

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 TECNOLOGÍA I

ORACLE GLOBAL MÉXICO, S. DE R.L. DE C.V.

PRESENTA

Alumno: ISC, Lorena Ruelas Gaytán

Profesor PAP: Juan Manuel Islas Espinoza, PMP®

Tlaquepaque, Jalisco, Julio 2025.

ÍNDICE

Contenido

REPORTE PAP	5
Presentación Institucional de los Proyectos de Aplicación Profesional.....	5
Resumen	6
1. Introducción	7
1.1 Antecedentes	7
1.2 Justificación	7
1.3 Objetivos	8
1.4 Contexto	8
1.5 Inventario de Competencias	8
1.6 Plan Educativo	9
1.7 Entregables	9
1.8 Involucrados	9
2. Desarrollo del Proyecto PAP	11
2.1 Administración del Proyecto	11
2.2 Sustento Teórico y Metodológico	11
2.3 Descripción del Proyecto	11
2.4 Plan de Trabajo	12
2.5 Equipo de Trabajo	12
2.6 Plan de Comunicaciones	13
2.7 Plan de Calidad	13
2.8 Seguimiento y Control	14
3. Resultados del Trabajo Profesional	15
3.1 Productos Obtenidos	15
3.2 Estimación del Impacto	15
4. Reflexiones del alumno	16
4.1 Aprendizajes Profesionales	16
4.2 Aprendizajes Sociales	16
4.3 Aprendizajes Éticos	16
4.4 Aprendizajes Personales	17
4.5 Tareas Aprendidas	17
5. Conclusiones	18

6. Bibliografía y Anexos (*solo en caso de ser necesarios*)..... 19

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) consiste en el desarrollo de un portal interno para la consolidación de métricos dirigido al área de Soporte de la organización. El objetivo principal es centralizar y facilitar el acceso a herramientas y datos relevantes para tres perfiles clave: ingenieros de soporte, gerentes y directores.

El portal ofrecerá acceso personalizado a herramientas específicas según el rol del usuario, incluyendo sistemas de tickets, información de cobertura, contactos de escalación, métricas por área y enlaces clave para la gestión operativa.

El proyecto se desarrolla como un módulo independiente, utilizando tecnologías como HTML, Apex y SQL. La metodología empleada es Scrum, con una planificación ágil y revisiones semanales en conjunto con el líder del proyecto, Hugo López.

El proceso de seguimiento incluye reuniones semanales para evaluar avances, detectar desviaciones y aplicar acciones correctivas cuando sea necesario. Además, se participa activamente en las revisiones establecidas por la Coordinación y el Profesor PAP para asegurar la alineación académica del proyecto.

Este trabajo refleja una aplicación práctica de conocimientos técnicos y de gestión, aportando una solución funcional a una necesidad real del área de Soporte.

1. Introducción

1.1 Antecedentes

Nombre de la Organización Huésped:

Oracle Global Services México, S. de R.L. de C.V. — Sede Guadalajara.

Principales ramas tecnológicas en las que se enfoca la organización:

Oracle es una empresa líder a nivel mundial en el desarrollo de soluciones tecnológicas enfocadas en la nube, bases de datos, inteligencia artificial, analítica de datos, ciberseguridad y aplicaciones empresariales. En su sede en Guadalajara, Oracle Global Services se especializa en soporte técnico y desarrollo de soluciones en la nube, automatización de procesos, servicios de TI, consultoría, y soporte a clientes corporativos en implementación y operación de sistemas Oracle.

Productos y/o servicios que ofrece:

Oracle ofrece una amplia gama de productos y servicios que incluyen:

Bases de datos (Oracle Database, Autonomous Database)

Soluciones de nube pública y privada (Oracle Cloud Infrastructure - OCI)

Aplicaciones empresariales (ERP, HCM, SCM, CRM)

Servicios de consultoría, soporte técnico y gestión de servicios TI

Desarrollo de soluciones personalizadas para industrias específicas

Tipo de clientes y mercados que atiende:

Oracle atiende a una gran diversidad de clientes, entre los que se encuentran empresas de sectores como manufactura, finanzas, telecomunicaciones, salud, educación, gobierno, y PYMES. Sus principales mercados son globales, con presencia en más de 175 países. Desde México, especialmente desde la sede de Guadalajara, se brinda soporte y soluciones a clientes tanto locales como internacionales, con un enfoque en Norteamérica, Latinoamérica y Europa.

Misión y valores sociales que inspiran a la organización huésped:

Oracle tiene como misión ayudar a las organizaciones de todo el mundo a ver los datos de nuevas maneras, descubrir conocimientos y desbloquear posibilidades infinitas. Se guía por valores como la innovación, la integridad, el trabajo en equipo y la responsabilidad social. La empresa promueve un entorno diverso e inclusivo y apoya activamente proyectos de formación profesional, como las pasantías, para fortalecer el talento local y fomentar la transferencia de conocimiento tecnológico hacia las nuevas generaciones.

1.2 Justificación

Mi principal motivación para participar en un Proyecto de Aplicación Profesional (PAP) con Oracle Global México es la oportunidad de aplicar en un entorno real los conocimientos técnicos, habilidades y competencias que he desarrollado a lo largo de mi formación académica. Considero que esta experiencia me permitirá consolidar mi perfil profesional, al enfrentar desafíos tecnológicos actuales en una de las empresas líderes del sector a nivel global. Además, me aprenderé de

metodologías ágiles, buenas prácticas de desarrollo de software, y soluciones basadas en la nube, alineadas con las tendencias más relevantes de la industria.

Las actividades y compromisos que asumo en este PAP están directamente relacionados con mi formación profesional. Durante la carrera he adquirido bases sólidas en áreas como estructuras de datos, bases de datos, desarrollo de software, arquitectura de sistemas y pensamiento lógico, que me permiten contribuir activamente a los proyectos que Oracle lleva a cabo. La experiencia también me reta a desarrollar habilidades blandas como la comunicación efectiva, el trabajo colaborativo y la capacidad de aprendizaje autónomo, que son fundamentales en el entorno laboral actual.

Estimo que invertiré aproximadamente entre 5 horas por semana en este PAP, distribuidas entre las tareas asignadas, juntas de seguimiento y documentación. Además, por parte de la empresa se me solicita un aproximado de 30 horas semanales para el desarrollo del proyecto solicitado, este esfuerzo incluye el tiempo necesario para capacitarme en herramientas específicas utilizadas por la empresa (por ejemplo, plataformas Oracle Cloud, metodologías internas, herramientas de control de versiones y automatización), con el objetivo de cumplir con los estándares de calidad exigidos por la organización.

Para lograr estos objetivos, cuento con los siguientes apoyos y recursos ofrecidos desde el inicio del proyecto:

- Acceso a plataformas y herramientas internas de Oracle, incluyendo ambientes de desarrollo, bases de conocimiento y documentación técnica.
- Acompañamiento por parte de un mentor técnico, quien supervisa y guía mi desarrollo profesional dentro del proyecto.
- Capacitaciones internas y recursos de autoaprendizaje, como certificaciones.
- Acceso a la comunidad técnica de Oracle, incluyendo foros internos y sesiones de retroalimentación con otros colaboradores.

Finalmente me interesa desarrollarme profesionalmente en un entorno como este, una empresa internacional, con equipos de diferentes años de experiencia y aptitudes.

1.3 Objetivos

La empresa huésped busca, a través de proyectos PAP, fortalecer la colaboración con instituciones educativas, permitiendo que estudiantes se integren temporalmente a sus equipos de trabajo. Con ello, se busca aportar valor a los proyectos internos, acelerar tareas de desarrollo o mejora continua, y al mismo tiempo, formar talento joven que pueda adaptarse a sus metodologías y herramientas específicas. Estos proyectos también permiten identificar perfiles con potencial para futuras contrataciones.

Desde mi perspectiva, mi participación en este PAP tiene como propósito ampliar mis conocimientos técnicos en el entorno real de una organización, particularmente en la gestión y soporte de bases de datos Oracle. Aspiro a fortalecer mis habilidades en desarrollo web, administración de datos, metodologías ágiles, y colaborar en un entorno profesional bajo la supervisión de expertos. También espero adquirir experiencia en el trabajo en equipo, comunicación técnica, y manejo de herramientas empresariales.

1.4 Contexto

Este PAP corresponde al departamento de soporte técnico a bases de datos Oracle en la sede de Guadalajara. Se trata de un proyecto de apoyo a áreas operativas, específicamente orientado al desarrollo de un portal interno para la consolidación y visualización de métricos utilizados por ingenieros de soporte, gerentes y directores.

Participaré como intern del equipo de soporte, desempeñando el rol de desarrolladora web, con funciones centradas en el diseño, implementación y prueba de componentes del portal. Además, colaboraré directamente con el líder del proyecto para dar seguimiento a los avances, proponer mejoras, y asegurar que los entregables cumplan con los objetivos establecidos.

1.5 Inventario de Competencias

Inventario de Competencias						
No.	Competencia	Req	Adq	GAP	Obj	Prior
1	Dominar el inglés	5	4	1	5	5
1.1	Comprensión de documentación técnica y manuales en inglés.	5	5	0	5	5
1.2	Redacción clara y profesional de correos y reportes en inglés.	5	5	0	5	5
1.3	Comunicación verbal efectiva en reuniones técnicas.	5	4	1	5	5
1.4	Ampliación de vocabulario técnico en áreas de TI y soporte.	5	3	2	5	5
2	Mindset analítico	4	3	1	4	4
2.1	Identificación de patrones y relaciones en grandes volúmenes de datos.	4	4	0	5	4
2.2	Resolución estructurada de problemas técnicos.	4	3	1	5	4
2.3	Toma de decisiones basada en evidencia.	4	3	1	5	5
2.4	Evaluación de métricas para proponer mejoras operativas.	4	3	1	5	4
3	Adaptable	5	4	1	5	5
3.1	Flexibilidad para trabajar en entornos y herramientas nuevas.	5	5	0	5	5
3.2	Gestión de cambios en prioridades y tareas del proyecto.	5	5	0	5	5
3.3	Capacidad para integrarse rápidamente a equipos de trabajo.	4	4	0	5	4
3.4	Ajuste ágil a metodologías y estilos de trabajo de la empresa.	4	4	0	5	4
4	Autodidacta	5	4	1	5	5
4.1	Búsqueda y selección crítica de fuentes confiables de aprendizaje.	5	5	0	5	5
4.2	Gestión efectiva del tiempo para el autoestudio.	5	5	0	5	5
4.3	Aplicación inmediata de conocimientos adquiridos por cuenta propia.	5	4	1	5	5
4.4	Capacidad para aprender nuevas tecnologías o lenguajes sin guía directa.	5	4	1	5	5

1.6 Plan Educativo

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
1	Conocimiento base para la proteccion de datos																				
1.1	Curso 'GCS New Hire Days 1-5'	Curso	8	05/06/2025	09/06/2025	■															
1.2	Curso 'GCS New Hire Days 6-30'	Curso	8	10/06/2025	12/06/2025		■														
2	Comprensión de infraestructura de la nube de Oracle y tecnologías fundamentales																				
2.1	Certificación 'OCI Fundamentals'	Certificación	8	05/06/2025	09/06/2025	■															
2.2	Certificación AI"	Certificación	10	10/06/2025	13/06/2025		■														
2.3	Certificación de Oracle APEX	Certificación	12	16/06/2025	18/06/2025			■													
3	Planificación y levantamiento de requerimientos específicos de la app	Tutoría	12	18/06/2025	20/06/2025				■												
4	Creación de mockuos para la app	Autoestudio	8	23/06/2025	24/06/2025					■											
5	Investigación para planeación eficiente de diseño del software	Autoestudio	20	25/06/2025	01/07/2025					■	■										
6	Investigación para el desarrollo de la web app	Autoestudio	48	02/07/2025	03/10/2025								■	■	■	■	■	■	■	■	■

1.7 Entregables

Durante el periodo del PAP, el equipo y yo desarrollaremos un portal interno de consolidación de métricos dirigido a mejorar la eficiencia y visibilidad de la operación del área de soporte. Los entregables se organizan en función de los perfiles de usuario objetivo dentro de la organización:

Entregables generales:

1. Portal web interno accesible mediante autenticación.
2. Diseño responsivo y navegación intuitiva.
3. Panel de control principal con acceso a secciones específicas según el rol del usuario (ingeniero de soporte, gerente, director).

Para ingenieros de soporte:

1. Integración con la herramienta de gestión de tickets para visualización y seguimiento de casos.
2. Sección con enlaces organizados para identificar y contactar a los 'account managers' asignados por cliente.
3. Acceso centralizado a la base de conocimiento (KM) y herramientas de IA utilizadas para resolver incidentes.

Para gerentes:

1. Acceso a la herramienta de cobertura de soporte, incluyendo visualizaciones de disponibilidad y turnos.

2. Visualización dinámica de la rotación de duty managers.
3. Módulo de contactos clave para escalaciones operativas o críticas.

Para directores:

1. Acceso a la herramienta de cobertura, similar a los gerentes, con mayor nivel de filtrado.
2. Visualización de métricos específicos por área, incluyendo KPIs estratégicos predefinidos por la dirección.

1.8 Involucrados

Área interna solicitante: Área de Soporte. Encargada de definir las necesidades funcionales del portal y de validar los entregables conforme a sus requerimientos operativos.

Cliente externo: No aplica. El proyecto está orientado al uso interno dentro de la organización.

Líder del Proyecto: Hugo López Araiza. Persona responsable de coordinar el avance general del proyecto, establecer prioridades y validar que los entregables cumplan con los objetivos definidos.

Miembros del Equipo de Trabajo: Solamente Lorena Ruelas Gaytán. Asignada al desarrollo e implementación del portal incluyendo diseño, desarrollo, pruebas y documentación.

Rol que ejerce el alumno durante el proyecto: Desarrollador web. Participa en el diseño e implementación del portal, desarrollo de funcionalidades, integración de herramientas, y aseguramiento de la funcionalidad requerida para los distintos perfiles de usuario.

2. Desarrollo del Proyecto PAP

2.1 Administración del Proyecto

El proyecto se administra bajo la metodología Scrum, dividiendo el desarrollo en sprints iterativos y con entregables incrementales. La administración se estructura de la siguiente forma:

- **Inicio:** El proyecto comenzó el 2 de junio de 2025, con una sesión de arranque donde se definieron objetivos generales, alcance funcional y perfiles de usuarios meta.
- **Planificación:** Se realiza la planificación al inicio de cada sprint, definiendo el backlog de tareas con base en prioridades establecidas por el líder del proyecto. Se utilizan herramientas digitales para organizar las historias de usuario, funcionalidades y avances.
- **Ejecución:** Las tareas se implementan principalmente utilizando tecnologías como **HTML**, **Apex** y **SQL**. Durante cada sprint se desarrollan módulos específicos del portal, asignados a los diferentes perfiles de usuarios (ingenieros de soporte, gerentes, directores).
- **Seguimiento y Control:** Se llevan a cabo reuniones semanales para revisar avances, resolver bloqueos y ajustar prioridades. El líder del proyecto, Hugo López, es responsable del control general y de validar entregables conforme a los objetivos establecidos.
- **Cierre:** El cierre del proyecto está programado para mayo de 2026, con la entrega del portal finalizado, documentación técnica y funcional, así como una presentación general a los stakeholders.

2.2 Sustento Teórico y Metodológico

El desarrollo del proyecto se sustenta en la metodología Scrum, una metodología ágil ampliamente usada en la industria de software para facilitar el trabajo colaborativo, iterativo y enfocado en la entrega de valor continuo. A través de esta metodología, se promueve la adaptación flexible al cambio, la retroalimentación frecuente y la entrega de funcionalidades en ciclos cortos.

En cuanto a la producción de los entregables, el proyecto sigue un enfoque de desarrollo incremental, ya que el portal se construye módulo por módulo, integrando funcionalidades conforme avanzan los sprints, y realizando pruebas continuas que permiten ajustar y refinar el producto con base en retroalimentación real.

Las herramientas y tecnologías utilizadas (HTML, Apex, SQL) responden a los estándares técnicos definidos por la organización y permiten cumplir con los requerimientos de integración y visualización solicitados por el área de soporte.

2.3 Descripción del Proyecto

El proyecto consiste en el desarrollo de un portal interno para la consolidación de métricas, dirigido al área de soporte. El objetivo es centralizar la información relevante para tres perfiles clave: ingenieros de soporte, gerentes y directores. Se trata de un proyecto independiente, para fines internos y claramente alineado con los objetivos estratégicos de la organización. El desarrollo sigue un ciclo de vida incremental, entregando funcionalidades por fases y validándolas conforme a su integración con el entorno de trabajo del área de soporte.

El proceso de trabajo comienza con la identificación de necesidades específicas de cada perfil, seguido del diseño de interfaces personalizadas, desarrollo técnico, integración de herramientas internas y validación de cada módulo.

El tipo de proyecto corresponde a un desarrollo de aplicación web, con énfasis en integración de sistemas internos y visualización de métricas organizacionales.

Recursos tecnológicos principales:

1. **HTML:** Para la estructura y presentación del portal web.
2. **Apex:** Para el desarrollo de lógica y conexión con sistemas.
3. **SQL:** Para consultas, extracción y consolidación de datos utilizados en la generación de métricas y reportes.

2.4 Plan de Trabajo

Item	Topic	Start date	Finish date	Workdays	Dependency	Owner	AC	Stakeholder	Status
1	Planificación general del proyecto	07-jun	07-jun	1	-	Interna (Lorena Ruelas)	Cronograma aprobado	Hugo	Hecho
2	Inducción y accesos	09-jun	10-jun	2	-	Interna (Lorena Ruelas)	Accesos habilitados	Hugo	Pendiente
3	Desarrollo backend - infraestructura básica	11-jun	12-jun	2	1,2	Interna (Lorena Ruelas)	Servidor corriendo	Hugo	Pendiente
4	Desarrollo frontend - estructura inicial	13-jun	14-jun	2	1,2	Interna (Lorena Ruelas)	Maquetación base	Hugo	Pendiente
5	Sección: Herramienta de tickets (Soporte)	15-jun	17-jun	3	3,4	Interna (Lorena Ruelas)	Funcionalidad lista	Hugo	Pendiente
6	Sección: Account managers (Soporte)	18-jun	20-jun	3	3,4	Interna (Lorena Ruelas)	Links funcionales	Hugo	Pendiente
7	Sección: Herramienta KM y AI (Soporte)	23-jun	25-jun	3	3,4	Interna (Lorena Ruelas)	Acceso integrado	Hugo	Pendiente
8	Sección: Herramienta de cobertura (Gerentes)	26-jun	30-jun	3	3,4	Interna (Lorena Ruelas)	Dashboard funcional	Hugo	Pendiente
9	Sección: Rotación duty managers (Gerentes)	01-jul	03-jul	3	3,4	Interna (Lorena Ruelas)	Visualización lista	Hugo	Pendiente
10	Sección: Contactos de escalaciones (Gerentes)	04-jul	08-jul	3	3,4	Interna (Lorena Ruelas)	Directorio accesible	Hugo	Pendiente
11	Sección: Métricas por área (Directores)	09-jul	11-jul	3	3,4	Interna (Lorena Ruelas)	Gráficas disponibles	Hugo	Pendiente
12	Chequeo y pruebas unitarias	14-jul	14-jul	1	5-11	Interna (Lorena Ruelas)	Pruebas exitosas	Hugo	Pendiente
13	Pruebas de integración y validación	15-jul	15-jul	1	12	Interna (Lorena Ruelas)	Sistema validado	Hugo	Pendiente
14	Documentación y preparación de entrega	16-jul	17-jul	2	13	Interna (Lorena Ruelas)	Documentación completa	Hugo	Pendiente

2.5 Equipo de Trabajo

<i>Rol</i>	<i>Responsabilidad</i>	<i>Nombre (opcional)</i>
<i>Desarrolladora web</i>	<i>Desarrollar web app</i>	<i>Lorena Ruelas</i>
<i>Líder</i>	<i>Verificar proceso y requerimientos</i>	<i>Hugo López</i>

2.6 Plan de Comunicaciones

Emisor: Lorena Ruelas

Mensaje: Reporte de avances y evidencias de implementaciones o entregables completados.

Receptor: Hugo López

Medio: Correo electrónico

Frecuencia: Semanal

<i>Emisor</i>	<i>Mensaje</i>	<i>Receptor</i>	<i>Medio</i>	<i>Frecuencia</i>
<i>Lorena Ruelas</i>	<i>Reporte de avances y evidencias de implementaciones o entregables completados.</i>	<i>Hugo López</i>	<i>Correo</i>	<i>Semanal</i>
<i>Lorena Ruelas</i>	<i>Reportes con el formato establecido para el PAP.</i>	<i>Juan Manuel Islas Espinoza</i>	<i>Canvas y teams</i>	<i>Quincenal (Acorde a las fechas)</i>

				<i>establecidas en canvas)</i>
<i>Lorena Ruelas</i>	<i>Reporte con correcciones de reportes PAP</i>	<i>Juan Manuel Islas Espinoza</i>	<i>Canvas y teams</i>	<i>Cuando sea necesario*. El día de las revisiones y correcciones.</i>

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>
<i>Lorena Ruelas</i>	<i>Reporte y evidencia de funcionamiento, herramienta implementada, sección específica para ingenieros de soporte</i>	<i>Hugo López</i>	<i>Cumple con los requerimientos establecidos para ingenieros de soporte.</i>	<i>Se aprueba y se avanza con la siguiente sección.</i>
<i>Lorena Ruelas</i>	<i>Reporte y evidencia de funcionamiento, herramienta implementada, sección específica para gerentes.</i>	<i>Hugo López</i>	<i>Cumple con los requerimientos establecidos para gerentes.</i>	<i>Se aprueba, se comprueba el funcionamiento de todo integrado y se avanza con la siguiente sección.</i>
<i>Lorena Ruelas</i>	<i>Reporte y evidencia de funcionamiento, herramienta implementada, sección específica para directivos.</i>	<i>Hugo López</i>	<i>Cumple con los requerimientos establecidos para directivos.</i>	<i>Se aprueba y verifica funcionamiento de todo integrado.</i>

2.8 Seguimiento y Control

El seguimiento y control del proyecto se realiza de forma semanal mediante reuniones entre el alumno y el líder del proyecto, Hugo López. En estas juntas se revisan los avances conforme a los objetivos establecidos, se identifican posibles retrasos o desviaciones, y se definen acciones correctivas en caso necesario. Cualquier cambio en el plan de trabajo se documenta y ajusta para asegurar el cumplimiento de los entregables del proyecto PAP. Además, para verificar el correcto desarrollo del reporte PAP se presenta al profesor Juan Manuel Islas el progreso, se recibe retroalimentación, y se realizan las correcciones correspondientes al Reporte Final PAP.

3. Resultados del Trabajo Profesional

3.1 Productos Obtenidos

1. 'OCI 2025 Certified Foundations Associate'
2. 'OCI 2025 Certified AI Foundations Associate'
3. 'MySQL Implementation Certified Associate'
4. Sección de bienvenida de herramienta de tickets para soporte
5. Sección para ingenieros de soporte de la web app

3.2 Estimación del Impacto

Esta herramienta está diseñada para automatizar, agilizar, y ayudar a los procesos del equipo de soporte. Quienes tendrán un impacto y mejoras en sus procesos gracias a esta herramienta serán los ingenieros de soporte, account managers de soporte, y directivos. Al procesar los tickers de una manera más amigable para el usuario, con automatizaciones integradas y más esta herramienta está hecha para tener impacto y visibilidad en el equipo de soporte.

4. Reflexiones del alumno

4.1 Aprendizajes Profesionales

Las competencias técnicas obtenidas fueron:

- Conocimiento de la infraestructura de la nube de Oracle.
- Acercamiento al funcionamiento, ventajas y casos de usos de los servicios de la nube de Oracle (OCI)
- Comprensión del funcionamiento de Apex y MySQL para el desarrollo de web applications.

Las competencias suaves obtenidas:

- Gestión eficiente del tiempo
- Comunicación asertiva
- Aprender a preguntar
- Ser más autodidacta

4.2 Aprendizajes Sociales

Gracias a esta oportunidad en Oracle, pude ser parte del impacto y beneficios que Oracle tiene en la sociedad, como empresa, Oracle tiene varios apoyos hacia la sociedad, no solo a sus clientes, al ser parte de esta empresa me dejan participar en diversos voluntariados.

En específico de mi proyecto, gracias a la mejoría de procesos que este causó, no solo el personal de soporte se verá impactado, si no los clientes con los que estos interactúan y a su vez sus proyectos, haciendo que las grandes empresas con sus base de datos en Oracle sigan operando, moviendo la economía del país, apoyando a la sociedad con sus servicios. A veces uno no se da cuenta del impacto que tienen sus acciones en la sociedad, y cómo estás van escalando y formando algo grande.

4.3 Aprendizajes Éticos

En mi transcurso en la empresa he aprendido que los valores se reflejan desde los pequeños detalles y acciones, un 'Buenos días', 'Gracias', 'Compermiso', además aquí en Oracle se inculcan mucho los valores, por ejemplo se pide que cada quien lave los trastes que ensucio de la cafetería que hay en cada piso, el hacerlo es reflejo de tus valores. El cómo comunicas tus ideas, el escuchar las aportaciones de los demás, todo eso es parte de reflejo de los valores, pero aparte el que todas o la mayoría de las personas lo hagan fomenta a mejorar, a seguirlo haciendo, a aprender de cómo el otro tiene un trato de respeto con el otro.

Algo muy importante que se generó dentro de mi equipo y más en específico con el equipo de internos, fue un ambiente de apoyo, colaboración, dónde estuvimos apoyándonos, ayudándonos, resolviendolos dudas, trabajando en equipo y creando un ambiente ameno, seguro y de colaboración.

4.4 Aprendizajes Personales

Esta experienci me ha traído grandes aprendizajes, los enumero a continuación:

- Gestión de mi tiempo.
- Autoconocimiento para sacar mi mejor versión y aprovechar esta oportunidad.
- Conocimiento de mi potencial.
- Ser tenaz, persistente y enfocada.
- La interacción dentro de un equipo de una empresa grande.
- Formas de trabajo y procesos que se llevan a cabo.

4.5 Tareas Aprendidas

Gracias a este proyecto PAP, pude desarrollar lo siguiente:

- Me di cuenta del avance que tuve
- Le di orden a mis tareas
- Tuve una planeación clara

- Gestione mejor mis entregas

Los factores que ayudaron a lograr lo anterior fue:

- Actividad de reporte PAP, para tener el registro de mis avances, mi planeación y darme cuenta del progreso técnico y personal que tuve.
- El seguimiento del profesor, quien nos apoyó, nos escuchó, nos motivó, para dar lo mejor de nosotros, no solo en cuanto al reporte PAP, si no también en los proyectos asignados por la empresa.
- Mi equipo de trabajo, quien fue crucial para lograr los objetivos y a la vez disfrutar de esta oportunidad.

Acciones que favorecieron estos aprendizajes:

- Comunicación asertiva y constante con mi equipo y mi manager
- Capacitación y realización de certificaciones para comprender mejor las tecnologías a utilizar.
- Seguimiento con el profesor y realización del reporte PAP para darte control a lo que se iba a ser.

5. Conclusiones

En conclusión, esta fue una gran oportunidad para conocerme, ver de mi capacidad y potencial, probar lo que he aprendido, poner a prueba mis habilidades de comprensión, adaptación, y formas de trabajo y aprendizaje.

He desarrollado muchas habilidades en este corto tiempo, Oracle me ha dado las herramientas para desarrollarme técnicamente, pero gracias al ITESO, el ambiente de este, los profesores, además de mi familia fueron quienes me dieron las herramientas blandas para poder obtener esta oportunidad.

6. Bibliografía y Anexos

No se necesitaron fuentes externas.