

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

IBM DE MÉXICO

PRESENTA

Alumno: IES, Daniela ELIZONDO Hernández

Profesor PAP: Juan Manuel Islas Espinoza, PMP®

Tlaquepaque, Jalisco, mayo 2024.

ÍNDICE

Contenido

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

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 texto siguiente describe mi Proyecto de Aplicación Profesional (PAP) llevado a cabo en IBM, una empresa multinacional de tecnología. El alcance del proyecto incluye la aplicación de conocimientos teóricos en el entorno profesional, la colaboración en un equipo multinivel, el desarrollo de habilidades de liderazgo, la comprensión del entorno empresarial y la gestión eficiente del tiempo. Se detalla la metodología utilizada para mantener una planificación estructurada del proyecto. Se muestra los planes y cronogramas de actividades dentro del proyecto, así como los resultados obtenidos con el proyecto. Por último, se muestran mis reflexiones obtenidas profesionales, sociales, éticos y personales después de haber participado en el proyecto.

1. Introducción

1.1 Antecedentes

IBM es una empresa multinacional que se enfoca en diversas áreas tecnológicas, como inteligencia artificial, nube, analítica de datos, blockchain, ciberseguridad, internet de las cosas y servicios de consultoría y desarrollo de software. IBM atiende a una diversidad de cliente en diferentes sectores, como manufactura, finanzas, servicios, entre otros. Por ser una empresa transnacional tiene mercados locales, nacionales y globales. Todo depende de cada proyecto y las necesidades del cliente.

La misión y valores de IBM suelen centrarse en proporcionar soluciones tecnológicas innovadoras que ayuden a sus clientes a alcanzar sus objetivos de manera eficiente. Logrando esto mediante su excelente ética empresarial e impulso hacia una tecnología más sostenible.

1.2 Justificación

Poder llevar un PAP de este tipo me motivo para poder ir obteniendo experiencia profesional en el mundo empresarial y empezar a mostrar todo lo que he aprendido en la carrera. Ya que mi carrera de Ingeniería en Empresas de Servicio es muy amplia en el aspecto que involucra tres áreas muy importantes como: las humanidades, los negocios y la tecnología; puede llegar a ser abrumador decidir que rama te gusta más y en lo que quisieras trabajar. Me está ayudando a darme cuenta qué me gusta y si es una línea de negocio que me resulta atractiva y después pudiera trabajar de tiempo completo. Por ser una posición de Student es muy flexible con los horarios de la escuela; a la semana estaré invirtiendo 30 horas en IBM además de las clases de este semestre.

Los apoyos con los que estaré contando a lo largo de mi proyecto de PAP en IBM son los siguientes:

- Equipo de cómputo
- Plataforma de aprendizaje
- Contacto directo con mi líder de proyecto
- Seguro médico
- Remuneración económica
- Horario flexible

1.3 Objetivos

IBM, al realizar proyectos como el PAP ayuda a proporcionarnos la oportunidad de aplicar conocimientos que hemos adquirido a lo largo de nuestras carreras y ponerlos en práctica en un entorno profesional. También sirve para identificar y nutrir a nuevos talentos, los cuales podrían ser buen perfil para contratar de tiempo completo a futuro y seguir desarrollando y exprimiendo su talento.

Algunos de los objetivos de conocimientos y experiencias profesionales que tengo planteados para esta experiencia son:

- Obtener experiencia en el mundo laboral.
- Aplicar mis habilidades teóricas aprendidas en las clases.
- Resolución de problemas en un entorno empresarial.
- Dejar un impacto de mí ahí y dejar buena impresión de lo que soy capaz de hacer.

1.4 Contexto

El área en la cual estaré trabajando es en el Centro de Innovación. El proyecto es en el área de escalaciones. Las funciones que se realizarán son las siguientes:

- Revisión y creación de nuevos procesos de escalación.
- Diseño de presentaciones de información a equipos de trabajo.
- Realización de reporte a nivel gerencial.

El rol que estaré desempeñando es de Intern/Student realizando las funciones listadas anteriormente. La cual se refiere a que estoy contratada para un área en específico de IBM. El área en la que estoy trabajando es Technology Lifecycle Services, específicamente en el equipo de National Service Office.

1.5 Inventario de Competencias

No.	Competencia	Req	Adq	GAP	Obj	Prior
1	Comunicación en inglés	3	3	0	3	A
1.1	Comunicación escrita en inglés	3	3	0	3	A
1.2	Comunicación oral en inglés	3	3	0	3	A
2	Herramientas de Microsoft	3	2	1	3	A
2.1	Manejo de Microsoft Word	3	3	0	3	A
2.2	Manejo de Microsoft PowerPoint	3	3	0	3	M
2.3	Manejo de Microsoft Excel	3	2	1	3	A
3	Manejo de Publisher	3	0	3	2	M
3.1	Manejo de la herramienta	3	0	3	2	A
3.2	Formularios dentro de Publisher	3	0	3	2	M
4	Manejo de CSP	3	0	3	2	A
4.1	Monitoreo de casos	3	0	3	2	A
4.2	Creación de casos	3	0	3	2	M
4.3	Manejo de la herramienta	3	0	3	2	M

1.6 Plan Educativo

Plan de Actividades							1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	Obj
No.	Actividad Educativa	Tipo Actividad	Total Hrs	Fecha Inicio	Fecha Termina																		
3	Manejo de Publisher																						
3.1	Tomar curso	Curso en línea	3	15/01/24	19/01/24																		
3.2	Realizar una página de práctica	Autoestudio	10	22/01/24	09/02/24																		
4	Manejo de CSP																						
4.1	Tomar curso	Curso en línea	3	22/01/24	26/01/24																		
4.2	Sesión con team lead para aprender	Tutoría	1	22/01/24	26/01/24																		
4.3	Crear un caso	Autoestudio	1	22/01/24	08/03/24																		
4.4	Monitorear casos	Autoestudio	4	05/02/24	05/05/24																		

1.7 Entregables

1. Reporteo de Utilización a nivel gerencial
2. Publisher (Diseño de presentaciones de información a equipos de trabajo)
3. File de trackeo de calendarios y horarios para optimizar la utilización del equipo

1.8 Involucrados

- Mi rol de Intern/Student
- Líder del Proyecto
- Miembros del Equipo de Trabajo

2. Desarrollo del Proyecto PAP

2.1 Administración del Proyecto

Inicio: Se lleva a cabo la introducción al equipo y los cursos mandatorios que se tienen que realizar.

Planificación: Se tienen reuniones constantes sobre los entregables y tareas que tengo que realizar.

Ejecución: Realizo las tareas y entregables y las tengo que enviar a mi líder de equipo para que las revise.

Seguimiento y Control: La líder del equipo revisa los entregables para asegurar que están correctos, de lo contrario se realizan las correcciones necesarias.

Cierre: Se da cierre a los entregables y si hay más por hacer debo de realizarlos y pasar por el proceso de nuevo.

2.2 Sustento Teórico y Metodológico

El sustento teórico y metodológico del proyecto se basa en la colaboración directa con mi líder de proyecto. Esto ayuda a tener una comunicación efectiva y una comprensión clara de los entregables que se llevaran a cabo a lo largo del proyecto. Se tiene establecido un canal de comunicación efectivo mediante Slack, para mantener una retroalimentación constante.

2.3 Descripción del Proyecto

El proyecto que se está trabajando para el PAP es parte del área de Technology Lifecycle Services, específicamente en un equipo de escalaciones de casos. El proyecto se maneja de una manera iterativa, ya que este enfoque permite regresar a etapas anteriores a hacer mejoras. El proyecto incluye la elaboración y mejora de reportes a nivel gerencial, propuestas de mejora en las tareas asignadas, gestión y coordinación de proyectos asistiendo al nivel gerencial y seguimiento de casos. Como otra característica el proyecto se puede clasificar como de Manejo de Información para poder analizarla y realizar los reportes necesarios. Para poder lograr los entregables del proyecto hago uso de los siguientes recursos tecnológicos, herramientas y procedimientos:

- Computadora
- Microsoft Office
- Cognitive Support Platform (Para el monitoreo de las escalaciones de los casos)

2.4 Plan de Trabajo

Plan de Actividades																							
No.	Actividad Educativa	Tipo Actividad	Total Hrs	Fecha Inicio	Fecha Terminio	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	Obj	
3	Manejo de Publisher																						
3.1	Tomar curso	Curso en línea	3	15/01/24	19/01/24																		
3.2	Realizar una página de práctica	Autoestudio	10	22/01/24	09/02/24																		
4	Manejo de CSP																						
4.1	Tomar curso	Curso en línea	3	22/01/24	26/01/24																		
4.2	Sesión con team lead para aprender	Tutoría	1	22/01/24	26/01/24																		
4.3	Crear un caso	Autoestudio	1	22/01/24	08/03/24																		
4.4	Monitorear casos	Autoestudio	4	05/02/24	05/05/24																		

2.5 Equipo de Trabajo

<i>Rol</i>	<i>Responsabilidad</i>
Líder del Equipo (Service Delivery Manager)	<ul style="list-style-type: none"> • Manejar a un equipo de trabajo • Asignar tareas • Manejar escalaciones • Aclarar requisitos de los casos • Garantizar un servicio de calidad
NDM	<ul style="list-style-type: none"> • Responder a llamadas • Manejar las escalaciones • Resolución de problemas con los casos
Intern/Student	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de reportes gerenciales • Apoyo en monitoreo de casos

	<ul style="list-style-type: none"> • Archivo de calendarios de trabajo
--	---

2.6 Plan de Comunicaciones

<i>Emisor</i>	<i>Mensaje</i>	<i>Receptor</i>	<i>Medio</i>	<i>Frecuencia</i>
Profesor PAP	Liga de reunión	Alumno	Email	s
Profesor PAP	Entregas	Alumno	Canvas	m
Líder de Equipo	Entregables	Alumno	Video conferencias	s
Alumno	Reportes	Líder de Equipo	Email	m

2.7 Plan de Calidad

<i>Emisor: Quién Entrega</i>	<i>Entregable: Qué Entrega (SubEntregable)</i>	<i>Receptor: Quién recibe o Inspecciona</i>	<i>Criterios: Condiciones de Aceptación</i>	<i>Siguiente paso. Donde va Cuando se Autoriza.</i>
Alumno	Reportes gerenciales	Líder de Equipo	Datos correctos, formato adecuado	Se comparten con los Senior.
Alumno	Entregables	Líder de Equipo	Datos correctos, formato adecuado	Se comparten con el equipo
Alumno	Entregables de la materia PAP	Profesor PAP	De acuerdo con la rúbrica, información	Se pasa a la siguiente etapa y se presenta el resultado final.

			adecuada, en tiempo y forma	
--	--	--	-----------------------------	--

2.8 Seguimiento y Control

Para tener un seguimiento y control del proyecto, diario estoy en contacto con mi líder de proyecto para estar al tanto de cualquier actividad que se tenga que realizar. De igual forma semanalmente nos vemos en la oficina en persona y platicamos sobre pendientes o avances de los entregables.

Al igual se lleva un seguimiento y control con el profesor PAP a lo largo del semestre, mediante las entregas y las retroalimentaciones individuales para revisar los avances.

3. Resultados del Trabajo Profesional

3.1 Productos Obtenidos

- Reportes de utilización a nivel gerencial
- Archivo de calendarios para saber quién está trabajando
- Página de Publisher con información relevante para el equipo

3.2 Estimación del Impacto

Producto	Beneficiado	Beneficio	Trascendencia
Reportes de utilización gerencial	El equipo de gerentes del equipo	Poder tener estadísticas mensuales sobre la productividad del equipo	Sigan utilizando el mismo formato a lo largo del tiempo
Archivo de calendarios para saber quién está trabajando	El equipo de trabajo y líderes	Poder visualizar de una manera gráfica que personas del equipo están en turno	Que se automatice más el proceso y sea más sencillo de usar
Página de Publisher con información relevante para el equipo	El equipo de trabajo	Que el equipo de trabajo este enterado de las noticias más recientes y/o actividades que se deben realizar	Que sigan utilizando la página para seguir publicando anuncios y noticias

4. Reflexiones del alumno

4.1 Aprendizajes Profesionales

A lo largo del proyecto pude desarrollar nuevos aprendizajes profesionales como:

- Trabajo en equipo: Fue esencial para que el proyecto sea exitoso ya que estaba en contacto constante con el equipo y mi líder de proyecto. Y todos estaban dispuestos a ayudarme en todo lo que necesitara.
- Nuevas herramientas y procesos internos de IBM: Es interesante poder aprender de nuevas herramientas como Publisher y CSP y poder llevar a cabo procesos más elaborados que realizan los empleados del equipo. Y poder utilizar las herramientas no perfectamente por el corto tiempo del proyecto, pero lo suficientemente bien para poder utilizarla.
- Practicar el Inglés: Ya que en el proyecto le damos servicio a Estados Unidos por lo que todas las interacciones y hasta con el equipo de aquí en Guadalajara son en inglés.
- Análisis y toma de decisiones: Al estar monitoreando casos se deben de analizar para poder decidir que el lo siguiente que se debería hacer y los pasos a seguir para que sean exitosos.

4.2 Aprendizajes Sociales

El proyecto me dejó muchos aprendizajes sociales como: la oportunidad de colaborar efectivamente en equipos multinivel, desarrollar habilidades de liderazgo al interactuar con líderes de proyecto, comprender el entorno empresarial real en una empresa multinacional como IBM, aplicar conocimientos teóricos en situaciones prácticas, gestionar el tiempo de manera eficiente y a adaptarme a situaciones cambiantes. También a aprender sobre la ética y responsabilidad profesional en el contexto laboral.

4.3 Aprendizajes Éticos

Creo que es muy importante mencionar que, así como debemos tener ética en las acciones que realizamos en nuestra vida cotidiana. También aplica en la ética laboral, se deben seguir lineamientos ya que se está trabajando con información confidencial y saber utilizar los recursos que nos brindan de manera correcta. Para que haya confidencialidad del trabajo y no haya conflictos en el futuro. Siempre tomando en cuenta nuestras morales y valores y poder enfrentarnos a cualquier situación si dejar nuestra esencia.

4.4 Aprendizajes Personales

Esta experiencia ha sido muy enriquecedora para mí, ya que me ha brindado una experiencia en el ambiente profesional y laboral. Y me ha ayudado a darme cuenta que soy capaz de tener un trabajo con las habilidades que he aprendido a lo largo de la carrera y darme cuenta de lo que me gusta. También poder mostrar lo que yo puedo aportar a un equipo de trabajo y estén satisfechos con mi trabajo y desempeño. Para mí fue muy satisfactorio cuando a la mitad del proyecto tuve una sesión con mi líder de proyecto y que me dijera sus evaluaciones de desempeño hacia mí. Fue gratificante escuchar que ella estaba feliz con mis participaciones en el equipo y eso me da motivación para seguir.

4.5 Tareas Aprendidas

Los principales factores que favorecieron al éxito del proyecto fueron:

- Colaboración directa con mi líder de proyecto
- Comunicación efectiva
- Retroalimentación constante
- Hacer preguntas

El único factor que podría haber sido mejor es el tiempo ya que sentí que los seis meses del proyecto pasaron volando en un abrir y cerrar de ojos.

5. Conclusiones

El Proyecto de Aplicación Profesional (PAP) en IBM me proporcionó una valiosa oportunidad para aplicar mis conocimientos teóricos en un entorno empresarial real. A través de la colaboración con un equipo multinivel y la ejecución de tareas en el área de Technology Lifecycle Services, pude desarrollar habilidades profesionales como: el trabajo en equipo, el análisis y la toma de decisiones, así como familiarizarme con nuevas herramientas y procesos interno de IBM. La flexibilidad de horarios y los recursos proporcionados, como el equipo de cómputo, plataforma de aprendizaje, colaboración directo con mi líder de proyecto, entre otros contribuyeron a que el proyecto fuera exitoso.

Además de los objetivos profesionales, el proyecto también me permitió reflexionar sobre mis aprendizajes sociales, éticos y personales. La experiencia de trabajar en un entorno multinacional como IBM me proporciono una comprensión más profunda del entorno empresarial real y la importancia de la ética laboral. Asimismo, el proyecto me ayudó a desarrollar habilidades de liderazgo al interactuar con líderes de proyecto y gestionar eficientemente el tiempo y las tares asignadas. Estas reflexiones son importantes para mi crecimiento profesional y personal.

El proyecto PAP en IBM no sólo me brindó una valiosa experiencia profesional, sino que también me permitió crecer en términos personales y éticos. A través de la colaboración, la comunicación efectiva y la dedicación a la calidad del trabajo, pude contribuir de manera significativa al equipo y dejar una impresión positiva de mi capacidad y compromiso. Aunque el tiempo del proyecto pasó rápidamente, los aprendizajes y las habilidades adquiridas seguirán siendo valiosas para mi futuro profesional y personal. Me siento satisfecha y feliz de haber tenido la oportunidad de mostrar mis capacidades y tener una experiencia en un entorno laboral antes de haber terminado la carrera.