PaP es HP Inc., una empresa multinacional líder en el sector tecnológico con presencia a nivel global. HP Inc. se enfoca en el desarrollo e implementación de soluciones tecnológicas orientadas a la innovación, la transformación digital y la optimización de procesos.

La empresa opera principalmente en áreas relacionadas con hardware, software, servicios de tecnología de la información y soluciones digitales empresariales. Entre sus productos y servicios se encuentran equipos de cómputo, soluciones de impresión, servicios administrados, soporte técnico y herramientas orientadas a la eficiencia operativa.

HP Inc. se rige por valores como la innovación, integridad, colaboración y responsabilidad social, con los cuales tienen como misión el impulsar la mejora continua y el uso estratégico de la tecnología de forma sustentable. La empresa atiende a diversos tipos de clientes, incluyendo manufactura, servicios, sector financiero, gobierno y PYMES, con mercados de alcance global, especialmente en América del Norte.

Justificación

Tome esta oportunidad en HP Inc debido a los aprendizajes que obtendré, más en específico en el área del manejo de datos, algo que es lo que me apasiona. Siendo también que uno de los objetivos de HP es el fomentar lideres es algo que quiero llegar a ser, y esta empresa me dará una oportunidad a alcanzarlo. Finalmente tengo como objetivo el aplicar todo lo que aprendí en mi carrera en esta gran oportunidad.

Debido a que todavía soy estudiante tengo varias áreas de mi vida que debo tener en cuenta, siendo estas la social, la profesional, la académica y finalmente una en la que he querido empezar, la física. Siendo así, quiero aplicar alrededor de 10-15 horas a este PAP, para recabar aquello que aprendo y tener un historial de todo lo que voy aprendiendo.

1.2 Objetivos

HP Inc tiene como propósito el fomentar estos proyectos PAP para poder ayudar a desarrollarnos a nosotros los internos, creando futuros lideres, así como lo dice en sus objetivos. También buscan el tener una nueva visión de las futuras generaciones que les ayuden a fomentar la mejora continua de sus procesos internos.

Durante este periodo de intership deseo el familiarizarme con los procesos de solución de disputas para finalmente el poder ayudar a automatizarlas buscando y esperando exhaustivamente el acortar el tiempo a la mitad de lo que tardan para solucionar una de estas. Y para lograrlo debo estudiar y mejorar competencias como:

- Manejo de las herramientas/sistemas internos
- Manejo de archivos de datos y demostrarlos de manera profesional
- Desarrollo de aplicaciones para el uso interno

1.3 Contexto

Durante el periodo de 1 año, desde el 19 de enero del 2026 hasta el 18 de enero del 2027 estaré como interno en el Area de NA Control Tower de HP Inc. Mi rol se encarga de ayudar al equipo a automatizar sus procesos de arreglo de disputas para hacer que esta misma tarea no sea tan repetitiva y sea más ágil. Algunas de las herramientas que me provee mi empresa son paginas de cursos como los son Udemy y SABA, otra ayuda es la asignación de un "Buddy", el cual se encarga de ayudarme en la estadía de HP. Finalmente, otra herramienta que me proveen es una laptop con la cual yo trabajar.

1.4 Inventario de Competencias

Inventario de Competencias

No.	Competencia	Req	Adq	GAP	Obj	Prior
1	Automatización de Procesos	4	1	3	4	A
1.1	Programación en C#	4	2	2	4	A
1.2	Programación en Python	4	2	2	4	A
1.3	Integración con Sistemas Internos	4	1	3	4	A
1.4	Manipulación de archivos	4	2	2	4	A
2	Inglés	5	4	1	5	B
2.1	Comunicación Escrita	5	4	1	5	B
2.2	Comunicación Oral	5	3	2	4	M
3	Resolución de ticket de Disputas	3	1	2	3	A
3.1	Aprender terminología	3	1	2	3	A
3.2	Usar páginas correspondientes	3	1	2	3	A

1.6 Plan Educativo

Plan de Actividades																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																														</
---------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	----

1.7 Entregables

En el área de disputas de NA Control Tower tenemos como objetivo el solucionar problemas relacionado a pagos por entregas o pedidos que se hacen. Y por mi parte, algunos de los entregables que se espera que produzca son los siguientes:

1. Solución técnica para la automatización de procesos
2. Documentación técnica y operativa
3. Mantenimiento de herramientas previamente creadas
4. Soporte técnico en cualquier área que se requiera

1.8 Involucrados

El equipo de NA Control Tower se separa en varios equipos, siendo en el que estoy precisamente en Disputes & Ops Control Tower, este equipo será el que estará involucrado en mi proyecto PAP ya que ellos serán los que me ayudaran a definir cuáles son las áreas por mejorar al igual que ellos serán los que se verán afectados por mis resultados. Estos cambios pueden llegar a ayudar incluso a otras área de disputas, sin embargo, por el momento solo se provee que mi equipo de Disputes & Ops Control Tower sea el que esté involucrado al igual que los clientes de manera indirecta ya que serán las disputas de ellos que sean resueltas con más eficacia.

2. Desarrollo del Proyecto PAP

2.1 Administración del Proyecto.

PROCESO	Num. Aprox. Horas
INICIO	30
PLANEACIÓN	45
EJECUCIÓN	100
SEGUIMIENTO Y CONTROL	30
CIERRE	15

2.2 Sustento Teórico y Metodológico

El presente Proyecto de Aplicación Profesional se fundamentará en principios de mejora continua, análisis y optimización de procesos, así como en conceptos básicos de automatización orientados a la reducción de tareas repetitivas y tiempos operativos. Estos fundamentos permitirán identificar áreas de oportunidad dentro del área de disputas del equipo NA Control Tower, buscando incrementar la eficiencia y estandarización de sus actividades.

Metodológicamente, el proyecto se desarrollará mediante el levantamiento y análisis de información, la documentación de procesos actuales y el diseño e implementación de soluciones técnicas de automatización. Se seguirán los lineamientos y procedimientos internos de la empresa huésped para la elaboración de entregables, respetando las políticas de seguridad y confidencialidad establecidas.

2.3 Objetivos del Proyecto

1. Optimización de procesos del área de disputas
 - a. Desarrollo de aplicación de escritorio para combinación y filtrado de archivos Excel (Participación directa)
 - b. Desarrollo de programa para asignación automática de disputas a partir de archivos descargados (Participación directa)
 - c. Desarrollo de nuevas automatizaciones para tareas repetitivas (Participación directa)
2. Mejora tecnológica del equipo
 - a. Migración de usuarios a nueva herramienta operativa (Participación directa)
 - b. Documentación técnica y soporte en la implementación (Participación directa)

2.4 Descripción del Proyecto

El presente proyecto PAP forma parte de una iniciativa interna de mejora continua dentro del área de disputas del equipo NA Control Tower en HP Inc., orientada a la optimización de procesos operativos mediante la automatización de tareas. No se trata de un proyecto aislado, sino de un módulo funcional dentro de una estrategia más amplia de eficiencia operativa y modernización tecnológica del equipo.

Las actividades desarrolladas se enfocan principalmente en la creación de herramientas y programas que atienden procesos operativos específicos, repetitivos y recurrentes, tales como la manipulación, filtrado, asignación de datos provenientes de archivos Excel y la navegación mediante múltiples herramientas internas. Estas soluciones no constituyen un producto comercial externo, sino que están diseñadas para mejorar la operación interna del equipo y servir como base para futuros entregables de mayor alcance en términos de estandarización y transformación digital.

2.5 Plan de Trabajo

No.	Competencia	Nivel Adquirido al Inicio	Nivel Objetivo al final PAP	Objetivo final PAP	Prior
1	Programación Python y C#	2	4	4	A
2	Manipulación Archivos Excel	2	3	3	A
3	Uso de sistemas internos	0	4	4	A
4	Uso de Macros (Selenium)	1	4	4	A
5	Comunicación Oral y Escrita en inglés	4	5	5	B
6	Resolución de disputas	0	3	3	M

Item	Topic	Start Date	Finish Day	WorkDays	Dependency	Owner	AC	Stakeholder	Status
	Programas								
1	Programa unir excel y filtros	1/29/2026	19/02/2026	21	-	Ivan Estrella		Disputas Directo	Done
2	Programa asignacion de casos	19/02/26	TBD	10~		Ivan Estrella		Disputas Indirecto	In Progress
3	Migracion de usuarios	24/02/26	TBD	TBD		Ivan Estrella		HP	In Progress
4	Programa para creacion de pivotes	TBD	TBD	TBD	2	Ivan Estrella		Disputas Indirecto	TBD

Plan de Actividades																							
No.	Actividad Educativa	Tipo Actividad	Total Hrs	Fecha Inicio	Fecha Termino	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	Ob	
1	Automatización de Procesos																						
1.1 y 1.2	Tomar cursos Python y C#	Cursos	40	26/1/26	3/3/2026																		
1.3	Aprender a manipular archivos	Autoaprendizaje	15	9/2/2026	23/2/26																		
1.4	Integrar sistemas internos	Cursos	40	5/2/2026	10/3/2026																		
2	Inglés																						
2.1	Cursos Duolingo	Cursos	40	16/2/26	6/4/2026																		
2.2	Practica de platias en ingles	Autoaprendizaje	40	16/2/26	6/4/2026																		
3	Resolucion tickets disputas																						
3.1	Aprender terminologia	Autoaprendizaje	10	26/1/26	16/2/26																		
3.2	Uso de sistemas internos	Autoaprendizaie	200	26/1/26	4/5/2026																		

2.6 Equipo de Trabajo

<i>Rol</i>	<i>Responsabilidad</i>	<i>Nombre (opcional)</i>
Interno HP NA Control Tower - Disputes	Ejecutar y apoyar las actividades operativas del área de disputas, participar en la mejora continua de procesos y colaborar en el desarrollo e implementación de soluciones que optimicen la gestión y resolución de tickets.	Ivan Estrella
Manager	Supervisar las operaciones del área de disputas, definir prioridades estratégicas, asegurar el cumplimiento de objetivos, validar mejoras propuestas y facilitar los recursos necesarios para el adecuado desempeño del equipo.	Andres Vazquez
NA Control Tower - Disputes	Equipo responsable de solucionar los tickets de disputas que llegan, ya sean directo o indirectos	14 personas

2.7 Plan de Comunicaciones

<i>Emisor</i>	<i>Mensaje</i>	<i>Receptor</i>	<i>Medio</i>	<i>Frecuencia</i>
Manager	Retroalimentación y prioridades operativas	Ivan Estrella	Teams/En Persona	s
Ivan Estrella	Entregables Tecnicos	Equipo	Archivo Electronico por email	q
Ivan Estrella	Dudas técnicas y validación de requerimientos	Equipo	Teams/En Persona	S
Ivan Estrella	Avances académicos y entregables PAP	Profesor PAP	Canvas	3s
Profesor PAP	Retroalimentación académica	Ivan Estrella	Teams	3s

2.8 Plan de Calidad

<i>Emisor: Quién Entrega</i>	<i>Entregable: Qué Entrega</i>	<i>Receptor: Quién Inspecciona</i>	<i>Criterios: Condiciones de Aceptación</i>	<i>Siguiente paso: Donde va cuando se Autoriza.</i>
Ivan Estrella	Nuevas automatizaciones	Manager / Equipo	Cumple requerimientos definidos, pruebas funcionales exitosas y validación del usuario final	Liberación para uso interno
Ivan Estrella	Documentación técnica	Manager / Equipo	Información clara, comprensible y suficiente para mantenimiento futuro	Archivo en repositorio interno

2.9 Seguimiento y Control

El seguimiento y control del proyecto se realiza mediante reuniones periódicas con el Manager y el equipo de NA Control Tower – Disputes, en las cuales se revisan los avances de las automatizaciones en desarrollo, el cumplimiento de fechas establecidas y la alineación con las prioridades operativas del área. Durante estas sesiones se validan los resultados parciales, se identifican posibles retrasos, se analizan sus causas y se definen acciones correctivas o ajustes en el alcance cuando es necesario.

El equipo utiliza prácticas de seguimiento comúnmente asociadas a metodologías ágiles, como revisiones frecuentes de avances, retroalimentación directa de los usuarios y priorización dinámica de tareas según las necesidades del negocio. Estas actividades permiten mantener visibilidad constante del estado del proyecto y asegurar que las soluciones desarrolladas aporten valor real al proceso operativo.

En el ámbito académico, el monitoreo se complementa con las actividades establecidas por la Coordinación PAP y el Profesor PAP, incluyendo la entrega periódica de avances, revisión de documentos, retroalimentación sobre el desempeño y validación del cumplimiento de los objetivos formativos. Asimismo, se da seguimiento a la correcta integración del Reporte Final PAP, realizando ajustes conforme a las observaciones recibidas hasta su versión definitiva.

2.10 Cierre del Proyecto

No he participado en el cierre del proyecto, ya que esto va acerca de entregas incrementales y a su vez el apoyo para la manutención de dichos entregables

3. Resultados del Trabajo Profesional

3.1 Productos Obtenidos

1. Automatización para realizar una asignación de casos diaria.
2. Automatización para crear nuevos ítems en DOIT (Direct Operations Invoicing Team).
3. Automatización para hacer un análisis mensual de casos recibidos y cerrados.
4. Automatización para combinar exceles y filtrar datos.

3.2 Estimación del Impacto

Los productos desarrollados tienen un impacto directo en la eficiencia operativa del equipo, sobre todo en las actividades repetitivas y propensas a tener error humano. La automatización de la asignación diaria de casos permite una distribución rápida y equitativa de trabajo, al igual que hacer un filtrado de los casos no válidos. Asimismo, la automatización del análisis mensual va tomado de la mano con esto, usando como fuente el historial creado por la automatización de casos diaria.

Por otro lado, la automatización de nuevos ítems, ayuda a evitar la constante repetición de esto, ya que a veces llegan muchos y es el mismo proceso una y otra vez, ayudando a reducir el tiempo en casi un 80%.

Finalmente, la automatización para combinar archivos de Excel y filtrar datos optimiza significativamente el tiempo invertido en tareas administrativas, permitiendo que los colaboradores se enfoquen en actividades de mayor valor.

4. Reflexiones del alumno

4.1 Aprendizajes Profesionales

Durante este PAP, desarrolle competencias claves que son la automatización de procesos, el análisis de los datos y el uso avanzado de Excel para el manejo y limpieza de información, permitiendo optimizar tareas y mejorar la toma de decisiones.

Las habilidades suaves que desarrolle fueron la organización del tiempo, una comunicación efectiva y la adaptabilidad, especialmente al trabajar con requerimientos cambiantes y explicar soluciones técnicas.

También comprendí la importancia de las automatizaciones para mi equipo, identificando problemáticas en tiempo real al estar viendo como realizan su trabajo mis compañeros, poniendo a prueba mi análisis de soluciones y el uso de las herramientas internas.

Finalmente, considero que ya cuento con las bases para participar en proyectos profesionales, con capacidad de contribuir en su desarrollo y mejora, sin embargo, creo que la parte de liderar sigue como trabajo en proceso.

4.2 Aprendizajes Sociales

Las personas a las que ha beneficiado mi proyecto son directamente con los de mi equipo, causando que, indirectamente, su servicio para la resolución de disputas de clientes mejore.

Estos servicios desarrollados generan bienes de carácter público indirecto, como la optimización de los procesos, mejora en la calidad de información y toma de decisiones. Siendo también que estas soluciones pueden escalarse y replicarse en otros contextos.

A pesar de que el proyecto está enfocado en un entorno empresarial, también puede ser aplicado en factores de menos recursos, pudiendo salvar recursos al reducir costos operativos.

De igual manera, aporta también a la economía al incrementar la productividad y reduciendo costos operativos. Esta experiencia me permitió comprender mejor la importancia de la tecnología como herramienta de transformación social y económica.

4.3 Aprendizajes Éticos

Durante mi PAP reforcé la importancia de actuar con honestidad y responsabilidad en todos los entregables, asegurando su calidad y veracidad de la información. En general, si hubo concordancia entre los valores personales y el enfoque de la empresa, centrados en la eficiencia y uso adecuado de los datos.

Identifique la relevancia de manejar la información con confidencialidad y ética, evitando su uso indebido y considerando posibles impactos negativos de la automatización y el análisis de los datos. Asimismo, reflexioné sobre el uso responsable de herramientas tecnológicas e inteligencia artificial, especialmente en la toma de decisiones, siendo que tuve cuidado acerca de cuál información le “alimentaba” a la IA.

Finalmente, en situaciones de incertidumbre, priorice siempre el uso de principios éticos y buenas prácticas, Esta experiencia me permitió tener mayor claridad sobre el compromiso profesional, orientado a un ejercicio responsable.

4.4 Aprendizajes Personales

Una de las formas en las que cambie, ya sea para bien o mal, fue el como me dirijo a la gente, con esto me refiero a que antes, me refería a cualquier desconocido y mayor que yo con usted, pero gracias a la política de “tu” en HP, ahora me refiero a nuevas personas con Tu. Aunque gracias a esto, me ha ayudado a tener una mayor seguridad en expresar mis ideas al equipo, ya que esto me ha hecho sentir que todos estamos en el mismo nivel de respeto.

De igual manera, el desarrollo de este PAP me ha ayudado a reconocer varias habilidades que tuve que realizar al igual que me dio una madurez al poder tener ese cierto nivel de orgullo al formar parte de esto. Finalmente, el PAP me a ayudado a ver tanto el como diferentes de mis compañeros manejan sus experiencias con diferentes empresas y también con mis compañeros de equipo, me ha ayudado el ver como personas no relacionadas con el área de programación ven varias cosas.

4.5 Tareas Aprendidas

Factores Favorables:

1. Mi organización del tiempo para cumplir con las tareas asignadas.
2. Mi disposición para aprender nuevas herramientas y adaptarme rápidamente.

3. La comunicación efectiva con el equipo para alinear objetivos.
4. La claridad en los requerimientos del proyecto, lo que facilitó el desarrollo.

Aspectos A Mejorar:

1. Planificar mejor las tareas para anticipar posibles problemas.
2. Buscar retroalimentación más constante en etapas tempranas.
3. Profundizar más en el análisis antes de implementar soluciones.

5. Conclusiones

Una de las situaciones mas inesperadas es una que justamente tuve al principio, en la cual según lo que me contaban, una de las razones por las que me contrataron fue para darle servicio a una herramienta ya existente. Desafortunadamente, esta herramienta a final de todo no fue pasada a mi por lo que tuve que programarla desde 0. Sin embargo, siento que fue para mejor, ya que gracias a esto me pude empezar a familiarizar con las macros, permitiendo que, para las siguientes automatizaciones que realice no tuviera tantos problemas. Esto me ayudo a tener una buena búsqueda de alternativas y comunicación con mi compañero para ver que es lo que necesitaba que hiciera esta nueva herramienta

Tengo un alto grado de satisfacción con mi proyecto, ya que siendo que he crecido tanto en mis ámbitos personales como técnico, siendo que continúo divirtiéndome haciendo lo que me gusta y retándome, viendo cómo puedo mejorar aquello que desarrollo y como puedo mejorar cada una de las zonas de mis compañeros

Finalmente, considero que esta experiencia me ha preparado mejor para enfrentar proyectos reales, permitiéndome aplicar mis conocimientos de manera práctica, tomar decisiones informadas y continuar desarrollándome como profesionista en el área tecnológica.