

**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, PERIFÉRICO SUR**

**PRESENTA**

**Alumno: IES, Paulina RUVALCABA Espinosa**

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

**Tlaquepaque, Jalisco, julio 2024**

# ÍNDICE

## Contenido

REPORTE PAP.....	3
<i>Presentación Institucional de los Proyectos de Aplicación Profesional.....</i>	<i>3</i>
Resumen .....	4
<b>1. Introducción .....</b>	<b>5</b>
<b>1.1 Antecedentes.....</b>	<b>5</b>
<b>1.2 Justificación.....</b>	<b>5</b>
<b>1.3 Objetivos.....</b>	<b>6</b>
<b>1.4 Contexto.....</b>	<b>6</b>
<b>1.5 . Inventario de Competencias.....</b>	<b>7</b>
<b>1.6 Plan Educativo .....</b>	<b>7</b>
<b>1.7 Entregables .....</b>	<b>8</b>
<b>1.8 Involucrados .....</b>	<b>8</b>
<b>2. Desarrollo del Proyecto PAP.....</b>	<b>9</b>
<b>2.1 Administración del Proyecto.....</b>	<b>9</b>
<b>2.2 Sustento Teórico y Metodológico .....</b>	<b>9</b>
<b>2.3 Descripción del Proyecto.....</b>	<b>10</b>
<b>2.4 Tipo de Proyecto .....</b>	<b>10</b>
<b>2.5 Plan de Trabajo.....</b>	<b>11</b>
<b>2.6 Equipo de Trabajo.....</b>	<b>11</b>
<b>2.7 Plan de Comunicaciones.....</b>	<b>12</b>
<b>2.8 Plan de Calidad.....</b>	<b>13</b>
<b>2.9 Seguimiento y Control.....</b>	<b>14</b>
<b>3. Resultados del Trabajo Profesional.....</b>	<b>16</b>
<b>3.1 Productos Obtenidos.....</b>	<b>16</b>
<b>3.2 Estimación del Impacto .....</b>	<b>16</b>
<b>4. Reflexiones del alumno.....</b>	<b>17</b>
<b>4.1 Aprendizajes Profesionales.....</b>	<b>17</b>
<b>4.2 Aprendizajes Sociales .....</b>	<b>17</b>
<b>4.3 Aprendizajes Éticos .....</b>	<b>17</b>
<b>4.4 Aprendizajes Personales.....</b>	<b>17</b>
<b>4.5 Tareas Aprendidas .....</b>	<b>18</b>

<b>4.6 Desarrollo Profesional.....</b>	<b>18</b>
<b>5. Conclusiones .....</b>	<b>21</b>
<b>6. Bibliografía y Anexos (<i>en caso de ser necesarios</i>).....</b>	<b>22</b>
Bibliografía .....	22

## 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

En el presente informe se documenta el desarrollo del Proyecto de Aplicación Profesional (PAP) en la organización Hewlett Packard Enterprise (HPE), específicamente en el área de Customer Experience. El PAP tiene como objetivo aplicar los conocimientos adquiridos en la carrera de Ingeniería en Empresas de Servicio en un entorno real, en este caso, enfocado en mejorar la experiencia del cliente.

La metodología seguida incluyó la definición de objetivos iniciales, la planificación detallada de actividades, la ejecución de tareas asignadas y el seguimiento continuo del proyecto. Los productos obtenidos incluyen un newsletter interno, una propuesta de mejora de la experiencia de los miembros del grupo “Juntos” el cual es un comité global dedicado a la cultura hispana y latina, la planeación e implementación de ciertas palabras y links en campañas a atributos, y el desarrollo e implementación de la limpieza de la plataforma de automatización de campañas que utilizamos llamada “Totango”.

Para la redacción se consultó al profesor del PAP para recibir retroalimentación tanto en la parte escrita, como en la parte operativa del proyecto.

# 1. Introducción

## 1.1 Antecedentes

Durante el semestre de primavera 2024, participé en un PAP también en la compañía Hewlett Packard Enterprise, sin embargo, realicé diferentes funciones. Durante este PAP anterior, me dediqué a apoyar al equipo llamado “Voice of the Customer”, o en español “Voz del cliente”, en donde estuve apoyando con la migración de encuestas, el rediseño de su centro de recursos, y el diseño de Power BI para las encuestas. Sin embargo, en esta ocasión, durante mi PAP actual estaré colaborando principalmente con el equipo llamado “Digital Communications”, o en español “Comunicaciones Digitales”.

El nombre de la Organización Huésped de este trabajo es Hewlett Packard Enterprise (HPE). HPE es una empresa tecnológica que ofrece productos y servicios que incluyen servidores, sistemas de almacenamiento, software empresarial, servicios en la nube, redes, soluciones de seguridad, entre otros. Asimismo, ofrece sus productos y servicios a una variedad de clientes en diferentes sectores, desde empresas grandes hasta PYMES, en diferentes industrias de manufactura, finanzas, servicios, gobierno, entre otras. Su misión es ayudar a sus clientes a usar tecnología para transformar ideas en valor, y empoderarse para transformar industrias, mercados y vidas. Proveen tecnología híbrida, el poder del Intelligent Edge, y proveen la experiencia para que suceda. Los valores más importantes de HPE son: colaborar con socios y comunidades para alcanzar metas establecidas, asumir responsabilidad y actuar para lograr resultados, y promover la innovación continua para impulsar el progreso y crear valor (HPE, 2022).

## 1.2 Justificación

Mi motivación para invertir mi esfuerzo en el PAP de Customer Experience en HPE surge de mi profundo interés en esta área, que considero alineada con mi carrera en Ingeniería en Empresas de Servicio. La experiencia en HPE me ha permitido aplicar y ver en la vida real los aprendizajes teóricos adquiridos durante mi formación académica. Podré tener la oportunidad de trabajar en actividades como mapeo de la experiencia del cliente, recolección de la voz del cliente, project management, análisis de datos, comunicaciones digitales, entre otras áreas claves que enriquecen mi vida profesional.

El compromiso requerido para esta semana implica una dedicación de 35 horas a la semana, las cuales utilizaré tanto como para capacitarme como para cumplir con las actividades que se me asignen.

Se me promete proporcionarme varios apoyos que facilitarán mi participación en el PAP. Estos incluyen transporte para mi movilidad, reuniones 1-1 para revisar mi progreso, aclarar mis dudas y asegurar mi integración en el equipo. Además, se me ofrecerá un training para compartirme conocimientos, habilidades, procesos y demás relacionadas con HPE y mi organización Customer Experience.

Esta línea de negocio de Customer Experience en HPE me resulta sumamente atractiva. La tecnología como servidores, la nube y la inteligencia artificial (AI) son temas muy importantes en la industria hoy en día. HPE trabaja en la tecnología del futuro, lo que significa que hay una gran oportunidad de crecimiento profesional a medida que la organización continúa expandiéndose. Las diferentes áreas que puedo aprender como el mapeo de experiencias, gestión de proyectos y análisis de datos, me posiciona para un desarrollo importante en mi carrera profesional una vez que me gradúe.

### **1.3 Objetivos**

Los propósitos de HPE al realizar estos proyectos de PAP es proporcionar a los estudiantes experiencias y oportunidades de aprendizaje en un entorno real. A través de estos proyectos, HPE busca impulsar el desarrollo de los participantes y contribuir al crecimiento e innovación dentro de la empresa.

Durante mi participación en el PAP busco alcanzar los siguientes objetivos:

- Aplicar los conceptos relacionados con la experiencia del cliente, mapeo de procesos, gestión de proyectos, análisis de datos y entre otras áreas importantes de mi carrera de Ingeniería en Empresas de Servicio
- Mejorar mis habilidades blandas tanto de comunicación, storytelling, inteligencia emocional, entre otras
- Obtener un puesto de planta, para poder continuar mi carrera profesional en HPE al graduarme.

### **1.4 Contexto**

El departamento de HPE en el que participo se llama Customer Experience COE. Organizacionalmente, formo parte del área de "Strategy, Business Development & Operational Excellence", que se encarga de la administración de los recursos del equipo y de la estrategia relacionada con esta gestión. Sin embargo, también colaboro en el área de "Digital Communications", que se dedica a enviar comunicaciones digitales a los clientes finales con diversos objetivos. Estos incluyen guiarles en la activación de sus productos, proporcionarles información para ampliar sus membresías, y ofrecerles datos sobre el uso de sus productos, entre otros.

Todos los proyectos en los que trabajo con estas áreas están enfocados en clientes internos, con el objetivo general de optimizar el tiempo dedicado a las tareas relacionadas con estos proyectos en el día a día de los colaboradores a nivel global, ya que contamos con un equipo multinacional.

En particular, en el área de "Strategy, Business Development & Operational Excellence", tengo la responsabilidad de apoyar con la comunicación interna y desarrollar e implementar un plan para mejorar la experiencia de los miembros del comité llamado "Juntos" sobre la cultura hispana y latina. Por otro lado, mi

contribución en el área de "Digital Communications" incluirá la generación de contenido multimedia y el desarrollo e implementación de un plan para cambiar, en las campañas, palabras y/o enlaces que tienen una alta probabilidad de modificarse durante el año. De esta manera, al ser atributos, si cambian, solo tendremos que modificar el atributo una vez en lugar de actualizar cada palabra o enlace en todas las campañas. Finalmente, también apoyaré en el desarrollo e implementación de un plan para limpiar la plataforma de automatización para las campañas, llamada Totango.

## 1.5 . Inventario de Competencias

No.	Competencia	Req	Adq	GAP	Obj	Prior
<b>1</b>	<b>Gestión de Proyectos</b>	5	4	1	5	A
1.1	Planificación de actividades	5	4	1	5	A
1.2	Seguimiento de actividades y cumplimientos	5	4	1	5	A
1.3	Manejo de herramientas para el seguimiento de tareas	5	3	2	5	M
<b>2</b>	<b>Análisis de datos</b>	5	4	1	5	A
2.1	Interpretación de datos	5	4	1	5	A
2.2	Visualización de datos	3	3	0	3	A
<b>3</b>	<b>Manejo de Totango</b>	4	3	1	4	M
3.1	Uso de Totango	3	3	0	3	M
3.2	Manejo de campañas	4	3	1	4	M
<b>4</b>	<b>Análisis de la experiencia del cliente</b>	5	5	0	5	A
4.1	Elaboración de Customer Journeys	5	5	0	5	A
4.2	Elaboración de Mapas de Procesos	5	5	0	5	A
4.3	Diseño de servicios	5	5	0	5	A
<b>5</b>	<b>Diseño de contenido multimedia</b>	5	3	2	5	A
5.1	Edición de video en Vyond	5	3	2	5	A
5.2	Lineamientos de marca para videos	5	3	2	5	A
<b>6</b>	<b>Conocimiento de las tecnologías de la información</b>	3	3	0	3	M
6.1	Conocimiento general de servidores, redes, la nube, etc.	3	3	0	3	M
<b>7</b>	<b>Habilidades de comunicación</b>	5	4	1	5	A
7.1	Comunicación oral y escrita en ingles	5	4	1	5	A
7.2	Elaboración y gestión de mensajes internos	5	4	1	5	M

## 1.6 Plan Educativo



## Plan de Actividades

No.	Actividad Educativa	Tipo Actividad	Prereq	Total Hrs	Fecha Inicio	Fecha Termino	1	2	3	4	5	6	7	Obj
2	<b>Manejo de Power BI</b>			5				■						5
2.1	Tomar curso de Power BI	Curso en línea	N/A	5				■						5
3	<b>Manejo de Totango</b>			10					■	■				10
3.1	Tomar curso Totango	Curso en línea	N/A	10					■	■				10
4	<b>Elaboración de Customer Mapping</b>			4						■	■			4
4.1	Mentoría de Customer Journeys	Mentoría	N/A	2					■					2
4.2	Mentoría de Mapas de Procesos	Mentoría	N/A	2						■				2
5	<b>Elaboración de contenido multimedia</b>			6								■	■	6
5.1	Tomar curso edición de video Vyond	Curso en línea	N/A	3								■	■	3
5.2	Tomar curso lineamiento de marca para videos	Curso en línea	N/A	3								■	■	3

## 1.7 Entregables

- Newsletter interno mensual
- Plan e implementación de optimización de la experiencia de los miembros de Juntos, un comité sobre la cultura hispana y latina
- Videos solicitados
- Plan e implementación de atributos en campañas
- Limpieza de la plataforma de automatización llamada Totango y proceso de gobernanza para mantenerla limpia

## 1.8 Involucrados

- Team Leader del equipo “Strategy, Business Development & Operational Excellence”
- Manager del equipo “Strategy, Business Development & Operational Excellence”
- Vice President de Customer Experience COE
- Manager del equipo “Digital Communications”
- Miembros del equipo “Digital Communications”
- Customer Experience Intern

## 2. Desarrollo del Proyecto PAP

### 2.1 Administración del Proyecto

La Administración de los proyectos que conforman mi PAP se lleva a cabo de la siguiente manera:

1. Inicio:
  - Definir el objetivo y alcance del proyecto.
  - Identificar las partes interesadas y formar el equipo de trabajo
  - Establecer los criterios de éxito
  - Definir el proceso de evaluación y seguimiento con el profesor del PAP
2. Planificación:
  - Elaborar el plan de trabajo que incluye todas las actividades necesarias, junto con sus plazos y responsables asignados
  - Definir el plan educativo, el plan de calidad y el plan de comunicación
3. Ejecución:
  - Llevar a cabo las tareas establecidas en el plan de trabajo
  - Realizar reuniones quincenales con el profesor del PAP para revisar los avances del proyecto
4. Seguimiento y control:
  - Monitorear el progreso del proyecto con los supervisores
  - Analizar los datos de desempeño
  - Evaluar la calidad del proyecto y llevar a cabo una revisión quincenal con el profesor del PAP
5. Cierre:
  - Identificar el resultado e impacto del trabajo en la empresa
  - Entregar el proyecto finalizado
  - Identificar las lecciones aprendidas
  - Completar los entregables finales
  - Recibir la evaluación final del proyecto

### 2.2 Sustento Teórico y Metodológico

Los procesos que comúnmente se realizan en la industria para producir entregables como los que me fueron asignados son los siguientes:

1. Planificación: definir objetivos, alcance del proyecto y crear un plan detallado de trabajo. En esta área también se hacen procesos de recopilación de datos como revisar documentos existentes, entrevistar a los involucrados y otros para entender correctamente los resultados esperados del proyecto.
2. Desarrollo: ejecutar actividades de acuerdo con lo programado.
3. Control de calidad: hacer controles de calidad con los estándares establecidos y las expectativas del cliente o del supervisor.

4. Pruebas/Validación: realizar pruebas y validar avances y resultados con supervisores de acuerdo con los criterios de aceptación.
5. Entrega y monitoreo: Hacer entrega del proyecto terminado y realizar una retroalimentación para mejora continua, o bien definir siguientes pasos.

## 2.3 Descripción del Proyecto

Mi proyecto es independiente, es decir, no forma parte de un proyecto de mayor alcance en mi organización; sin embargo, sí responde a las metas anuales que tenemos como equipo y organización. Se me asignaron varios proyectos pequeños, algunos responden al equipo “Strategy, Business Development & Operational Excellence”, al cual estoy vinculada directamente en el organigrama, y otros proyectos corresponden a otro equipo llamado “Digital Communications”, que también es parte de mi organización Customer Experience, pero no estoy vinculada directamente en el organigrama. Para el equipo de “Strategy, Business Development & Operational Excellence” estaré apoyando con las comunicaciones internas, y también estaré desarrollando un proyecto para mejorar la experiencia de los miembros de un comité llamado “Juntos” dedicado a la cultura latina e hispana. Por otro lado, para el equipo de “Digital Communications”, estaré apoyando con la realización de ciertos videos; también, apoyaré con un proyecto de crear atributos en las campañas digitales para ahorrar tiempo en la edición, y por último también estaré apoyando en la limpieza y gobernanza de la plataforma que se usa para mandar campañas, ya que actualmente contamos con muchas campañas inactivas.

Los recursos tecnológicos que tenemos a nuestra disposición incluyen Figma, que sirve como un tablero virtual para facilitar la visualización de ideas y la creación de mapas de experiencia; Smartsheet como herramienta para crear planes de trabajo; Vyond como herramienta para generación de contenido multimedia; Totango, como plataforma para la generación y automatización de envío de campañas, y por último Microsoft Office, que incluye desde aplicaciones básicas como Word, Excel, PowerPoint, hasta herramientas como Planner y Sway.

## 2.4 Tipo de Proyecto

Los proyectos que forman parte de mi PAP, tienen la característica de un proyecto en cascada, ya que sus etapas son lineales, no se requiere un nivel de iteración alto, y las entregas son por fases. La secuencia de los pasos para producir los entregables de mi proyecto es la siguiente:

1. Descubrimiento:
  - a. Comprender lo que se tiene actualmente relacionado al proyecto (recolección y análisis de documentos, entrevistas, entre otras técnicas de recopilación de datos).
  - b. Identificación de interesados.
  - c. Identificación de recursos disponibles.
  - d. Identificación de necesidades.

2. Planeación:
  - a. Definición de objetivos y alcance.
  - b. Definición de plan de trabajo.
  - c. Definición de criterios de éxito.
3. Desarrollo y control de calidad:
  - a. Llevar a cabo actividades del plan de trabajo.
  - b. Validación y verificación de avances con supervisores.
4. Validación, entrega y monitoreo:
  - a. Validación y verificación de finalización con supervisores.
  - b. Definición de siguientes pasos.
  - c. Comunicación de resultados con partes interesadas.
  - d. Asignación de responsabilidades para ejecución continua.
  - e. Monitoreo de ejecución continua.

## 2.5 Plan de Trabajo

Proyecto/Actividad	Fecha de inicio	Fecha de fin	1	2	3	4	5	6	7
1. Newsletter interno mensual	27 de mayo	10 de julio	x	x	x	x	x	x	x
2. Plan e implementación de optimización de la experiencia de los miembros de juntos	27 de mayo	10 de julio	x	x	x	x	x	x	x
2.1 Fase de Discovery	27 de mayo	3 de junio	x	x	x	x	x	x	X
2.1.1 Mapeo de proceso "As Is"	27 de mayo	30 de mayo	x	x	x	x	x	X	X
2.2 Definición de solución	31 de mayo	3 de junio	x	x	x	X	X	x	X
2.2.1. Mapeo proceso "To Be"	4 de junio	10 de junio	x	x	x	x	x	X	X
2.3. Implementación de la solución	11 de junio	30 de junio	x	x	x	X	X	x	X
2.4. Monitoreo y ajustes	30 de junio	10 de julio	x	x	x	x	X	x	x
<b>3. Creación de contenido (videos solicitados)</b>	27 de mayo	10 de julio	x	x	x	x	x	x	x
<b>4. Plan e implementación de atributos en campañas</b>	27 de mayo	17 de junio	x	x	x				
4.1.. Definición del proceso de mantenimiento de atributos	27 de mayo	2 de junio	X	x	X				
4.2. Creación de datasheet	27 de mayo	2 de junio	x	X	X				
4.3. Presentación del proceso	3 de junio	7 de junio			x	X			
4.4. Alta de atributos	10 de junio	13 de junio					x		
4.5. Revisión y ajustes	14 de junio	17 de junio						x	
<b>5. Limpieza de totango y definición de proceso de gobernaza</b>	30 de junio	10 de julio					x	x	x
5.1. Definir elementos a borrar	30 de junio	2 de julio					x	x	
5.2. Realizar eliminación	3 de julio	5 de julio						x	x
5.3. Definir proceso de gobernanza	6 de julio	7 de julio						x	x
5.4. Compartir proceso de gobernanza	8 de julio	10 de julio						x	x

## 2.6 Equipo de Trabajo

<i>Rol</i>	<i>Responsabilidad</i>
Strategy, Business Development, & Operational Excellence Manager	Hacer revisión de la calidad del trabajo, hacer revisión de avances de las actividades, definir actividades a trabajar, definir prioridades de actividades, ser guía para plan de carrera.
Strategy, Business Development, & Operational Excellence Team Lead	Ser guía para plan de carrera y sugerencias en proyectos
Digital Communications Manager	Hacer revisión de la calidad del trabajo, hacer revisión de avances de las actividades, definir actividades a trabajar, definir prioridades de actividades relacionadas con Digital Communications.
Digital Communications Team	Trabajar en conjunto para realizar actividades asignadas relacionadas con Digital Communications.
Strategy, Business Development, & Operational Excellence team	Trabajar en conjunto para realizar actividades asignadas relacionadas con el alcance del equipo de Strategy, Business Development, & Operational Excellence team.
Customer Experience Intern	Realizar plan de trabajo para actividades asignadas y ejecutarlas en tiempo.

## 2.7 Plan de Comunicaciones

<i>Emisor</i>	<i>Mensaje</i>	<i>Receptor</i>	<i>Medio</i>	<i>Frecuencia</i>
Customer Experience Intern	Avances de actividades asignadas relacionadas a Strategy, Business Development, & Operational Excellence team	Strategy, Business Development, & Operational Excellence Manager	Reunión 1:1 (Teams)	s
Customer Experience Intern	Avances de actividades asignadas relacionadas a Digital Communications team	Digital Communications manager	Reunión 1:1 (Teams)	s
Equipo Digital Communications	Avances de actividades relacionadas a Digital Communications	Equipo Digital Communications	Reunión del equipo de Digital Communications (Teams)	s
Strategy, Business Development, & Operational Excellence Manager	Guía en plan de carrera, definición de actividades, actualización de noticias del equipo y de HPE	Customer Experience Intern	Reunión 1:1 Reunión del equipo de Strategy, Business Development & Operational	s

			Excellence (Teams)	
Customer Experience Intern	Avances de actividades	Strategy, Business Development, & Operational Excellence Lead	Reunión 1:1 (Teams)	q
Customer Experience Intern	Actividades para realizar en el día y si existen impedimentos	Equipo de Strategy, Business Development and Ops Excellence	Canal de Slack	q
Profesor PAP	Seguimiento y guía para el reporte del PAP	Paulina Ruvalcaba	Reunión 1:1 (Zoom)	q

## 2.8 Plan de Calidad

<b>Emisor:</b> <i>Quién Entrega</i>	<b>Entregable:</b> <i>Qué Entrega (SubEntregable)</i>	<b>Receptor:</b> <i>Quién recibe o Inspecciona</i>	<b>Criterios:</b> <i>Condiciones de Aceptación</i>	<b>Siguiente paso.</b> <i>Donde va Cuando se Autoriza.</i>
Customer Experience Intern	Avances de actividades asignadas	Strategy, Business Development, & Operational Excellence Manager	Criterios de aceptación establecidos al principio del proyecto.	Marcar actividad como realizada en el plan de proyecto; Siguiente actividad definida previamente hasta terminar el proyecto. En caso de haber terminado el plan de trabajo se define en conjunto con el receptor los siguientes pasos.
Customer Experience Intern	Avances de actividades asignadas	Digital Communications Manager	Criterios de aceptación establecidos al principio	Marcar actividad como realizada en el plan de proyecto;

			del proyecto.	Siguiente actividad definida previamente hasta terminar el proyecto. En caso de haber terminado el plan de trabajo se define en conjunto con el receptor los siguientes pasos.
--	--	--	---------------	--

## 2.9 Seguimiento y Control

El proceso de seguimiento y control implica reuniones con las partes interesadas de las actividades, centrándose en compartir los avances, seguir los planes de trabajo y tomar medidas correctivas según sea necesario. Las actividades de seguimiento y control se detallan a continuación.

Tengo una reunión semanal con la gerente de la estrategia y marco de trabajo de las comunicaciones digitales, a quien reporto. Durante estas reuniones, presento mis avances en las actividades asignadas por ella y realizamos correcciones y ajustes al plan según sea necesario. En estas juntas, marcamos las actividades completadas, definimos las actividades pendientes, determinamos su prioridad y su fecha de entrega.

De igual manera, mantengo una reunión semanal con mi gerente, a quien le comparto mis avances y actualizaciones. Dado que también tengo actividades asignadas por él, realizamos correcciones y ajustes en los planes de trabajo según sea necesario para priorizar las tareas. Como equipo, seguimos un plan de trabajo con actividades comprometidas para completar en fechas específicas, por lo que mi reunión se basa en actualizar sobre este documento, señalar las actividades realizadas, en progreso o pendientes. Durante estas reuniones, mi gerente también ofrece sugerencias para mejorar los resultados, evalúa mi integración en el equipo y busca guiarme en mi desarrollo profesional.

Asimismo, tengo una reunión quincenal con mi Team Lead, a quien también le comparto mis avances y actualizaciones, y quien me ofrece sugerencias para mejorar la calidad de mis entregables. Además, al igual que mi gerente, ella toma acciones para orientarme en mi carrera profesional.

El equipo de Digital Communications también tiene una reunión semanal para compartir avances y actualizar el plan de trabajo. El equipo de Strategy, Business

Development & Operational Excellence, al que pertenezco, realiza una reunión quincenal para compartir nuestros avances y recibir actualizaciones del equipo y de HPE en general por parte de nuestro manager. Además, cada dos semanas compartimos en Slack nuestras actividades diarias, lo que hicimos el día anterior y cualquier impedimento que enfrentemos.

Finalmente, documento los resultados y avances de mi proyecto en este informe para registrar mi experiencia, autoevaluar mi desempeño, reconocer logros y reflexionar sobre lecciones aprendidas. Este documento también proporciona transparencia a mi proyecto de aplicación profesional y facilita la comunicación con el profesor para compartir mis avances en cada reunión quincenal que tenemos.



### 3. Resultados del Trabajo Profesional

#### 3.1 Productos Obtenidos

- Newsletter Interno
- 3 videos promocionales generados
- Proceso de mantenimiento de atributos en la plataforma de automatización de campañas llamada Totango y documento para su gestión
- Entrevistas a miembros de Juntos (comité dedicado a la cultura hispana y latina)
- Mapeo de experiencia de miembros de Juntos (comité dedicado a la cultura hispana y latina)

#### 3.2 Estimación del Impacto

- Newsletter Interno
  - Mayor cohesión, comunicación y alineación entre los equipos, reducción de ignorancias dentro del equipo.
  - Fortalecimiento de la cultura organizacional
- 3 videos promocionales generados
  - Mejor experiencia y explicación al exponer nuestro equipo e iniciativas hacia otras áreas no relacionadas con nosotros directamente.
- Proceso de mantenimiento de atributos en la plataforma de automatización de campañas llamada Totango y documento para su gestión
  - Ahorro de tiempo y recursos, reducción de errores y mejora en la toma de decisiones basada en datos.
- Entrevistas a miembros de Juntos (comité dedicado a la cultura hispana y latina)
  - Mejor comprensión de las necesidades del cliente (miembro)
  - Identificación de áreas de mejora
- Mapeo de experiencia de miembros de Juntos (comité dedicado a la cultura hispana y latina)
  - Optimización de la experiencia del cliente
  - Facilitación del entendimiento del proceso actual para innovar en el servicio.

## 4. Reflexiones del alumno

### 4.1 Aprendizajes Profesionales

Las competencias más importantes que desarrollé durante mi PAP son las siguientes:

- Gestión de proyectos, específicamente liderazgo, proactividad y manejo de tiempos para cumplir plazos específicos y manejo de recursos.
- Comunicación oral y escrita en inglés de negocios, aprendiendo a transmitir la información de manera clara a través de diferentes medios.
- Creación de videos promocionales mediante la herramienta Vyond
- Conocimiento de las políticas de branding de la compañía
- Conocimiento del uso de la herramienta Totango

### 4.2 Aprendizajes Sociales

- La contribución de mi proyecto a otros miembros externos a mí ha sido el facilitar la explicación de las funciones de mi equipo a otros equipos, así como el fomentar una cultura de transparencia y colaboración entre mi organización. También, ha sido la reducir el tiempo invertido a las campañas cuando existen cambios a ciertas palabras. Asimismo, ha sido optimizar el espacio disponible dentro de la herramienta Totango para automatización de campañas. Si bien mi internship no está directamente relacionado con la economía del país, al mejorar la eficiencia y comunicación dentro y fuera de la organización, contribuyo a un entorno laboral más colaborativo. Mi visión sobre el mundo social sí ha cambiado desde que entré a trabajar a HPE en relación con la vida laboral en una empresa transnacional, y cómo es trabajar con personas de otras culturas y partes del mundo, lo cual considero que es muy valioso para mi vida profesional.

### 4.3 Aprendizajes Éticos

Encuentro concordancia entre mis valores, personalidades y el sentido social de la empresa huésped; no relacionado con los productos que venden sino en la cultura dentro de la empresa. Considero que es una cultura muy inclusiva, de respeto, profesionalismo, defender derechos humanos, regresar a la comunidad y trabajar para un mundo mejor. Me queda claro que quiero ejercer mi profesión en un trabajo sea cual sea, con tal de que sea algo que me guste y disfrute llevar a cabo, pero que a la vez sea parte de algo más grande con un impacto positivo en la sociedad.

### 4.4 Aprendizajes Personales

La experiencia del PAP me dio elementos para conocerme mejor, al exponerme a situaciones que no había tenido oportunidad de vivir anteriormente. Por ejemplo, descubrí algunas de mis fortalezas como la creación de planes de proyectos y seguimiento; sin embargo, también me di cuenta de otras debilidades como la improvisación, la seguridad en exposición, entre otros. El haber participado en el PAP me ha dado enseñanzas para proyectar mi vida profesional hacia un enfoque de tecnología y datos porque he descubierto que me interesa, y también a proyectarme a mi proyecto de vida personal al buscar un trabajo que me permita dedicarles tiempo a mis seres queridos, a conocerme, y a conocer el mundo.

## 4.5 Tareas Aprendidas

Los principales factores que influyeron en el éxito del proyecto fueron líderes atentos, comprometidos a formarme como profesional, y a encontrar oportunidades para que yo aprendiera. Otro factor importante fue que el equipo cuenta con miembros con una cultura de apoyo, que estaban a la disposición de trabajar en equipo, ayudar, explicar, proponer y recibir retroalimentación. Adicionalmente, otro factor fue la flexibilidad hacia mi tiempo como estudiante y confianza en que yo fuera a cumplir con los avances en tiempo, aunque tuviera como prioridad la escuela. Por último, otro factor que influyó en el éxito del proyecto fue la planificación y organización para darle seguimiento a las actividades, de manera que se estuviera completando el proyecto en tiempo y forma.

Por otro lado, las áreas de mejora identificadas son, de mi parte, una forma cuantitativa de medir el impacto de mi trabajo, y realmente tener resultados tangibles de mi contribución.

## 4.6 Desarrollo Profesional

El desarrollo de mi PAP ha sido una experiencia que ha transformado y ampliado mi visión sobre las alternativas y oportunidades en mi futuro profesional. Este proceso me ha permitido evaluar mis intereses, habilidades y el mercado desde una perspectiva más informada y estratégica.

A lo largo del PAP, he adquirido una visión más clara y enfocada sobre mi desarrollo profesional a corto y mediano plazo. He identificado nuevas áreas de interés y potencial crecimiento, y he ajustado mis objetivos profesionales a alinearlos con estas perspectivas, sobre estar en constante desarrollo continuo.

Nicho de desarrollo de mayor factibilidad:

1. Tareas tecnológicas de interés
  - a. Automatización de procesos: me interesa trabajar en proyectos que involucren la automatización de procesos empresariales.
  - b. Análisis de datos: estoy interesada en proyectos de análisis de datos que permitan la toma de decisiones basadas en datos.
  - c. Bases de datos: Estoy interesada en proyectos donde pueda aprender sobre bases de datos, o programación.
2. Áreas tecnológicas de mayor destreza:
  - a. Gestión de proyectos: Tengo habilidades en la planificación, ejecución y monitoreo de proyectos.
  - b. Análisis y diseño de procesos
  - c. Implementación de soluciones: Tengo la capacidad de proponer e implementar soluciones para optimizar las operaciones empresariales
3. Áreas del mercado laboral en crecimiento:

- a. Transformación digital: Los equipos y las empresas buscan modernizar y optimizar sus operaciones mediante la digitalización
- b. Ciberseguridad: La ciberseguridad es un área en crecimiento significativo y alta demanda de profesionales.
- c. Inteligencia Artificial y Machine Learning: Estas áreas están en rápida expansión y demandadas para mejorar procesos empresariales (Aura Quantic, 2024).

## Estrategia para alcanzar la posición objetivo

Para dirigirme a mi posición objetivo, seguiré los siguientes pasos:

1. Capacitación continua: participaré en cursos y certificaciones que fortalezcan mis conocimientos en automatización, análisis de datos y soluciones en la nube.
2. Experiencia práctica de datos: buscaré oportunidades de proyectos que me permitan aplicar mis habilidades de datos
3. Networking profesional: Asistiré a eventos, me uniré a comunicados profesionales para ampliar mi red de contactos que me pudieran ofrecer oportunidades relevantes para mis objetivos.

## Esfuerzo y plan a Mediano Plazo

Para lograr mi plan de desarrollo profesional en el mediano plazo, me comprometo a:

- Dedicar tiempo regularmente a la autoeducación y desarrollo de nuevas habilidades tecnológicas
- Participar activamente en proyectos que me permitan aplicar y mejorar mis habilidades
- Buscar mentorías y asesoramiento de profesionales experimentados en el área de interés.

## Tendencias del mercado y cambios en el ambiente laboral

El mercado en el que quiero desarrollarme está marcado por varias tendencias:

- Adopción de tecnologías nuevas: El rápido avance en tecnologías como IA, blockchain y la nube, están transformando el panorama laboral.
- Enfoque en la experiencia del cliente: las empresas están invirtiendo en mejorar la experiencia del cliente a través de tecnologías innovadoras.
- Trabajo remoto y flexibilidad: la tendencia hacia el trabajo remoto y entornos laborales flexibles está redefiniendo cómo y dónde se realizan las tareas (Aura Quantic, 2024).

Me he visualizado en participar en proyectos que se relacionen con análisis de datos, o mejora de procesos implementando automatizaciones y optimizando la eficiencia operativa.

Por último, los principales factores que justifican mi inversión en este sector son:

- Alta demanda laboral: las áreas tecnológicas en las que me interesa desarrollarme están en constante crecimiento y demanda.
- Crecimiento personal y profesional: Este sector ofrece amplias oportunidades para el aprendizaje continuo y el desarrollo profesional y personal, permitiéndome crecer y adaptarme a nuevos retos y nuevos entornos constantemente.
- Disfruto mucho de aprender sobre estos temas y practicarlos.

## 5. Conclusiones

Mi participación en el PAP ha sido una experiencia muy enriquecedora tanto para mi desarrollo personal como profesional. A lo largo de este proceso, he tenido la oportunidad de involucrarme con diferentes unidades de negocio dentro de mi organización (con el equipo de voz del cliente y con el de comunicaciones digitales), lo que me ha permitido tener una comprensión completa del funcionamiento de principio a fin de los servicios de mi área.

Una de las principales fortalezas de este programa ha sido la calidad de los líderes y equipos con los que he tenido la oportunidad de trabajar. Su compromiso en el desarrollo de mis habilidades me ha brindado un entorno propicio para crecer y aprender. Además, actualmente la organización ha recibido mucha atención de la compañía y mucha demanda de servicios debido a nuestros proyectos innovadores que pueden incluir inteligencia artificial y otras tecnologías, lo cual ha generado un momentum lleno de oportunidades para el equipo.

Durante mi rotación entre las diferentes unidades de negocio, me he podido involucrar en proyectos relevantes para mi carrera, donde pude, en el PAP1, identificar la retroalimentación del cliente y buscar la forma de accionar a raíz de estos hallazgos. En este segundo PAP, he tenido la oportunidad de aprender dos herramientas importantes que se utilizan dentro del equipo, y adquirí una mejor comprensión de los puntos de contacto que generamos digitalmente con los clientes. Estos conocimientos no solo se quedan en aspectos técnicos, sino que también me dan la seguridad de la capacidad que tengo de aprender cosas nuevas, y adaptarme a nuevos entornos; también, me dan una mejor comprensión del servicio y productos que ofrece la empresa huésped, lo cual me da oportunidad de hacer aportaciones con mayor valor dado a esta experiencia que estoy adquiriendo.

En relación con mi satisfacción personal, me siento altamente satisfecha con mi internship, ya que ha estado directamente relacionado con mi carrera y he podido adquirir aprendizajes importantes para seguir desarrollando mi carrera profesional y mi vida personal. Considero que el esfuerzo exigido para lograr mis objetivos del proyecto es proporcional con los resultados adquiridos. Estoy emocionada por aplicar lo aprendido en futuras oportunidades y seguir contribuyendo al éxito de mi equipo y de la compañía.

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

### Bibliografía

Aura Quantic. (2024). *Top 10 tendencias tecnológicas*. Obtenido de <https://www.auraquantic.com/es/top-tendencias-tecnologicas/>

HPE. (21 de julio de 2022). *Hewlett Packard Enterprise Diversity and Inclusion*. Recuperado el 31 de marzo de 2024, de <https://www.hpe.com/us/en/about/diversity.html>