

# 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: LF, Mariam Estrella Trujillo Rojas

Profesor PAP: Juan Manuel Islas Espinoza, PMP®

Tlaquepaque, Jalisco, Julio 2025 .

## ÍNDICE

### Contenido

|                                                                             |    |
|-----------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>REPORTE PAP</b> .....                                                    | 3  |
| Presentación Institucional de los Proyectos de Aplicación Profesional ..... | 3  |
| Resumen .....                                                               | 4  |
| <b>1. Introducción</b> .....                                                | 5  |
| 1.1 Antecedentes .....                                                      | 5  |
| 1.2 Justificación .....                                                     | 6  |
| 1.3 Objetivos .....                                                         | 7  |
| 1.4 Contexto .....                                                          | 7  |
| 1.5 Inventario de Competencias .....                                        | 8  |
| 1.6 Plan Educativo .....                                                    | 9  |
| 1.7 Entregables .....                                                       | 9  |
| 1.8 Involucrados .....                                                      | 10 |
| <b>2. Desarrollo del Proyecto PAP</b> .....                                 | 11 |
| 2.1 Administración del Proyecto .....                                       | 11 |
| 2.2 Sustento Teórico y Metodológico .....                                   | 11 |
| 2.3 Descripción del Proyecto .....                                          | 13 |
| 2.4 Plan de Trabajo .....                                                   | 14 |
| 2.5 Equipo de Trabajo .....                                                 | 15 |
| 2.6 Plan de Comunicaciones .....                                            | 15 |
| 2.7 Plan de Calidad .....                                                   | 16 |
| 2.8 Seguimiento y Control .....                                             | 16 |
| <b>3. Resultados del Trabajo Profesional</b> .....                          | 18 |
| 3.1 Productos Obtenidos .....                                               | 18 |
| 3.2 Estimación del Impacto .....                                            | 18 |
| <b>4. Reflexiones del alumno</b> .....                                      | 20 |
| 4.1 Aprendizajes Profesionales .....                                        | 20 |
| 4.2 Aprendizajes Sociales .....                                             | 20 |
| 4.3 Aprendizajes Éticos .....                                               | 21 |
| 4.4 Aprendizajes Personales .....                                           | 21 |
| 4.5 Tareas Aprendidas .....                                                 | 22 |
| <b>5. Conclusiones</b> .....                                                | 23 |



## **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 Proyecto de Aplicación Profesional (PAP) se desarrolla durante seis meses en HP Inc., específicamente en el área de Crédito y Cobranza dentro del departamento de Finanzas. Mi participación como intern tiene como objetivo principal aplicar y fortalecer los conocimientos adquiridos en la Licenciatura en Finanzas, mediante el análisis y gestión de cuentas por cobrar en las regiones de Latinoamérica, con enfoque en Argentina, Colombia y Brasil.

HP Inc. es una empresa global dedicada al diseño y producción de hardware de cómputo, impresión y soluciones tecnológicas innovadoras, con un compromiso fuerte hacia la sostenibilidad, equidad y educación tecnológica. A través de este PAP, la empresa busca contribuir al desarrollo profesional de estudiantes, integrar ideas frescas y fortalecer su relación con el ámbito académico.

Durante el proyecto, realizo actividades clave como la extracción, análisis y reporte de datos financieros mediante herramientas como SAP S4, Excel y OSS, con énfasis en la gestión de cuentas con más de 90 días vencidos. Asimismo, participo en la elaboración de reportes financieros, la actualización de procesos internos y la comunicación directa con clientes para resolver problemas relacionados con facturación y cobranza. Todo esto se realiza bajo supervisión constante de un team leader y con apoyo del equipo de trabajo.

La metodología de trabajo sigue un ciclo iterativo que permite evaluar continuamente los resultados y mejorar procesos. Además, el proyecto incluye un plan de trabajo estructurado con fases de inducción, ejecución, seguimiento y cierre, asegurando el cumplimiento de los objetivos y la calidad de los entregables. Este proyecto no solo fortalece mis habilidades técnicas y analíticas, sino que también amplía mi comprensión del funcionamiento de una empresa global y su gestión financiera, preparando el camino para mi desarrollo profesional futuro.

# 1. Introducción

Este proyecto estará enfocado en mi participación como intern de HP Inc. en el área de Credit & Collections, donde estaré desarrollando mis habilidades como estudiante y profesional de las Finanzas. Durante este proyecto estaré trabajando 6 meses en la realización de apoyos y soportes del trabajo que se realiza día con día en el área para su uso en el futuro. En este reporte encontraremos el contexto completo del proyecto en el que estaré trabajando y así mismo, su metodología, competencias aplicadas, descripción y explicación del trabajo a realizar en esta área.

## 1.1 Antecedentes

El nombre de la organización es Computing and Printing Global Services Mexico S. de R.L. de C.V. siendo conocido por su marca HP Inc.

Las principales ramas tecnológicas en las que se enfoca la organización son el diseño y producción de hardware de cómputo, impresión inteligente, soluciones de imagen, y tecnologías de seguridad para dispositivos. También está incursionando en tecnologías emergentes, como la impresión 3D industrial, la automatización de procesos empresariales y el desarrollo de software para la gestión de infraestructura tecnológica.

Los productos y servicios que ofrece a sus clientes son:

- Computadoras personales
- Impresoras domésticas, empresariales e industriales.
- Suministros (cartuchos de tinta, tóner, accesorios).
- Soluciones de impresión gestionada.
- Servicios de soporte técnico, garantía y ciberseguridad.
- Soluciones de digitalización y automatización de procesos.

HP Inc. Atiende a una amplia variedad de clientes que incluyen:

- Empresas de manufactura, sector financiero, educación, gobierno, servicios y PYMES.
- También atiende al mercado de consumo individual, como usuarios domésticos o estudiantes.

Sus principales mercados son:

- Locales y nacionales, con operaciones directas en diversas ciudades del país
- Regional, ya que en México opera como un centro estratégico para América Latina en distribución y soporte.
- Global, debido a su conexión con proyectos y colaboraciones internacionales.

La misión de HP Inc. es “crear tecnología que mejore la vida de todas las personas, en todas partes”. Esto se traduce en un compromiso por hacer accesible la tecnología, impulsar la innovación responsable y fomentar la equidad digital.

Además, se guía de valores sociales como:

Sostenibilidad ambiental, a través de prácticas de reciclaje y reducción de huella de carbono

Equidad y diversidad, impulsando la inclusión dentro y fuera de la empresa.

Educación tecnológica, promoviendo programas que acercan herramientas digitales a comunidades marginadas.

Estos valores motivan a que HP participe en proyectos con impacto social, como los Proyectos de Aplicación Profesional (PAP), donde colaboran con universidades como el ITESO para contribuir al desarrollo humano y tecnológico de la sociedad.

## **1.2 Justificación**

Mi motivación para participar en un PAP con estas características surge del interés por aplicar de manera práctica los conocimientos adquiridos durante mi formación en la Licenciatura en Finanzas, actualmente en el noveno semestre. A lo largo de mi carrera, he cursado materias que me han preparado para asumir este tipo de retos, tales como análisis financiero, solución de problemas financieros, contabilidad, administración de empresas, analítica de datos, negociación, uso de Excel y comunicación efectiva. Estas competencias son fundamentales para el tipo de actividades que se desarrollan en el proyecto con HP Inc.

Me motivó personalmente elegir este PAP porque representa una oportunidad concreta para plasmar mi trabajo e ideas en una organización real, con impacto potencial en proyectos futuros dentro de la empresa. Además, me permitirá aplicar habilidades de análisis financiero y toma de decisiones en un entorno empresarial de alto nivel, ampliando mi visión sobre cómo funciona una compañía global como HP.

Estimo dedicar 40 horas semanales al desarrollo del proyecto, lo cual incluye reuniones, análisis, preparación de entregables y trabajo en campo. Además, destinaré 4 horas adicionales por semana a capacitarme en los temas técnicos o herramientas necesarias para cumplir con la calidad esperada. Las actividades que espero realizar incluyen análisis de datos financieros, evaluación del comportamiento financiero del consumidor, toma de decisiones y presentaciones de resultados.

Desde el inicio del proyecto se me han ofrecido apoyos clave para facilitar mi desarrollo educativo y el cumplimiento de mis compromisos, entre los que destaco:

Acceso a plataformas y software especializado.

Asesoría técnica y mentoría directa por parte del personal de HP.

Acceso a instalaciones, equipo y espacios de trabajo.

Apoyo económico para cubrir necesidades relacionadas con el proyecto.

Estos recursos resultan fundamentales para mi desempeño dentro del PAP, y será importante dar seguimiento a que se mantengan disponibles durante todo el periodo de intervención.

Finalmente, esta línea de negocio me resulta altamente atractiva para desarrollarme profesionalmente una vez que me gradúe. El hecho de colaborar con una empresa tecnológica y global como HP me permite comprender diferentes aspectos del mundo empresarial, identificar oportunidades de mejora en procesos financieros y aprender de una estructura corporativa sólida. Estoy convencido de que este tipo de experiencia fortalecerá mi perfil profesional y abrirá nuevas oportunidades de crecimiento en el futuro.

### **1.3 Objetivos**

Los propósitos de HP Inc. al participar en proyectos PAP como este se centran en fortalecer su compromiso social y su vínculo con la educación, aportando al desarrollo académico y profesional de estudiantes universitarios. A través de esta colaboración, la empresa busca integrar nuevas perspectivas, ideas frescas e innovadoras provenientes del ámbito académico, al tiempo que contribuye al desarrollo de talento joven que podría incorporarse en el futuro a su equipo profesional. También representa una oportunidad para impulsar proyectos estratégicos con impacto social, operativo o comercial, en los que estudiantes puedan aportar valor real desde sus disciplinas.

Por mi parte, mi objetivo principal es poner en práctica los conocimientos adquiridos durante mi formación en la Licenciatura en Finanzas, específicamente en áreas como análisis financiero, toma de decisiones, comportamiento financiero del consumidor y presentación de datos. Espero adquirir experiencia profesional en el análisis de información real, desarrollar habilidades técnicas avanzadas, y mejorar mi capacidad para comunicar hallazgos de manera clara y efectiva en un contexto empresarial. También me interesa aprender cómo una empresa global como HP gestiona sus procesos financieros y estratégicos, para enriquecer mi visión profesional y fortalecer mi perfil hacia el futuro.

## 1.4 Contexto

El proyecto PAP en el que participo se desarrolla dentro del departamento de Finanzas, específicamente en el área de Crédito y Cobranza (Credit and Collections) de HP Inc. Esta área es clave para el seguimiento y recuperación de ingresos, así como para mantener la salud financiera de la compañía en los distintos mercados en los que opera.

El proyecto en el que estoy involucrado se enfoca principalmente en tres líneas de acción: la búsqueda de mejoras operativas, la respuesta a solicitudes específicas de clientes internos y el apoyo directo a áreas operativas. Su objetivo general es mejorar los resultados financieros de la empresa en la región de Latinoamérica, mediante el análisis del comportamiento de los clientes, la resolución de problemas relacionados con cuentas vencidas, y el diseño de estrategias organizativas que permitan una gestión más eficiente de la cobranza.

Mi rol dentro del proyecto es como intern (practicante), y mis funciones principales incluyen la gestión de cobranza del portafolio de clientes en Argentina, Colombia y Brasil. Mi enfoque principal será trabajar en la resolución de cuentas con más de 90 días de atraso, desarrollando estrategias específicas para atender estos casos, comunicándome con los clientes, y colaborando con el equipo de cobranza para reducir el monto vencido y mejorar los indicadores financieros del área.

## 1.5 Inventario de Competencias

| No. | Competencia                                                                 | Req | Adq | GAP | Obj | Prior |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-------|
| 1   | <b>Análisis financiero de cuentas por cobrar</b>                            | 3   | 2   | 1   | 3   | A     |
| 1.1 | Identificación de cuentas vencidas críticas (>90 días)                      | 3   | 2   | 1   | 3   | A     |
| 1.2 | Evaluación de riesgo crediticio de clientes                                 | 3   | 1   | 2   | 3   | M     |
| 2   | <b>Dominio de herramientas de Excel avanzado (tablas dinámicas, macros)</b> | 4   | 2   | 2   | 4   | A     |
| 2.1 | Visualización de datos financieros en dashboards                            | 2   | 1   | 1   | 2   | M     |
| 3   | <b>Comunicación efectiva con clientes</b>                                   | 2   | 2   | 0   | 2   | A     |
| 3.1 | Negociación con clientes en situación de atraso                             | 2   | 2   | 0   | 2   | A     |
| 3.2 | Redacción de correos formales en inglés y español                           | 3   | 1   | 2   | 3   | A     |
| 4   | <b>Comunicación oral y escrita en inglés</b>                                | 3   | 1   | 2   | 3   | A     |
| 4.1 | Llamadas de seguimiento con clientes internacionales                        | 3   | 0   | 3   | 3   | A     |
| 5   | <b>Resolución de problemas financieros (problem solving)</b>                | 3   | 2   | 1   | 3   | M     |
| 5.1 | Aplicación de metodologías estructuradas (5W, Ishikawa, etc.)               | 1   | 0   | 2   | 2   | B     |
| 6   | <b>Manejo de plataformas de gestión financiera (SAP, Oracle, etc.)</b>      | 3   | 2   | 1   | 3   | A     |
| 8   | <b>Seguimiento y documentación de procesos operativos</b>                   | 3   | 2   | 1   | 3   | M     |
| 9   | <b>Desarrollo de estrategias de mejora para cobranza</b>                    | 3   | 2   | 1   | 3   | A     |

## 1.6 Plan Educativo

| No. | Actividad Educativa                                   | Tipo Actividad           | Total Hrs | Fecha Inicio | Fecha Término | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | Obj |
|-----|-------------------------------------------------------|--------------------------|-----------|--------------|---------------|---|---|---|---|---|---|---|---|-----|
| 1   | <b>Análisis financiero de cuentas por cobrar</b>      | Profesional              | 20        | 10/06/25     | 05/07/25      |   |   |   |   |   |   |   |   | 3   |
| 1.1 | Análisis de aging reports de clientes LATAM           | Práctica guiada          | 10        | 10/06/25     | 28/06/25      |   |   |   |   |   |   |   |   | 3   |
| 1.2 | Informe mensual del comportamiento de cartera vencida | Reporte                  | 10        | 17/06/25     | 05/07/25      |   |   |   |   |   |   |   |   | 3   |
| 2   | <b>Dominio de Excel avanzado</b>                      | Técnica                  | 18        | 10/06/25     | 12/07/25      |   |   |   |   |   |   |   |   | 3   |
| 2.1 | Curso de Excel avanzado (tablas dinámicas, macros)    | Capacitación autodidacta | 8         | 10/06/25     | 28/06/25      |   |   |   |   |   |   |   |   | 3   |
| 2.2 | Creación de dashboard de KPIs financieros             | Proyecto práctico        | 10        | 24/06/25     | 12/07/25      |   |   |   |   |   |   |   |   | 3   |
| 3   | <b>Comunicación con clientes (ES/EN)</b>              | Suave                    | 22        | 10/06/25     | 02/08/25      |   |   |   |   |   |   |   |   | 3   |
| 3.1 | Redacción de correos formales bilingües               | Tarea continua           | 12        | 10/06/25     | 26/07/25      |   |   |   |   |   |   |   |   | 3   |
| 3.2 | Llamadas de seguimiento y negociación                 | Práctica supervisada     | 10        | 17/06/25     | 02/08/25      |   |   |   |   |   |   |   |   | 3   |
| 4   | <b>Desarrollo de estrategias de cobranza</b>          | Profesional              | 16        | 24/06/25     | 26/07/25      |   |   |   |   |   |   |   |   | 3   |
| 4.1 | Diseño de estrategia para cuentas >90 días            | Proyecto aplicado        | 16        | 24/06/25     | 26/07/25      |   |   |   |   |   |   |   |   | 3   |
| 5   | <b>Resolución de problemas financieros</b>            | Suave                    | 12        | 01/07/25     | 02/08/25      |   |   |   |   |   |   |   |   | 2   |
| 5.1 | Análisis de casos críticos de cobranza                | Estudio de caso          | 12        | 01/07/25     | 02/08/25      |   |   |   |   |   |   |   |   | 2   |

## 1.7 Entregables

Durante el periodo de realización del Proyecto de Aplicación Profesional (PAP) en HP, dentro del área de Crédito y Cobranza, se espera que produzca los siguientes entregables, ya sea de forma individual o colaborando con el equipo al que pertenezco. Todos los entregables estarán alineados a los lineamientos internos de confidencialidad de la empresa y se desarrollarán bajo la supervisión de mi líder técnico:

- Reporte de análisis de cuentas por cobrar: Documento que detalla el estado actual de las cuentas, identificando oportunidades de mejora en los procesos de cobranza.
- Dashboards en herramientas internas (por ejemplo, Power BI o Excel): Visualizaciones actualizadas de indicadores clave (KPIs) como DSO (Days Sales Outstanding), aging de cartera, entre otros.
- Actualización de procesos internos de cobranza: Apoyo en la documentación o mejora de procedimientos relacionados con la gestión de pagos, contacto con clientes y conciliación de cuentas.
- Informe de seguimiento de casos críticos: Registro y seguimiento de cuentas con retrasos significativos o disputas, incluyendo acciones tomadas y resultados obtenidos.
- Participación en reuniones de equipo: Minutas o aportaciones documentadas realizadas en sesiones de trabajo, enfocadas en la toma de decisiones o análisis de casos.

Estos entregables pueden ajustarse según las necesidades del área y la evolución de las actividades asignadas, siempre cumpliendo con los lineamientos del PAP y las políticas internas de HP.

## **1.8 Involucrados**

A lo largo del desarrollo del proyecto PAP en HP, diversas personas y áreas se encuentran involucradas directa o indirectamente en la definición, seguimiento y aprovechamiento de los entregables generados. A continuación se enumeran los principales involucrados, sin mencionar nombres específicos:

- Área de Crédito y Cobranza: Área interna solicitante del apoyo, responsable de la gestión de cuentas por cobrar y del seguimiento a pagos de clientes.
- Team lead: Persona encargada de supervisar el desarrollo de las actividades del intern, brindar retroalimentación y asegurar el cumplimiento de los objetivos asignados.
- Equipo de trabajo del área: Colaboradores del área que participan en el análisis de información, toma de decisiones y ejecución de estrategias relacionadas con la cobranza.
- Otras áreas relacionadas (Finanzas, Ventas , Soporte al Cliente): Áreas que colaboran de forma transversal en procesos relacionados con conciliaciones, validación de pagos o comunicación con clientes.
- PAP ITESO: Institución académica que da seguimiento al proyecto, valida los aprendizajes obtenidos y verifica el cumplimiento de objetivos formativos.
- Rol del alumno: Intern en el área de Crédito y Cobranza, encargado de apoyar en el análisis de información, elaboración de reportes y optimización de procesos vinculados con la gestión de cobranza.

## **2. Desarrollo del Proyecto PAP**

### **2.1 Administración del Proyecto**

La administración de mi Proyecto de Aplicación Profesional (PAP) en HP Inc. se desarrolla mediante un proceso estructurado que incluye las fases de inicio, planificación, ejecución, seguimiento y control, y cierre. Cada una de estas etapas me permite avanzar de manera ordenada, cumplir con mis objetivos personales y académicos, y aportar valor al equipo de Crédito y Cobranza.

Inicio:

En esta etapa, participé en una inducción general sobre la empresa y el área específica en la que colaboro. Se definieron los objetivos del PAP, mi rol dentro del equipo, los entregables esperados y los lineamientos de confidencialidad que debo respetar. También establecí comunicación con mi líder técnico, quien me brinda acompañamiento y seguimiento continuo durante todo el proyecto.

Planificación:

Una vez integrado al equipo, colaboré con mi líder técnico para definir un plan de trabajo acorde con mis habilidades, intereses y objetivos de aprendizaje. Durante esta fase, identificamos las herramientas que utilizaría (como Excel, reportes internos) y las tareas que se me asignarían de forma progresiva. Establecimos metas claras y tiempos estimados para cada actividad.

Ejecución:

Actualmente, llevo a cabo actividades que me permiten aplicar los conocimientos adquiridos en la carrera de Finanzas. Entre ellas, realizo análisis de cuentas por cobrar, elaboro reportes financieros, reviso indicadores clave como el DSO (Days Sales Outstanding) y doy seguimiento a casos críticos. También participo en reuniones del área donde comparto hallazgos y propongo soluciones o mejoras. Estas tareas me han ayudado a fortalecer mis habilidades técnicas, analíticas y de comunicación.

Seguimiento y Control:

A lo largo del proyecto, mantengo comunicación constante con mi líder técnico para evaluar mi avance, recibir retroalimentación y ajustar el plan de trabajo en función de las prioridades del área. Cada semana reviso mis pendientes, entrego avances y documento las actividades realizadas. Este proceso me permite identificar oportunidades de mejora en mi desempeño y asegurar el cumplimiento de los objetivos tanto de HP como del PAP.

Cierre:

Al finalizar mi participación en el proyecto, elaboraré un informe final donde resumiré todas las actividades realizadas, los resultados obtenidos y los aprendizajes adquiridos. Además, participaré en una evaluación conjunta con el equipo de HP y con el ITESO para reflexionar sobre mi experiencia, identificar mis áreas de crecimiento y fortalecer mi perfil profesional para el futuro.

## **2.2 Sustento Teórico y Metodológico**

El sustento teórico y metodológico de mi proyecto PAP en HP Inc. se basa en la aplicación de conocimientos adquiridos en la carrera de Finanzas, así como en los procedimientos y herramientas específicas utilizadas dentro del área de Crédito y Cobranza.

En mi trabajo diario, utilizo herramientas como Excel, SAP S4, Falcon, OSS y correo electrónico corporativo para llevar a cabo mis actividades. El proceso que sigo para generar reportes comienza con la extracción de datos desde SAP u otras plataformas internas. Posteriormente, limpio y organizo la información, para después aplicar análisis financieros que permiten identificar patrones, riesgos o áreas de oportunidad dentro de las cuentas por cobrar.

Uno de los enfoques metodológicos utilizados en el área consiste en filtrar las cuentas con mayor vencimiento en monto y, por otro lado, las cuentas con mayor antigüedad en días, con el objetivo de evaluar la situación desde dos perspectivas complementarias. Este criterio de análisis permite priorizar acciones de cobranza y comprender mejor el comportamiento financiero de los clientes.

Durante el desarrollo de mis actividades, pongo en práctica diversos conceptos aprendidos en mi formación académica, tales como el análisis financiero, la resolución de problemas, el comportamiento del cliente, y la creación de reportes estructurados en Excel. Aunque no aplico un modelo financiero formal, sí realizo análisis detallados sobre los datos que manejo para identificar desviaciones, riesgos o mejoras potenciales en el proceso de cobranza.

Para asegurar la calidad de mis entregables, primero realizo una revisión personal de los datos y el análisis realizado. Después, presento el trabajo a mi team leader, quien proporciona retroalimentación y sugerencias de mejora cuando es necesario. Mis reportes incluyen tanto el análisis de la información como interpretaciones y conclusiones que puedan apoyar la toma de decisiones dentro del área.

Aunque no existen plantillas rígidas para los reportes, en algunas ocasiones utilizo formatos definidos para presentaciones. Al inicio de mi proyecto, recibí capacitación

específica sobre el uso de SAP S4 y otras herramientas internas, lo cual me ha permitido integrarme más fácilmente a los flujos de trabajo del equipo.

En conjunto, esta metodología me permite generar entregables útiles para la operación del área, al mismo tiempo que desarrollo habilidades prácticas y técnicas dentro de un entorno empresarial real.

## **2.3 Descripción del Proyecto**

Mi Proyecto de Aplicación Profesional (PAP) consiste en el manejo y análisis del proceso de cobranza para clientes de HP en Latinoamérica, enfocado específicamente en las regiones de Brasil, Colombia y Argentina. Este proyecto forma parte de un proyecto más amplio que desarrolla el área de Collections dentro de la organización, en donde cada integrante del equipo gestiona distintos países o regiones aplicando metodologías de análisis propias. Si bien mi participación es individual, contribuye directamente a los objetivos generales del área, orientados a mantener el control efectivo de las cuentas por cobrar y reducir los niveles de morosidad.

La secuencia de trabajo que sigo responde a un ciclo de tareas bien definido, el cual se repite semanalmente. Primero realizo la extracción de datos desde SAP S4 y otras plataformas internas. Luego, llevo a cabo un análisis de cuentas críticas, con énfasis en aquellas con mayor monto vencido o mayor número de días sin pago. Posteriormente, elaboro y envío estados de cuenta a los clientes, doy seguimiento a cuentas vencidas, y gestiono la aplicación de pagos correctamente en el sistema. Además, participo en la resolución de problemas relacionados con facturación, especialmente aquellos que han generado saldos vencidos por más de 90 días.

Los entregables del proyecto se generan de manera semanal, con base en un calendario de reuniones operativas que tengo con mi manager y team leader, quienes me dan retroalimentación y validan los resultados antes de escalar cualquier caso relevante. Aunque yo soy el responsable directo de los entregables, cuento con la guía de mi team leader, quien me apoya en situaciones complejas o casos específicos con clientes.

Debido a que mi trabajo implica analizar constantemente diferentes cuentas, y cada cliente presenta condiciones y problemáticas particulares, el proyecto sigue un ciclo de vida iterativo (o en espiral). Este modelo permite abordar los problemas de forma continua, adaptarme a cambios en la información o en las condiciones del cliente, y mejorar mis procesos con base en la experiencia previa.

Desde el punto de vista técnico, el proyecto se centra principalmente en el análisis de cuentas por cobrar, la visualización e interpretación de datos financieros, y la comunicación con clientes para lograr una resolución efectiva de los saldos vencidos.

No se trata de un desarrollo tecnológico, sino de una gestión operativa-financiera, enmarcada en los procesos internos de HP.

#### Recursos Tecnológicos

Para desarrollar mis actividades y generar los entregables, utilizo principalmente las siguientes herramientas:

SAP S4: sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) utilizado para la gestión de las cuentas por cobrar y la aplicación de pagos.

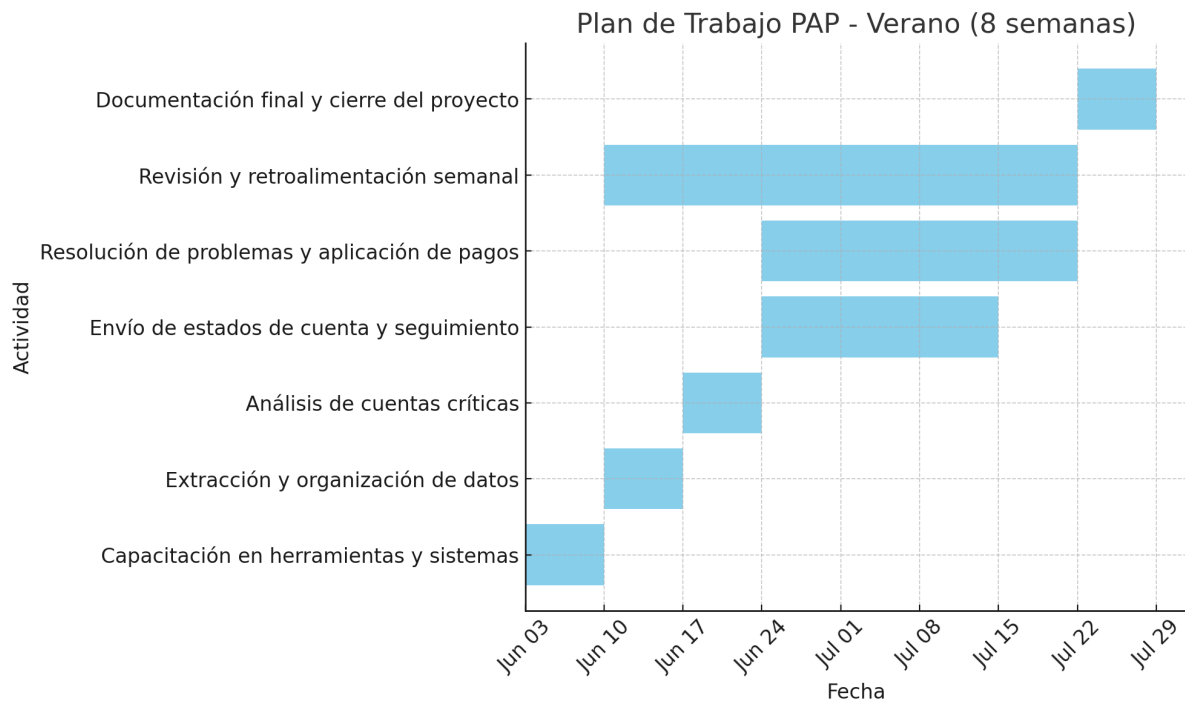
Excel: herramienta fundamental para organizar, filtrar, analizar y visualizar los datos financieros de manera eficiente.

OSS: plataforma interna de HP utilizada para revisar el historial de órdenes y solucionar problemas relacionados con facturación.

Estas herramientas son propiedad de HP Inc. y requieren acceso exclusivo mediante una computadora corporativa, la cual se conecta a la red interna de la empresa a través de una VPN segura, garantizando así la confidencialidad y protección de la información con la que trabajo.

## **2.4 Plan de Trabajo**

El plan de trabajo para mi Proyecto de Aplicación Profesional (PAP) en HP está diseñado para llevarse a cabo durante un periodo de 8 semanas, correspondiente al verano. Las actividades están organizadas de forma secuencial e iterativa, comenzando con una etapa de capacitación en el uso de herramientas como SAP S4, OSS y Excel. Posteriormente, inicio la extracción y organización de datos, seguida del análisis de cuentas críticas y la comunicación con clientes a través del envío de estados de cuenta y seguimiento de saldos vencidos. A lo largo del proyecto, realizo resolución de problemas, incluyendo la aplicación de pagos y aclaración de errores de facturación. Estas actividades se desarrollan de manera continua con apoyo de mi team leader. Además, se contempla una revisión y retroalimentación semanal, la cual me permite ajustar y mejorar mi desempeño. Finalmente, destino la última semana a la documentación final y cierre del proyecto, integrando aprendizajes y resultados alcanzados. Este plan asegura el cumplimiento de los objetivos establecidos dentro del tiempo asignado y contribuye de forma efectiva al área de Collections en la empresa.



## 2.5 Equipo de Trabajo

| Rol              | Responsabilidad                                                                                                  | Nombre (opcional)        |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| <i>Resolver</i>  | <i>Apoyar con la resolución de disputas presentadas en la facturación la cuál no ha sido pagada.</i>             | <i>Laura Ramos</i>       |
| <i>Manager</i>   | <i>Liderar, tomar decisiones y manejar en general a todo el equipo de trabajo, dar los resultados obtenidos.</i> | <i>Cristina Orendain</i> |
| <i>Team Lead</i> | <i>Apoyar en procesos, dudas, seguimientos y cumplimiento de las tareas y proyectos.</i>                         | <i>Graciela Ponce</i>    |

## 2.6 Plan de Comunicaciones

| Emisor           | Mensaje                     | Receptor                   | Medio                        | Frecuencia |
|------------------|-----------------------------|----------------------------|------------------------------|------------|
| <i>Alumno</i>    | <i>Reporte PAP</i>          | <i>Profesor PAP</i>        | <i>Plataforma Canvas</i>     | <i>q</i>   |
| <i>Alumno</i>    | <i>Reporte</i>              | <i>Manager y team lead</i> | <i>Video conferencia</i>     | <i>S</i>   |
| <i>Team lead</i> | <i>Resultados / reporte</i> | <i>Equipo</i>              | <i>Juntas de seguimiento</i> | <i>m</i>   |

## 2.7 Plan de Calidad

| Emisor                     | Entregable (Sub-Entregable)           | Receptor (Revisor/Inspector)     | Criterios de Aceptación                                                                    | Siguiente Paso                                        |
|----------------------------|---------------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| Analista de Crédito        | Reporte de Evaluación de Clientes     | Supervisor de Crédito            | Reporte completo con análisis financiero, datos actualizados, sin errores                  | Validación final y aprobación para gestión de crédito |
| Ejecutivo de Cobranza      | Reporte de Gestión de Cobranzas       | Líder de Equipo de Collections   | Datos de clientes con seguimiento actualizado, registro de contactos, cumplimiento de KPIs | Integración en sistema central y reporte a Dirección  |
| Coordinador de Collections | Informe de Estado de Cuentas          | Gerente de Crédito y Collections | Información precisa, conciliación de saldos, cumplimiento de políticas internas            | Archivo y comunicación a equipo de soporte            |
| Analista de Datos          | Dashboard de KPIs Mensuales           | Dirección de Finanzas            | Indicadores correctos, sin inconsistencias, gráficos claros y actualizados                 | Presentación en comité mensual de resultados          |
| Asistente Administrativo   | Documentación de Contratos y Acuerdos | Área Legal                       | Documentación firmada, completa y en formato correcto                                      | Archivo físico y digital para auditoría               |

## 2.8 Seguimiento y Control

En mi equipo de Credit and Collections de HP, el monitoreo y control del avance del proyecto se realiza mediante actividades de seguimiento estructuradas y periódicas para asegurar el cumplimiento de los objetivos y la calidad de los entregables.

### Actividades internas del equipo

- **Reuniones semanales de seguimiento:** Cada semana, el manager, el líder del proyecto y el equipo se reúnen para revisar detalladamente los avances de las actividades, utilizando reportes generados en SAP S4 y registros en Excel. En estas reuniones se evalúan los indicadores clave, principalmente el porcentaje de dinero aged (cuentas vencidas) y el porcentaje de cuentas con más de 90 días, para medir el desempeño del área.
- **Registro y análisis de avances y retrasos:** Los avances, retrasos y posibles causas se documentan en archivos Excel actualizados, que permiten llevar un control histórico y facilitar la toma de decisiones. Cualquier desviación respecto al plan se discute abiertamente para definir acciones correctivas, reasignación de tareas o ajuste en las fechas de entrega.
- **Comunicación de cambios:** Los ajustes al plan se comunican formalmente a través de correos electrónicos y, cuando es necesario, mediante reuniones presenciales extraordinarias para alinear al equipo y asegurar la comprensión de las nuevas responsabilidades o fechas.

### Coordinación con PAP y Profesor PAP

- **Reuniones quincenales virtuales:** Con la Coordinación PAP y el Profesor PAP, se realizan reuniones cada dos viernes, en las cuales se presentan reportes del avance del proyecto PAP. Estos encuentros permiten exponer resultados,

discutir dificultades y revisar el cumplimiento de los objetivos educativos y profesionales del proyecto.

- **Proceso formal de retroalimentación:** Se llevan a cabo sesiones semanales dedicadas a recibir retroalimentación sobre el contenido y estructura del Reporte Final PAP. Durante estas sesiones, se revisan observaciones, se discuten ajustes y se acuerdan las modificaciones necesarias para mejorar la calidad del documento y asegurar que cumple con los requisitos académicos.
- **Integración y revisión continua:** Todo el material entregado se integra y revisa de manera continua para mantener la coherencia y calidad del proyecto, garantizando la entrega puntual y satisfactoria del reporte final.

### 3. Resultados del Trabajo Profesional

#### 3.1 Productos Obtenidos

Durante mi participación en el Proyecto de Aplicación Profesional (PAP) en HP Inc. , generé los siguientes productos clave que han sido utilizados por el equipo de Collections en la gestión operativa de cuentas por cobrar en Latinoamérica, específicamente en los países de Brasil, Colombia y Argentina:

1. **Reportes semanales de cuentas vencidas por cliente:**  
Documentos que identifican y detallan las cuentas con mayor monto y mayor antigüedad vencida. Estos reportes permiten priorizar esfuerzos de cobranza y son revisados en reuniones operativas con el equipo.
2. **Análisis individual de cuentas críticas (+90 días):**  
Informes personalizados que incluyen el diagnóstico de cada cuenta con retrasos significativos, su historial, causas del atraso y pasos sugeridos para su resolución. Este análisis ha facilitado la toma de decisiones y ha sido utilizado por mi team leader y manager.
3. **Seguimiento de estados de cuenta y comunicaciones con clientes:**  
Envío estructurado y profesional de estados de cuenta a clientes de diferentes países, incluyendo explicaciones sobre saldos pendientes y conciliaciones. Esta comunicación ha ayudado a acelerar pagos y resolver disputas.
4. **Registro de pagos aplicados y pendientes en SAP:**  
Actualización de información dentro del sistema SAP S4 para reflejar con precisión los pagos aplicados, facilitando la conciliación interna y reduciendo errores contables.
5. **Documentación de casos resueltos:**  
Creación de un registro organizado con casos de cobranza resueltos exitosamente, incluyendo las acciones tomadas y los aprendizajes obtenidos. Este documento es útil como referencia para casos futuros similares.

Estos productos han contribuido a la operación diaria del equipo de Crédito y Cobranza y seguirán siendo utilizados como apoyo en la gestión y seguimiento de cuentas en la región.

#### 3.2 Estimación del Impacto

Durante mi participación en el Proyecto de Aplicación Profesional (PAP) en HP, he podido observar que varios de los entregables que desarrollé, como reportes de cuentas vencidas, análisis detallados y documentación de seguimiento, ya están siendo utilizados por otros integrantes del equipo, incluyendo a mi team leader.

Estos materiales no solo han servido como apoyo operativo, sino también como guía para futuras referencias, permitiendo que cualquier miembro del equipo que retome esas cuentas comprenda con claridad el trabajo realizado y la metodología aplicada.

El impacto más significativo de mi trabajo ha sido la reducción del tiempo de análisis y de aprendizaje, ya que los reportes y registros que generé permiten identificar con mayor rapidez los problemas clave en las cuentas vencidas. Gracias a mi seguimiento puntual y al análisis personalizado de cuentas complejas, se han podido resolver y aclarar saldos que requerían atención especial, lo cual ha contribuido directamente a mejorar los tiempos de cobranza y a reducir la antigüedad de algunas cuentas en el sistema.

Además, mi colaboración ha trascendido el equipo de collections, ya que trabajé de forma coordinada con ventas, atención al cliente y soporte, especialmente en temas relacionados con la facturación y resolución de disputas. Esta interacción interdepartamental no solo facilitó soluciones más rápidas, sino que también fortaleció la comunicación y el flujo de información entre áreas clave de la empresa.

A nivel profesional, considero que mi participación ha dejado un precedente positivo en el equipo, al haber documentado y atendido cuentas que presentaban errores previos o falta de seguimiento. Esto ha aportado a una mejora en la atención y gestión de cuentas críticas dentro del área.

Personalmente, este proyecto me ha permitido desarrollar habilidades esenciales como la organización, documentación, priorización de tareas y capacidad de negociación, competencias que sin duda serán clave en mi desarrollo profesional futuro.

## 4. Reflexiones del alumno

### 4.1 Aprendizajes Profesionales

- 1. Análisis financiero y manejo de datos económicos internacionales**  
Desarrollé la capacidad de analizar información financiera en distintos tipos de cambio y contextos económicos, comprendiendo cómo las decisiones políticas y comerciales afectan las cuentas por cobrar en diferentes países de Latinoamérica. Esto fortaleció mi habilidad para interpretar métricas financieras reales y entender su impacto en el flujo de efectivo de la empresa.
- 2. Dominio técnico en herramientas financieras y resolución de problemas**  
Apliqué mis conocimientos en Excel de forma avanzada para organizar y visualizar datos, resolviendo problemas específicos de facturación y cobranzas. Esto me permitió ejecutar análisis con enfoque práctico, ágil y orientado a resultados dentro de un entorno corporativo exigente.
- 3. Habilidades de organización, priorización y trabajo bajo presión**  
El entorno dinámico del área de Crédito y Cobranza me exigió desarrollar una metodología personal para organizar mis tareas, priorizar cuentas críticas y cumplir con entregables semanales. Aprendí a trabajar con presión sin perder la atención al detalle, adaptándome a los tiempos y procesos del equipo.
- 4. Comunicación efectiva y negociación intercultural**  
Fortalecí mi capacidad de comunicarme profesionalmente en español e inglés, especialmente al interactuar con clientes de distintos países y equipos de soporte interno. Aprendí a negociar con base en hechos financieros, considerando diferencias culturales y sistemas económicos diversos.
- 5. Pensamiento sistémico y visión interdisciplinaria del negocio**  
Adquirí una comprensión global de cómo las distintas áreas dentro de una empresa internacional como HP (ventas, finanzas, soporte, atención al cliente) se relacionan entre sí. Esto me permite ahora participar en proyectos con una visión integral, entendiendo de dónde provienen los ingresos y cómo se distribuyen en la organización.

### 4.2 Aprendizajes Sociales

Durante mi participación en el PAP, comprendí que mi trabajo en el área de Crédito y Cobranza de HP no solo tiene impacto interno, sino también relevancia social y económica. Al colaborar con clientes de Brasil, Colombia y Argentina, contribuí a mejorar la gestión de cuentas por cobrar, lo cual facilita la continuidad operativa de

muchas empresas, especialmente aquellas que no cuentan con los recursos técnicos para resolver problemas financieros complejos.

Mis entregables permitieron reducir tiempos de análisis y acelerar procesos de cobranza, lo que ayuda a fortalecer la liquidez y confianza en las relaciones comerciales, aportando así a la economía regional. Aunque no generé bienes públicos directos, mi trabajo favorece prácticas más formales y responsables dentro del sector privado.

Además, este proyecto me hizo más consciente del impacto del contexto sociopolítico y económico en la gestión financiera, y me permitió aplicar soluciones con creatividad y orden, siempre orientadas a la mejora continua y la calidad del servicio. Este aprendizaje me motiva a seguir contribuyendo a transformaciones positivas desde mi rol profesional.

### **4.3 Aprendizajes Éticos**

Durante mi experiencia en el PAP, confirmé la importancia de actuar con responsabilidad, integridad y compromiso en un entorno profesional. En el área de Crédito y Cobranza de HP, constantemente manejé información confidencial y financiera, lo cual me exigió aplicar valores como la honestidad, la discreción y la transparencia, no solo por ética personal, sino también por respeto a los clientes y al equipo.

Me di cuenta de que los valores de HP están alineados con los míos, al promover la inclusión, el respeto y la responsabilidad social en sus operaciones. Esta coincidencia reforzó mi deseo de seguir creciendo en entornos donde se valore tanto el resultado como la forma en que se llega a él.

Aunque no enfrenté dilemas éticos graves, sí tomé decisiones en contextos de incertidumbre, por ejemplo, al comunicarme con clientes que tenían información limitada o versiones distintas sobre sus adeudos. En esos casos, elegí actuar con empatía, claridad y paciencia, buscando siempre una solución justa. Esta experiencia me reafirmó que, como futura profesional, mi labor no se limita a los números, sino también al trato humano.

Después del PAP, tengo más claro que quiero ejercer mi profesión con un enfoque ético y consciente, entendiendo que mis decisiones financieras pueden afectar a personas, empresas y comunidades.

### **4.4 Aprendizajes Personales**

El PAP fue una experiencia que me ayudó a conocerme mejor y a descubrir fortalezas que no sabía que tenía. Aprendí que soy capaz de adaptarme a contextos exigentes, trabajar bajo presión, organizar mi tiempo y aportar valor real en una empresa internacional. Esta vivencia me dio seguridad sobre mi capacidad para integrarme en el mundo profesional.

También me permitió reconocer la diversidad cultural y económica de los países con los que trabajé, desarrollando mayor empatía hacia las distintas realidades de los clientes. Convivir con personas de diferentes culturas y formas de trabajo amplió mi visión del mundo y me enseñó a colaborar en la pluralidad con respeto y apertura.

Esta experiencia me motivó a seguir construyendo mi proyecto de vida personal y profesional con claridad, sabiendo que quiero crecer en el área financiera, pero siempre desde un enfoque ético, humano y comprometido con el entorno social.

## **4.5 Tareas Aprendidas**

Durante mi participación en el PAP, identifiqué varios factores que contribuyeron directamente al éxito de mis entregables y al cumplimiento de mis responsabilidades.

A nivel personal, destacaron mi compromiso constante, la curiosidad por aprender, y una actitud abierta ante los desafíos. Ser ordenada, metódica y mantener siempre una disposición a adaptarme a los cambios repentinos me permitió enfrentar cada tarea con responsabilidad y buscar soluciones efectivas. También fue clave mi hábito de organizar mis tiempos, priorizar pendientes y realizar revisiones semanales, lo que me ayudó a cumplir todos los entregables con calidad y en tiempo.

Un factor fundamental fue el apoyo de mi team leader, quien me brindó guía constante, respuestas claras ante mis dudas, retroalimentación oportuna y un ambiente de confianza. Gracias a eso, me sentí motivada y valorada dentro del equipo. El ambiente laboral también fue muy positivo, lo cual reforzó mi sentido de pertenencia y me permitió integrarme con facilidad al grupo.

Sin embargo, también identifiqué áreas de mejora personal. En algunos momentos, pude haber manejado mejor mi tiempo, ser más cuidadosa al anotar detalles importantes, y priorizar de forma más precisa algunas tareas, evitando distracciones innecesarias. Aunque mis entregables individuales no se retrasaron, en ciertas ocasiones el equipo enfrentó demoras por actitudes poco comprometidas de algunos miembros, lo cual afectó el ritmo de los resultados grupales. Esta experiencia me enseñó que, además del trabajo individual, el éxito colectivo depende del compromiso y la comunicación constante entre todos los integrantes.

A futuro, estos aprendizajes me permitirán fortalecer mis rutinas de trabajo, fomentar la colaboración y asumir una actitud aún más proactiva y consciente del impacto que tiene cada acción dentro de un equipo profesional.

## 5. Conclusiones

Participar en el Proyecto de Aplicación Profesional (PAP) en el área de Crédito y Cobranza de HP ha sido una experiencia que marcó un antes y un después tanto en mi formación profesional como en mi desarrollo personal. Lo que inicialmente parecía un reto técnico se convirtió en una experiencia profundamente enriquecedora en todos los niveles.

Una de las situaciones inesperadas que más me enseñaron fue enfrentarme a la diversidad de contextos económicos y culturales al trabajar con clientes de Brasil, Colombia y Argentina. Más allá del análisis financiero, aprendí a comunicarme con empatía, adaptarme a distintas formas de trabajo y comprender cómo las realidades sociopolíticas impactan directamente en las operaciones de una empresa global como HP. También aprendí a colaborar con diferentes áreas internas, como ventas, atención al cliente y soporte, lo que me permitió desarrollar una visión más integral de los procesos empresariales.

En el aspecto técnico, fortalecí habilidades como el análisis financiero, la organización, la priorización y el uso avanzado de herramientas como Excel y SAP S4. Pero más allá de eso, lo que me llevo es la confianza en que soy capaz de enfrentar desafíos reales, trabajar bajo presión y contribuir con soluciones concretas.

Valoro profundamente esta experiencia porque me exigió salir de mi zona de confort, tomar decisiones con impacto real y mantener una actitud profesional en todo momento. El reto fue alto, pero el aprendizaje fue mayor. Me siento satisfecha con los resultados obtenidos, no solo porque cumplí con todos los objetivos planteados, sino porque descubrí fortalezas personales que no conocía y confirmé que quiero seguir desarrollándome en el ámbito financiero, con ética, responsabilidad y compromiso social.

Este PAP no solo aportó a mi formación académica, sino que también reforzó mi propósito profesional y mi deseo de contribuir a proyectos que generen valor para las organizaciones y la sociedad.