

INSTITUTO TECNOLÓGICO Y DE ESTUDIOS SUPERIORES DE OCCIDENTE

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

PROYECTO DE APLICACIÓN PROFESIONAL (PAP)



ITESO, Universidad
Jesuita de Guadalajara

PAPN01B - PAP PROGRAMA DE LA INDUSTRIA DE ALTA TECNOLOGIA II

HPE

PRESENTA

Alumno: IES, ALFREDO KAORU GONZALEZ ZARAGOZA

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

Tlaquepaque, Jalisco, Mayo 2025

ÍNDICE

Contenido

REPORTE PAP	3
Presentación Institucional de los Proyectos de Aplicación Profesional.....	3
Resumen.....	4
1. Introducción	6
1.1 Antecedentes.....	6
1.2 Justificación.....	7
1.3 Objetivos	7
1.4 Contexto.....	8
1.5 Inventario de Competencias.....	9
1.6 Plan Educativo	10
1.7 Entregables	11
1.8 Involucrados	12
2. Desarrollo del Proyecto PAP.....	13
2.1 Administración del Proyecto	13
2.2 Sustento Teórico y Metodológico	14
2.3 Descripción del Proyecto	15
2.4 Tipo de Proyecto	15
2.5 Plan de Trabajo.....	16
2.6 Equipo de Trabajo.....	17
2.7 Plan de Comunicaciones.....	17
2.8 Plan de Calidad.....	17
2.9 Seguimiento y Control.....	18
3. Resultados del Trabajo Profesional.....	18
3.1 Productos Obtenidos.....	18
3.2 Estimación del Impacto	19
4. Reflexiones del alumno	20
4.1 Aprendizajes Profesionales	20
4.2 Aprendizajes Sociales	20
4.3 Aprendizajes Éticos	21
4.4 Aprendizajes Personales	22
4.5 Tareas Aprendidas	22

4.6	Desarrollo Profesional.....	23
5.	Conclusiones.....	26

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) es una continuación del trabajo previo realizado en Hewlett Packard Enterprise (HPE) dentro del Departamento de Delivery LAC. En el primer PAP, se implementaron dashboards en Power BI, registros en Excel y reportes mensuales en PowerPoint para mejorar la visibilidad de tiempos de respuesta en la asignación de recursos. Ahora, en este segundo PAP, el enfoque es analizar los resultados obtenidos, evaluar la efectividad del proceso y detectar áreas de oportunidad para optimizar aún más la asignación de recursos y la toma de decisiones.

El objetivo principal de este proyecto es identificar mejoras en los procesos de gestión y análisis de datos, asegurando que los recursos asignados a las solicitudes PSR se utilicen de manera eficiente. A través de un análisis detallado, se busca ajustar los dashboards y reportes para optimizar el tiempo de respuesta, mejorar la precisión en la evaluación de costos y detectar patrones que permitan una asignación más estratégica de los Account Support Managers (ASM).

La metodología utilizada en este PAP se basa en la evaluación de datos históricos generados en el primer PAP. Se realiza un monitoreo constante de los tiempos de respuesta, la carga de trabajo de los ASM y la efectividad de los reportes entregados a la dirección. Herramientas como Power BI, Excel, Salesforce y Outlook siguen siendo clave en este proceso, permitiendo realizar análisis más detallados y eficientes.

Los resultados esperados incluyen la identificación de posibles automatizaciones para reducir la carga manual en la gestión de asignaciones, la optimización de los dashboards actuales y la mejora en la precisión de los reportes financieros.

También se busca proponer ajustes que permitan monetizar de manera más efectiva los tiempos invertidos en cada solicitud, asegurando que la empresa pueda calcular correctamente el costo asociado a cada PSR.

A través de este segundo PAP, se pretende consolidar el aprendizaje adquirido en la gestión de datos y la optimización de procesos. Además, se busca fortalecer

habilidades de análisis, comunicación y presentación de resultados, asegurando que las mejoras propuestas tengan un impacto real en la eficiencia operativa de HPE. Este proyecto no solo complementa el trabajo realizado previamente, sino que también permite proponer soluciones innovadoras para hacer más eficiente el proceso de asignación de recursos en la empresa.

1. Introducción

1.1 Antecedentes

En mi primer Proyecto de Aplicación Profesional (PAP), participé en Hewlett Packard Enterprise (HPE) dentro del Departamento de Delivery LAC, donde el objetivo principal fue optimizar la asignación de recursos y mejorar la generación de reportes. Durante este periodo, desarrollé dashboards en Power BI, registros en Excel y reportes detallados en PowerPoint, lo que permitió cuantificar los tiempos de respuesta en la asignación de recursos. Gracias a este trabajo, se logró una mejor visibilidad de los tiempos invertidos en cada solicitud PSR, facilitando la evaluación del costo de estos servicios. A lo largo del proyecto, adquirí experiencia en gestión de datos, análisis de eficiencia operativa y herramientas de visualización para la toma de decisiones.

Actualmente, continúo trabajando en Hewlett Packard Enterprise (HPE) con un enfoque distinto: evaluar el impacto de los procesos implementados y detectar áreas de oportunidad para mejorar la gestión de recursos y la precisión de los reportes.

HPE es una empresa multinacional que se especializa en soluciones tecnológicas y servicios de TI, enfocándose en la transformación digital y la optimización de infraestructura empresarial. Sus principales ramas tecnológicas incluyen computación en la nube, análisis de datos, soluciones de almacenamiento, seguridad y redes empresariales.

La empresa ofrece una amplia gama de servicios de consultoría, infraestructura TI, soluciones de ciberseguridad y análisis de datos, atendiendo clientes de sectores como manufactura, finanzas, gobierno, telecomunicaciones y PYMES. Sus mercados son globales, con operaciones en América, Europa y Asia, brindando soluciones tecnológicas a empresas de diversos tamaños.

HPE se guía por valores de innovación, sostenibilidad y accesibilidad tecnológica, buscando transformar la manera en que las organizaciones gestionan sus recursos digitales. Su compromiso con la eficiencia y el uso estratégico de la tecnología respalda la importancia de proyectos como este, cuyo objetivo es optimizar la administración de recursos y mejorar la toma de decisiones basada en datos.

1.2 Justificación

La principal razón que me motiva a participar en este segundo Proyecto de **Aplicación Profesional (PAP)** es la oportunidad de profundizar en el análisis y optimización de procesos dentro de **Hewlett Packard Enterprise (HPE)**. En mi primer PAP, tuve la oportunidad de desarrollar herramientas como **dashboards en Power BI, reportes en PowerPoint y registros en Excel**, lo que permitió mejorar la visibilidad del tiempo invertido en cada solicitud PSR. Sin embargo, aún quedan oportunidades de mejora en la precisión de los reportes y la optimización de la asignación de recursos, aspectos que abordaré en este nuevo proyecto.

Este PAP está estrechamente relacionado con mi formación profesional, ya que me permitirá fortalecer mis habilidades en **análisis de datos, optimización de procesos y gestión de recursos tecnológicos**, competencias clave en el sector empresarial y de servicios. Además, trabajar con herramientas de visualización y análisis como **Power BI, Excel y Salesforce** me permitirá adquirir experiencia práctica en el manejo de datos para la toma de decisiones estratégicas.

Para lograr un equilibrio entre este PAP y mis estudios, debo organizar mi tiempo de manera eficiente, asegurando la correcta distribución de mis esfuerzos entre mis materias y las responsabilidades dentro de HPE. Esto implicará aplicar disciplina, optimizar mis tiempos de traslado y aprovechar al máximo cada oportunidad de aprendizaje. El reto será exigente, pero también es una gran oportunidad para fortalecer mi capacidad de gestión del tiempo, responsabilidad y toma de decisiones, habilidades indispensables para mi desarrollo profesional.

Este proyecto representa un compromiso personal y académico que me permitirá cerrar mi formación universitaria con una experiencia significativa en la aplicación de conocimientos en un entorno real. Mi objetivo es aprovechar al máximo esta oportunidad para consolidar mi perfil profesional y aportar mejoras tangibles a la empresa.

1.3 Objetivos

El propósito de Hewlett Packard Enterprise (HPE) con este Proyecto es evaluar la efectividad de los procesos implementados en la gestión de solicitudes PSR y detectar áreas de oportunidad para optimizar la asignación de recursos. A través del análisis de datos históricos, el objetivo es mejorar la precisión en los reportes de tiempos de respuesta y monetizar de manera más efectiva los costos asociados a cada solicitud.

El entregable principal será un análisis detallado de los datos obtenidos a través de Power BI, identificando tendencias, posibles cuellos de botella y mejoras en los

procesos actuales. También se propondrán ajustes en los dashboards y reportes para facilitar la toma de decisiones estratégicas dentro del Departamento de Delivery LAC.

Objetivos de Aprendizaje y Perfil Profesional

Durante este PAP, espero consolidar mis conocimientos en gestión de datos, optimización de procesos y toma de decisiones basada en datos. Además, busco fortalecer mi capacidad para desarrollar análisis estratégicos y presentar recomendaciones con impacto real en la organización. Este proyecto también representa una oportunidad para mejorar mi capacidad de comunicación en entornos corporativos y mi integración en equipos de trabajo multidisciplinarios.

Principales Competencias Para Desarrollar

1. Competencias Técnicas del Puesto

- Análisis de datos y visualización en Power BI.
- Manejo avanzado de Excel para la gestión de registros y métricas.
- Desarrollo de reportes ejecutivos en PowerPoint con información clave para la toma de decisiones.

2. Competencias de Integración a la Organización

- Adaptabilidad a los procesos y metodologías utilizadas en HPE.
- Colaboración efectiva con diferentes áreas y niveles jerárquicos.
- Comunicación clara y asertiva en reuniones y presentaciones ejecutivas.

3. Competencias de Actitud o Desempeño Personal

- Gestión eficiente del tiempo para equilibrar responsabilidades académicas y profesionales.
- Proactividad en la identificación de oportunidades de mejora en los procesos.
- Pensamiento crítico y enfoque en soluciones estratégicas para la optimización de recursos.

Este PAP es una oportunidad para afianzar mis habilidades técnicas y profesionales, alineándolas con los estándares y expectativas del sector empresarial, asegurando así una preparación sólida para mi futuro profesional.

1.4 Contexto

El Proyecto de Aplicación Profesional (PAP) en el que participo se enfoca en la Mejora de Procesos y Apoyo a Áreas Operativas dentro del Departamento de Delivery LAC en Hewlett Packard Enterprise (HPE). Este proyecto busca optimizar la gestión y asignación de recursos mediante el análisis de datos históricos, la

evaluación de tiempos de respuesta y la identificación de oportunidades para mejorar la eficiencia operativa.

El proyecto está dirigido a clientes del sector corporativo y gubernamental, abarcando industrias como finanzas, telecomunicaciones, manufactura y servicios. Al ser una empresa global, los beneficios del proyecto impactarán tanto a nivel regional en Latinoamérica y el Caribe como en el contexto global, ya que las mejoras implementadas pueden replicarse en otras regiones.

Dentro de HPE, mi rol será el de Intern (practicante), con funciones clave en la evaluación de datos, detección de áreas de oportunidad, y propuesta de mejoras en los procesos de asignación de recursos. Utilizaré herramientas como Power BI, Excel y Salesforce para generar reportes y dashboards que permitan una mejor toma de decisiones. Además, colaboraré con equipos multidisciplinarios para optimizar la estrategia de asignación de Account Support Managers (ASM), asegurando un impacto positivo en la eficiencia operativa de la empresa.

1.5 Inventario de Competencias

Inventario de Competencias						
No.	Competencia	Req	Adq	GAP	Obj	Prior
1	Análisis y Optimización de Procesos	3	2	1	3	A
1.1	Uso avanzado de Power BI para visualización de datos	3	2	1	3	A
1.2	Creación y automatización de reportes en Excel	3	3	0	3	M
1.3	Manejo de Salesforce para seguimiento de PSRs	2	1	1	2	A
2	Gestión y Administración de Recursos	3	2	1	3	A
2.1	Monitoreo de tiempos de respuesta en PSRs	3	2	1	3	A
2.2	Evaluación de cargas de trabajo de los ASM	2	1	1	2	M
3	Elaboración de Reportes Estratégicos	3	2	1	3	A
3.1	Creación de dashboards interactivos para ASM y directores	3	2	1	3	A
3.2	Presentación de resultados en PowerPoint	2	2	0	2	M
4	Comunicación y Coordinación Efectiva	3	2	1	3	A
5	Detección de Áreas de Oportunidad	3	1	2	3	A
6	Manejo de Herramientas Empresariales	3	2	1	3	M
7	Toma de Decisiones Basadas en Datos	3	2	1	3	A
8	Optimización de Recursos Financieros	3	1	2	3	A

1.6 Plan Educativo

No.	Actividad Educativa	Tipo Actividad	Total Hrs	Fecha Inicio	Fecha Termino
1	Análisis y Optimización de Procesos		20		
1.1	Revisión de dashboards en Power BI	Autoestudio	6	20/01/25	30/01/25
1.2	Monitoreo de tiempos de respuesta en Excel	Autoestudio	6	22/01/25	01/02/25
1.3	Identificación de áreas de mejora	Autoestudio	8	25/01/25	05/02/25
2	Automatización de Reportes		15		
2.1	Optimización de consultas en Power BI	Autoestudio	6	30/01/25	08/02/25
2.2	Uso de métricas avanzadas en Excel	Autoestudio	5	02/02/25	10/02/25
2.3	Evaluación de impacto en reportes financieros	Autoestudio	4	05/02/25	12/02/25
3	Gestión de Recursos		12		
3.1	Registro y seguimiento en Salesforce	Autoestudio	5	10/02/25	18/02/25
3.2	Análisis de datos históricos	Autoestudio	5	13/02/25	22/02/25
3.3	Mejoras en asignación de ASM	Autoestudio	6	16/02/25	26/02/25
4	Habilidades de Comunicación		10		

4.1	Presentación de reportes ejecutivos	Autoestudio	4	20/02/25	28/02/25
4.2	Interacción con equipos multidisciplinarios	Autoestudio	4	25/02/25	05/03/25
4.3	Documentación y propuestas de mejora	Autoestudio	4	28/02/25	10/03/25

1.7 Entregables

Basado en la experiencia adquirida en HPE y los conocimientos en gestión de procesos, análisis de datos y optimización de recursos, el plan de carrera se estructura en diferentes niveles de desarrollo profesional:

- **Nivel 0: Inicio en la Empresa (PAP y Primeros Años)**
 - Trainee en Gestión de Procesos y Datos
 - Soporte en Optimización de PSRs
 - Analista de Reportes y Tiempos de Respuesta
- **Nivel 1: Profesional en Análisis y Gestión**
 - Especialista en Análisis de Datos y Reportes Estratégicos
 - Coordinador de Procesos y Recursos
 - Líder de Reportes y Tiempos de Respuesta
- **Nivel 2: Posiciones de Mayor Especialización**
 - Consultor en Mejora de Procesos y Análisis de Costos
 - Gerente de Optimización de Recursos
 - Especialista en Implementación de Reportes Estratégicos para ASM y Directores
- **Nivel N: Dirección y Estrategia Empresarial**
 - Project Manager en Gestión de Recursos y Análisis de Costos
 - Director de Optimización de Procesos en Empresas de Servicio
 - Consultor Independiente en Estrategia y Análisis de Datos

1.8 Involucrados

Para mantener informados a los interesados sobre mi Desarrollo Profesional dentro de HPE y en la industria de gestión de procesos y análisis de datos, utilizaré diferentes estrategias de comunicación.

Interesados clave:

- **Tutor o Mentor:**
 - Recibir retroalimentación sobre mi desarrollo profesional.
- **Cliente, Líder o Área solicitante:**
 - Presentar avances en optimización de PSRs y reportes estratégicos.
- **Miembros del Equipo de Trabajo:**
 - Asegurar alineación y colaboración en la mejora de tiempos de respuesta.
- **Miembros de la Familia:**
 - Apoyo en mi crecimiento profesional y toma de decisiones futuras.
- **Mercado Laboral:**
 - Mantenerme visible en redes profesionales y foros especializados.

2. Desarrollo del Proyecto PAP

2.1 Administración del Proyecto

La administración del Proyecto de Aplicación Profesional (PAP) en Hewlett Packard Enterprise (HPE) se estructura en varias fases para garantizar una correcta gestión de los entregables y una optimización eficiente de los procesos de asignación de solicitudes PSR.

1. Inicio

El proyecto comienza con la recopilación de información sobre los procesos de asignación de Account Support Managers (ASM), los tiempos de respuesta y las métricas actuales utilizadas en los reportes. Se establecen los objetivos y se identifican las herramientas clave para el análisis, como Power BI, Excel y Salesforce.

2. Planificación

Se diseña un plan de actividades que incluye la revisión de dashboards existentes, el análisis de tiempos de respuesta y la detección de áreas de oportunidad. Se asignan responsables y se establecen los criterios de evaluación para medir el impacto del proyecto.

3. Ejecución

Durante esta fase, se llevan a cabo las siguientes acciones:

- Recopilación y organización de datos históricos de asignaciones en Excel.
- Creación y ajuste de dashboards en Power BI para mejorar la visualización de métricas.
- Seguimiento de tiempos de respuesta por solicitud y ASM para generar reportes más precisos.
- Generación de presentaciones mensuales en PowerPoint con hallazgos y recomendaciones.

4. Seguimiento y Control

Para evaluar el avance del proyecto, se realizan revisiones periódicas en las que se:

- Comparan los tiempos de respuesta antes y después de implementar mejoras.
- Se monitorea la precisión de los datos en los reportes generados.
- Se ajustan dashboards y métricas según las necesidades de los involucrados.

5. Cierre

Al finalizar el PAP, se entrega un reporte final con los principales hallazgos y oportunidades de mejora identificadas, junto con un conjunto de dashboards optimizados en Power BI. También se realiza una presentación ejecutiva con las conclusiones y recomendaciones clave para la optimización del proceso de asignación de recursos en Delivery LAC.

Este enfoque garantiza una gestión eficiente del proyecto y permite que los resultados obtenidos tengan un impacto real en la mejora de los procesos internos de la organización.

2.2 Sustento Teórico y Metodológico

En Hewlett Packard Enterprise (HPE), el desarrollo del proyecto se basa en una metodología estructurada y basada en datos, combinando herramientas de gestión y análisis para optimizar los procesos de asignación de solicitudes PSR.

1. Metodología de Trabajo

El proceso de producción de entregables sigue un enfoque de gestión de datos en el que se recopila, analiza y reporta información clave sobre el rendimiento y la asignación de recursos. Este enfoque se alinea con métodos de análisis empresarial y mejora de procesos, sin depender de metodologías ágiles como Scrum o Kanban.

2. Recopilación y Procesamiento de Datos

El flujo de trabajo comienza con la extracción de información desde Salesforce, donde se registran las solicitudes PSR y la asignación de Account Support Managers (ASM). Estos datos son gestionados y organizados en Excel, facilitando la identificación de patrones y tiempos de respuesta.

3. Creación y Presentación de Entregables

- Los principales entregables incluyen:
- Dashboards en Power BI, que permiten visualizar métricas clave.
- Análisis en Excel, donde se calculan los tiempos de respuesta por solicitud.

Reportes en PowerPoint, con un resumen de hallazgos y áreas de mejora, presentados mensualmente a la dirección.

4. Revisión y Ajustes

Cada mes, se realiza una evaluación de los reportes y dashboards para ajustar métricas y optimizar la visualización de datos. Se identifican oportunidades de mejora en los procesos de asignación y monitoreo de PSR.

Esta metodología permite un análisis eficiente del rendimiento operativo, asegurando que los resultados obtenidos contribuyan a la mejora continua del área de Delivery LAC en HPE.

2.3 Descripción del Proyecto

Mi PAP se enfoca en la gestión y análisis de la asignación de solicitudes PSR dentro del área de Delivery LAC en Hewlett Packard Enterprise (HPE). Este proceso es clave, ya que permite coordinar el trabajo de los Account Support Managers (ASM) que revisan cada solicitud, asegurando que el tiempo invertido sea eficiente y que se pueda medir el impacto financiero de la operación.

Actualmente, cuando un cliente envía una solicitud PSR, esta se asigna a un ASM, quien se encarga de la revisión y validación. Sin embargo, antes de este PAP, no existía una métrica clara para calcular cuánto tiempo tomaba atender cada solicitud, lo que dificultaba evaluar costos y optimizar recursos.

Mi trabajo consiste en asignar los ASM a cada PSR, registrar los tiempos de respuesta en Excel y consolidar la información en Power BI para generar dashboards interactivos que permitan una visualización clara del desempeño. Cada mes, realizo un reporte en PowerPoint, en el cual analizo los datos y presento los hallazgos al director del área, identificando áreas de mejora y posibles optimizaciones en el proceso.

El reto principal de este proyecto radica en la necesidad de tener un control preciso del tiempo invertido en cada solicitud, ya que con esta información se podrá calcular con mayor exactitud el costo de operación de los ASM, lo que permitirá evaluar si es posible facturar el tiempo dedicado a cada cliente. Además, al identificar tendencias en los tiempos de respuesta, se pueden implementar mejoras en la asignación de recursos para optimizar la eficiencia operativa dentro del área de Delivery LAC.

2.4 Tipo de Proyecto

El PAP que estoy realizando en Hewlett Packard Enterprise (HPE) sigue un Ciclo de Vida Iterativo, ya que el proceso de análisis y optimización de la asignación de solicitudes PSR se mejora continuamente con base en los datos obtenidos y la

retroalimentación recibida. Cada mes, se ajustan los dashboards, reportes y métricas para perfeccionar la eficiencia del proceso.

Este proyecto se enfoca en el manejo y análisis de bases de datos mediante el uso de Excel y Power BI, herramientas clave para visualizar y analizar el desempeño de los Account Support Managers (ASM) en la gestión de solicitudes. Además, el trabajo implica la automatización de reportes y la optimización del flujo de trabajo en la asignación de recursos, permitiendo tomar decisiones más estratégicas en el departamento de Delivery LAC.

A través de este enfoque, se busca mejorar la eficiencia en la gestión de solicitudes, facilitando la toma de decisiones basada en datos y optimizando los recursos asignados a cada PSR.

2.5 Plan de Trabajo

No.	Competencia	Nivel Adquirido al Inicio	Nivel Objetivo al final PAP	Objetivo final PAP	Prior
1	Análisis y Visualización de Datos (Power BI)	1	3	3	A
2	Gestión y Manejo de Bases de Datos (Excel, SQL)	1	3	3	A
3	Gestión de Recursos y Asignación de Tareas	2	3	3	M
4	Elaboración de Reportes Ejecutivos (PowerPoint)	2	2	3	A
5	Comunicación Oral y Escrita en inglés	2	3	3	B
6	Uso de Herramientas Empresariales (Salesforce, Teams)	2	3	3	M

No.	Actividad Educativa	Tipo Actividad	Prereq	Total Hrs	Fecha Inicio	Fecha Termina	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	Análisis de PSRs y Tiempos de Respuesta	Autoestudio	-	80	20/01/2025	10/02/2025	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
1.1	Uso de Power BI para visualización	Autoestudio	1	60	10/02/2025	03/03/2025																
1.2	Optimización de reportes en Excel	Autoestudio	1	40	03/03/2025	17/03/2025																
2	Gestión de Recursos y Cargas de Trabajo	Curso Online	-	100	17/03/2025	07/04/2025																
2.1	Evaluación de cargas de trabajo de ASM	Autoestudio	2	60	07/04/2025	21/04/2025																
3	Generación de Reportes Estratégicos	Tutoría	-	120	21/04/2025	12/05/2025																
3.1	Presentación de resultados en PowerPoint	Autoestudio	3	60	12/05/2025	19/05/2025																

2.6 Equipo de Trabajo

<i>Rol</i>	<i>Responsabilidad</i>	<i>Nombre (opcional)</i>
<i>Account Support Manager (Yo)</i>	<i>Asignación de recursos, monitoreo de tiempos, análisis de datos y generación de reportes</i>	
<i>Director del Área</i>	<i>Recepción y evaluación de reportes, toma de decisiones estratégicas</i>	
<i>Coordinador de Delivery LAC</i>	<i>Comunicación de solicitudes PSR, coordinación del proceso de asignación</i>	
<i>Account Support Manager (ASM)</i>	<i>Atención a solicitudes PSR y retroalimentación sobre tiempos de respuesta</i>	
<i>Asistente de Soporte</i>	<i>Apoyo en la gestión de tareas y resolución de imprevistos</i>	

2.7 Plan de Comunicaciones

<i>Emisor</i>	<i>Mensaje</i>	<i>Receptor</i>	<i>Medio</i>	<i>Frecuencia</i>
<i>Coordinador de Delivery LAC</i>	<i>Solicitud de PSR y detalles de cotizaciones</i>	<i>Account Support Manager (Yo)</i>	<i>Microsoft Teams</i>	<i>Según necesidad</i>
<i>Account Support Manager (ASM)</i>	<i>Feedback sobre viabilidad de cotizaciones</i>	<i>Delivery LAC</i>	<i>Salesforce</i>	<i>Según necesidad</i>
<i>Account Support Manager (Yo)</i>	<i>Registro de asignaciones y tiempos de respuesta</i>	<i>Account Support Manager (Yo)</i>	<i>Outlook y Excel</i>	<i>Según necesidad</i>
<i>Account Support Manager (Yo)</i>	<i>Datos de asignaciones y análisis preliminar</i>	<i>Account Support Manager (ASM)</i>	<i>Excel, Microsoft Teams</i>	<i>Semanal</i>
<i>Account Support Manager (Yo)</i>	<i>Reportes mensuales con análisis final</i>	<i>Director</i>	<i>PowerPoint</i>	<i>Mensual</i>
<i>Asistente de Soporte</i>	<i>Soporte en tareas acumuladas e imprevistos</i>	<i>Account Support Manager (Yo)</i>	<i>Microsoft Teams, Email</i>	<i>Según necesidad</i>

2.8 Plan de Calidad

<i>Emisor: Quién Entrega</i>	<i>Entregable: Qué Entrega (Entregable)</i>	<i>Receptor: Quién recibe o Inspecciona</i>	<i>Criterios: Condiciones de Aceptación</i>	<i>Siguiente paso. Cuando se Autoriza.</i>
<i>Account Support Manager (Yo)</i>	<i>Reporte de asignaciones y tiempos de respuesta</i>	<i>Director del Área</i>	<i>Datos actualizados y organizados, reflejando tiempos de respuesta por PSR</i>	<i>Validación y toma de decisiones estratégicas</i>
<i>Account Support Manager (Yo)</i>	<i>Dashboards de rendimiento en Power BI</i>	<i>Director del Área</i>	<i>Gráficos claros y métricas precisas en Power BI</i>	<i>Revisión y ajuste según requerimientos</i>
<i>Account Support Manager (Yo)</i>	<i>Análisis de tiempos de respuesta y recomendaciones</i>	<i>Director del Área</i>	<i>Conclusiones basadas en datos y propuestas de mejora</i>	<i>Implementación de mejoras en el proceso</i>
<i>Asistente de Soporte</i>	<i>Soporte en la gestión de tareas e imprevistos</i>	<i>Account Support Manager (Yo)</i>	<i>Tareas resueltas con documentación adecuada</i>	<i>Registro y actualización de reportes en Excel</i>

2.9 Seguimiento y Control

Mi seguimiento y control dentro del PAP en HPE se lleva a cabo de manera semanal y mensual para garantizar la eficiencia en la asignación de solicitudes PSR y la optimización de recursos.

Monitoreo y Control Interno

Cada semana, realizo una revisión de las asignaciones de los Account Support Managers (ASM), verificando los tiempos de respuesta y la carga de trabajo. Este análisis se documenta en Excel y se visualiza en Power BI para evaluar tendencias y detectar posibles cuellos de botella.

Además, mensualmente se presenta un reporte ejecutivo en PowerPoint al director del área, donde se analizan los datos recopilados, identificando oportunidades de mejora en la asignación de recursos. En caso de retrasos en la atención de PSR, se ajusta la distribución de tareas para mantener la eficiencia del proceso.

3. Resultados del Trabajo Profesional

3.1 Productos Obtenidos

Durante el desarrollo de este segundo Proyecto de Aplicación Profesional en Hewlett Packard Enterprise (HPE), logré generar los siguientes entregables claves:

Dashboards optimizados en Power BI:

- Rediseñados para ofrecer una visualización más clara y eficiente del desempeño de los Account Support Managers (ASM), incluyendo métricas de tiempos de respuesta, volumen de solicitudes PSR y cargas de trabajo individuales.

Análisis de datos históricos en Excel:

- Consolidación y procesamiento de información de múltiples fuentes para identificar patrones en la asignación de recursos y determinar áreas de mejora operativa.

Reportes ejecutivos mensuales en PowerPoint:

- Presentaciones entregadas a la dirección del área de Delivery LAC con hallazgos, recomendaciones y análisis de impacto, facilitando la toma de decisiones estratégicas.

Propuestas de automatización para la asignación de PSRs:

- Documento con recomendaciones sobre posibles flujos de trabajo automatizados para reducir la carga manual y mejorar la eficiencia operativa.

Documentación de mejoras en procesos internos:

- Reporte detallado con las observaciones, ajustes sugeridos y resultados obtenidos con cada iteración, útil para futuras referencias dentro del área.

3.2 Estimación del Impacto

Se espera que los productos generados durante este PAP contribuyan de manera directa a mejorar la eficiencia operativa en la gestión de solicitudes PSR dentro del área de Delivery LAC. La optimización de dashboards en Power BI y la automatización de procesos permitirán una asignación más ágil de recursos, reduciendo los tiempos de respuesta y mejorando la calidad del servicio ofrecido a los clientes.

A futuro, estos entregables podrían servir como base para escalar las mejoras a otras regiones o áreas dentro de HPE, replicando el modelo de análisis y gestión de datos para lograr una estandarización global en la asignación de Account Support Managers. Además, las propuestas de mejora documentadas ofrecen una guía práctica que puede ser aprovechada por nuevos integrantes del equipo o para proyectos similares de optimización.

4. Reflexiones del alumno

4.1 Aprendizajes Profesionales

Durante este PAP, desarrollé y consolidé diversas competencias que considero fundamentales para mi desarrollo profesional:

Análisis y visualización de datos:

Aprendí a diseñar dashboards más efectivos en Power BI, capaces de comunicar resultados con claridad y precisión. También mejoré mi habilidad para manejar grandes volúmenes de datos en Excel, identificar patrones y generar conclusiones relevantes.

Elaboración de reportes ejecutivos:

Fortalecí mi capacidad para sintetizar información técnica en presentaciones comprensibles para perfiles directivos, lo cual es clave para comunicar resultados y propuestas de mejora.

Gestión del tiempo y disciplina profesional:

Al combinar responsabilidades académicas y laborales, desarrollé una mejor organización personal, priorización de tareas y enfoque en la entrega puntual de resultados.

Trabajo colaborativo en entornos multidisciplinarios:

Colaborar con distintos perfiles dentro de HPE me ayudó a entender mejor la dinámica corporativa y la importancia de la comunicación clara y asertiva.

Pensamiento crítico y enfoque estratégico:

A través del análisis continuo de procesos y la búsqueda de mejoras, fortalecí mi capacidad para tomar decisiones fundamentadas y proponer soluciones viables.

Aunque ya contaba con conocimientos sobre análisis de datos y visualización, este PAP me permitió aplicarlas en un entorno real, lo que puso a prueba y expandió mis conocimientos previos. Considero que esta experiencia me ha dado una mayor confianza para participar y eventualmente liderar, proyectos similares en el futuro, con una visión más clara del impacto que puede tener mi trabajo.

4.2 Aprendizajes Sociales

El Proyecto de Aplicación Profesional no solo me permitió crecer en el ámbito técnico y profesional, sino también reflexionar sobre el impacto social del trabajo que realizamos dentro de una organización como Hewlett Packard Enterprise.

Aunque mi función estuvo centrada en la optimización de procesos internos, pude entender cómo una mejora en la asignación de recursos tiene un efecto en cadena

que beneficia a clientes de distintos sectores, incluyendo servicios esenciales como telecomunicaciones, salud, educación y gobierno. Al contribuir a la eficiencia del área de Delivery LAC, se mejora indirectamente la calidad del servicio que reciben estas organizaciones, muchas de las cuales tienen un impacto directo en la sociedad.

Además, este PAP me permitió ver de forma más clara cómo los datos pueden ser una herramienta para tomar decisiones justas, transparentes y eficientes dentro de una empresa. Entendí la importancia de generar información accesible y clara para todos los niveles, lo que contribuye a una cultura organizacional más colaborativa y orientada al bien común.

Aunque no trabajé directamente con comunidades vulnerables, considero que mi labor, enfocada en la eficiencia y la mejora continua, también aporta valor social al hacer más sostenibles los procesos y reducir el desperdicio de tiempo y recursos. Esta experiencia me ayudó a reafirmar que incluso desde roles técnicos es posible generar un impacto positivo en el entorno.

4.3 Aprendizajes Éticos

Durante mi participación en este PAP, me enfrenté a situaciones que me invitaron a reflexionar sobre la importancia de actuar con integridad, responsabilidad y respeto en un entorno profesional.

Uno de los aprendizajes éticos más relevantes fue comprender la importancia de la transparencia en el manejo y presentación de datos. Al generar reportes para la dirección, asumí la responsabilidad de representar la información de forma precisa, sin alterar métricas para favorecer alguna interpretación. Este compromiso con la objetividad es fundamental para mantener la confianza en los procesos y decisiones basadas en datos.

También observé cómo los valores institucionales de HPE, enfocados en la innovación, sostenibilidad y responsabilidad social, están alineados con muchos de mis principios personales. Esta coincidencia reforzó mi motivación y me hizo sentir parte de una organización que no solo busca el beneficio económico, sino también un impacto positivo en su entorno.

No me enfrenté a dilemas morales complejos, pero sí tomé conciencia de la importancia de cuidar la confidencialidad de la información con la que trabajaba. Saber cuándo y cómo compartir ciertos datos, así como con quién, fue parte de mi formación ética durante este proceso.

Finalmente, entendí que actuar con ética profesional también implica respetar los tiempos, el trabajo de los demás y los acuerdos establecidos, incluso en aspectos que pueden parecer menores. Esta experiencia me ayudó a fortalecer mi criterio sobre cómo actuar con coherencia y profesionalismo en cualquier contexto laboral.

4.4 Aprendizajes Personales

Este Proyecto de Aplicación Profesional también representó un proceso de crecimiento a nivel personal. A lo largo de las semanas, desarrollé una mayor conciencia sobre mis capacidades, límites y áreas de mejora, lo que me ayudó a conocerme mejor y a fortalecer mi seguridad en contextos profesionales.

Uno de los principales aprendizajes fue la gestión del tiempo. Al equilibrar mis responsabilidades académicas con las laborales, tuve que aprender a organizarme de manera más eficiente, priorizando tareas, siendo más disciplinado y valorando cada minuto disponible. Este cambio en mis hábitos también impactó positivamente en mi vida personal, ya que me volví más estructurado y consciente de cómo invierto mi tiempo.

También mejoré en mi forma de comunicarme y relacionarme con los demás, sobre todo en contextos corporativos. La experiencia de interactuar con profesionales de distintas áreas me ayudó a perder el miedo a expresarme, a pedir retroalimentación y a colaborar en equipo con mayor seguridad y empatía.

Otro aspecto relevante fue el desarrollo de una mayor madurez emocional. Enfrentarme a retos técnicos, entregas con plazos ajustados o momentos de incertidumbre me enseñó a mantener la calma, buscar soluciones prácticas y asumir con responsabilidad las consecuencias de mis decisiones.

En general, esta experiencia me permitió conectar con una versión más segura, responsable y resiliente de mí mismo, y me dio claridad sobre las habilidades que quiero seguir desarrollando tanto en mi carrera como en mi vida personal.

4.5 Tareas Aprendidas

Identifiqué una serie de factores que influyeron tanto positiva como negativamente en los resultados del proyecto. Este ejercicio de reflexión me permite reconocer buenas prácticas y también áreas de mejora que debo considerar en el futuro.

Factores que influyeron favorablemente

1. **Compromiso y responsabilidad personal:** Desde el inicio asumí con seriedad mi rol, cumpliendo con los plazos y buscando entregar productos de calidad.

2. **Retroalimentación constante:** Las reuniones periódicas con el líder del área y compañeros me permitieron afinar los entregables y detectar puntos de mejora de manera oportuna.
3. **Dominio técnico creciente:** La práctica constante con herramientas como Power BI, Excel y PowerPoint fortaleció mis habilidades técnicas y me permitió entregar soluciones más completas y visuales.
4. **Actitud proactiva:** Siempre busqué formas de optimizar los reportes, no solo cumplir con lo mínimo. Esto generó confianza y visibilidad dentro del equipo.
5. **Adaptación al entorno corporativo:** Comprender el contexto organizacional y sus dinámicas me permitió integrarme de forma más fluida y productiva.

Aspectos que pudieron mejorarse

1. **Mayor anticipación en la planificación:** En algunas semanas sentí presión por coincidir múltiples entregas. Haber calendarizado con mayor detalle desde el inicio me habría permitido distribuir mejor la carga.
2. **Comunicación más constante con otros equipos:** Algunas áreas externas también tenían información clave para el análisis. Haber establecido un canal más directo con ellos pudo haber enriquecido los reportes.
3. **Documentación más detallada del proceso:** Aunque entregué los resultados, dedicar más tiempo a dejar documentado el "cómo" de ciertos análisis facilitaría su futura replicación.
4. **Mejor equilibrio entre universidad y PAP en las primeras semanas:** Al inicio fue difícil coordinar ambos frentes, pero logré ajustarlo conforme avanzó el semestre.

Estos aprendizajes me servirán como referencia para próximos proyectos, tanto académicos como profesionales, y me ayudan a construir una base sólida para un desempeño más eficiente y estratégico.

4.6 Desarrollo Profesional

La experiencia obtenida en este segundo Proyecto de Aplicación Profesional me permitió consolidar una visión más clara sobre mi desarrollo profesional a mediano plazo. A partir del trabajo en HPE, comprendí que mi perfil se orienta naturalmente hacia la analítica de datos, la optimización de procesos y la toma de decisiones estratégicas basadas en información cuantitativa.

Esta experiencia me ayudó a visualizar nuevas rutas de especialización y a reafirmar que el análisis de datos tiene un impacto directo en la eficiencia

operativa de las organizaciones. También entendí que mi formación como Ingeniero en Empresas de Servicio encaja perfectamente en entornos donde se cruzan los datos, los procesos y la mejora continua.

Nicho Profesional y Nuevas Perspectivas

Mi objetivo es desarrollarme en el sector de **Business Intelligence**, específicamente en áreas como análisis de datos, automatización de reportes y mejora de procesos. Estas áreas no solo están creciendo rápidamente, sino que también requieren competencias técnicas, pensamiento crítico y enfoque estratégico, cualidades que he fortalecido durante el PAP.

Este proyecto también me ayudó a descubrir la importancia de habilidades que antes consideraba secundarias, como la comunicación efectiva de resultados, el liderazgo de iniciativas pequeñas y la colaboración interdepartamental, que serán clave en mi crecimiento futuro.

Elementos clave de mi nicho profesional

1. Tareas tecnológicas que más me interesa desarrollar:

- Automatización de reportes y generación de dashboards.
- Análisis de datos históricos para toma de decisiones estratégicas.
- Optimización de procesos de gestión operativa.

2. Áreas tecnológicas donde tengo mayor desenvolvimiento:

- Visualización de datos (Power BI).
- Análisis y procesamiento de datos (Excel, Salesforce).
- Elaboración de reportes ejecutivos para la dirección.

3. Áreas del mercado laboral con mayor crecimiento en mi campo:

- Business Intelligence y analítica empresarial.
- Consultoría en mejora de procesos.
- Transformación digital y automatización en empresas de servicios.

Estrategia para alcanzar mi posición objetivo

Para avanzar profesionalmente en los próximos 2 años, planeo:

- Obtener certificaciones en Power BI, SQL y metodologías ágiles (Scrum, Kanban).
- Perfeccionar habilidades en automatización con herramientas como Python.
- Asumir nuevos retos dentro de HPE o en empresas similares, ya sea como Analista de Datos, Líder de Procesos, o Consultor de Eficiencia Operativa.

Además, aprovecharé foros, eventos del sector, publicaciones en plataformas profesionales como LinkedIn y la participación en talleres y cursos especializados para fortalecer mi red y visibilidad profesional.

Tendencias del mercado y oportunidades futuras

El análisis de datos y la transformación digital seguirán creciendo como ejes fundamentales en la toma de decisiones empresariales. Las herramientas de inteligencia de negocios como Power BI, combinadas con la automatización, están revolucionando la forma en que se gestionan recursos en empresas de servicio. A nivel global y nacional, esta tendencia seguirá marcando la demanda laboral en áreas técnicas y estratégicas.

Proyectos o posiciones visualizadas

- Me interesa trabajar en proyectos relacionados con:
- Mejora de procesos y reducción de tiempos operativos.
- Visualización de métricas clave para líderes de negocio.
- Implementación de soluciones BI en departamentos operativos.

Empresas como HPE, Microsoft, Accenture, Deloitte o Google Cloud representan ambientes ideales por su enfoque en tecnología, innovación y cultura de datos.

Justificación del esfuerzo en este sector

Invertir tiempo y recursos en este camino profesional tiene una justificación clara: es un sector con alta demanda, impacto organizacional real y múltiples oportunidades de crecimiento. Además, se alinea con mis habilidades naturales y con lo que disfruto hacer: analizar, resolver, optimizar y proponer soluciones estratégicas con base en datos.

5. Conclusiones

El desarrollo de este segundo Proyecto de Aplicación Profesional representó una etapa fundamental en mi formación como ingeniero en empresas de servicio. Me permitió aplicar conocimientos en un entorno real y desafiante como Hewlett Packard Enterprise (HPE), donde pude experimentar el valor estratégico que tiene el análisis de datos para mejorar procesos operativos.

Documentar cada paso, entregable y reflexión fue esencial para tomar conciencia del impacto de mi trabajo y del crecimiento que he tenido en distintas áreas: técnica, profesional, ética y personal. Este ejercicio no solo sirvió para sistematizar la experiencia, sino también como una herramienta para proyectar mi futuro profesional con mayor claridad.

Durante este PAP, enfrenté retos técnicos y de organización personal, pero también tuve la oportunidad de proponer mejoras concretas, optimizar reportes y aportar valor tangible al área de Delivery LAC. Esta experiencia me reafirmó que el análisis de datos y la automatización de procesos son áreas en las que quiero seguir desarrollándome profesionalmente.

Además, surgieron aprendizajes que van más allá de lo técnico. Aprendí a comunicarme con equipos multidisciplinarios, a tomar decisiones basadas en evidencia, y a mantenerme constante frente a la presión de los plazos. Estas habilidades serán clave en cualquier contexto profesional que enfrente a futuro.

Me siento satisfecho con el esfuerzo realizado y con los resultados obtenidos. El equilibrio entre el reto y el crecimiento alcanzado me deja con la certeza de que esta experiencia fue significativa, no solo para cerrar una etapa académica, sino para fortalecer mi camino profesional.

Finalmente, considero que estos ejercicios PAP podrían enriquecerse aún más si se impulsaran espacios adicionales de retroalimentación entre estudiantes y colaboradores de las empresas, permitiendo una visión más amplia del impacto que generamos y abriendo más oportunidades de vinculación a largo plazo.

Grado de Satisfacción Personal

Al concluir este proyecto, mi grado de satisfacción personal es alto. Me voy con la tranquilidad de haber aprovechado al máximo esta oportunidad, enfrentado desafíos reales, aportado mejoras concretas y consolidado habilidades clave para mi futuro. Este PAP me permitió no solo crecer profesionalmente, sino también reafirmar mis intereses y capacidades, dándome claridad sobre la ruta que quiero seguir. Me

siento orgulloso del compromiso, la disciplina y la evolución que demostré durante esta etapa, y agradecido por el aprendizaje que obtuve.