

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

PAP4N01 PROGRAMA DE GESTION E INNOVACION EN INGENIERIA DE PRODUCTO

II, HP INC, Las Fuentes.

PRESENTA

Alumno: IES Sara Paola MANCILLA Rodríguez

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

Tlaquepaque, Jalisco, mayo de 2022.

ÍNDICE

Contenido

REPORTE PAP	2
<i>Presentación Institucional de los Proyectos de Aplicación Profesional</i>	2
Resumen	3
1. Introducción.....	4
1.1 Antecedentes	4
1.2 Justificación.....	4
1.3 Objetivos	5
1.4 Contexto	5
1.5 Entregables	5
1.6 Involucrados	6
2. Desarrollo del Proyecto PAP	7
2.1 Administración del Proyecto	7
2.2 Sustento Teórico y Metodológico.....	7
2.3 Descripción del Proyecto.....	8
2.4 Plan de Trabajo.....	9
2.5 Equipo de Trabajo	11
2.6 Plan de Comunicaciones.....	12
2.7 Plan de Calidad.....	13
2.8 Seguimiento y Control.....	14
2.9 Cierre del Proyecto	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	17
4.4 Aprendizajes Personales	17
4.5 Tareas Aprendidas	18
4.6 Desarrollo Profesional	19
5. Conclusiones.....	20
6. Bibliografía.....	21

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

A lo largo de este Proyecto de Aplicación Profesional trabajé con la empresa HP Inc. apoyándolos operativamente en el área de *Strategy and Planning* para la organización de *Sales Operations LATAM*.

El proyecto consistió en monitorear y crear reportes de las métricas que la empresa había definido previamente con el fin de garantizar el cumplimiento de sus objetivos globales; dichos reportes fueron de suma importancia para tomar decisiones y para la creación de planes de acción.

Para su realización fue empleada la metodología cascada con entregables cada dos y tres meses, cuyas fechas fueron establecidas por el líder de proyecto desde que se inició a trabajar. Algunas de las herramientas utilizadas para el reporte fueron: Excel, PowerPoint, Medallia y PowerBI.

Todo el trabajo fue realizado vía remoto y gracias a esto pude trabajar en conjunto con personas localizadas geográficamente en Colombia, Argentina, Brasil, Costa Rica y otras ciudades de México.

El papel del líder de proyecto como un facilitador y el respeto fueron dos de los factores más importantes para que este proyecto culminara con éxito y para lograr un trabajo colaborativo entre los colaboradores de los diferentes países.

El término de este Proyecto de Aplicación Profesional simboliza la finalización de una de las etapas más importantes de mi vida y sin duda ha definido sustancialmente mi desarrollo en el mercado laboral, proporcionándome aprendizajes tanto profesionales como éticos, sociales y personales, que sin duda alguna serán indispensables para mis próximos proyectos profesionales dentro y fuera de HP.

1. Introducción

1.1 Antecedentes

Computing and Printing Global Services o *HP Inc.* como se le conoce comercialmente, es una empresa que se dedica a la fabricación, ensamble, compra, venta, arrendamiento, distribución, importación y exportación de sistemas de cómputo, equipos de procesamiento de datos, impresoras y equipos de respaldo.

HP Inc. abastece la demanda de usuarios finales y de empresas públicas y privadas en todo el mundo y tiene *sites* establecidos en las regiones de Europa, Asia y América; la región de Latinoamérica (LATAM) está constituida por México, Colombia, Bolivia, Perú, Argentina, Chile, Paraguay, Uruguay, Brasil, Bahamas, Barbados, Belice, Bonaire, Islas Caimán, Costa Rica, República Dominicana, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Nicaragua, Panamá, Puerto Rico, Trinidad y Tobago y Venezuela. Para poder operar eficientemente, la empresa se divide en *organizaciones*, siendo *Sales Operations* una de ellas.

1.2 Justificación

HP Inc. es una empresa que se caracteriza por su inclusión laboral y por su interés por incorporar a jóvenes con gusto por la tecnología a su equipo de trabajo con el fin de poder ayudarlos a desarrollar sus talentos e impulsar su carrera profesional.

Personalmente, desde que entré a la universidad comencé a escuchar de mis maestros excelentes referencias de HP resaltando la preocupación que tiene esta empresa por sus empleados y su buen ambiente laboral. Estar expuesta a estos comentarios y mi curiosidad por adentrarme al mundo tecnológico fueron mis impulsores para que decidiera participar en este PAP.

Estoy consciente que es un reto muy grande el poder incorporarme a esta empresa para el desarrollo de este proyecto y que esto conllevará una gran disciplina y organización para poder cumplir en tiempo y forma con las actividades que me sean asignadas al mismo tiempo que continúo con mis clases universitarias, pero estoy segura de que voy a encontrar el equilibrio entre ambos compromisos y forjaré la responsabilidad en mí.

Considero que en el ámbito tecnológico es en donde se encuentran las mayores oportunidades de desarrollo profesional en el presente y en el futuro, además, como recién egresada visualizo que habrá empresas que se interesen en mi perfil, sobre todo porque después de participar en este PAP con HP tendré a esta empresa como una referencia que avale mis capacidades.

1.3 Objetivos

HP busca integrar a sus equipos de trabajo a jóvenes que se encuentren en su último año de universidad para que colaboren con su entusiasmo e ideas en la resolución de problemas y proyectos en determinados equipos de trabajo. Los objetivos que busca cumplir como empresa huésped son:

- Involucrar a los *interns* en los procesos de sus diferentes organizaciones para que conozcan el *End to End* de la empresa.
- Darles a conocer la cultura organizacional y filosofía empresarial para despertar su interés por integrarse como empleados regulares al finalizar su periodo de becarios.
- Familiarizarlos con técnicas, herramientas y terminologías que se utilizan en el día a día de la empresa.
- Detonar su carrera como profesionales en la industria tecnológica para que puedan desarrollar su carrera profesional dentro de HP.

Durante este PAP mis objetivos de aprendizaje serán:

- La creación de presentaciones ejecutivas
- Mejora de mi expresión oral y escrita en el idioma inglés
- Visualización e interpretación de datos en herramientas como Power BI
- La habilidad de sintetizar información para redactar informes
- Mejorar mi desenvolvimiento en reuniones virtuales apoyada de la aplicación Zoom
- Identificar qué ámbito tecnológico es el que me despierta más interés para continuar con mi desarrollo profesional

1.4 Contexto

El proyecto que se desarrollará será del tipo Apoyo a Áreas Operativas, específicamente apoyo en la organización *Sales Operations LATAM* y a los grupos que pertenecen a esta unidad con énfasis en *Strategy and Planning*.

Como *Strategy and Planning Intern*, daré soporte al área de Planeación Estratégica a través del seguimiento a las métricas establecidas, desarrollaré planes de seguimiento a los presupuestos de los grupos de *Sales Operations LATAM* y mantendré reportes para los *Account Managers* de *LATAM* para las áreas de *Customer Experience*, *Sales Experience* y *Partner Experience*.

1.5 Entregables

Los entregables para la empresa serán:

- Reporte bimensual de los *Key Performance Indicators (KPIs)* definidos para cada grupo (*Customer Experience, Sales Experience y Partner Experience*).
- Reporte trimestral del *Net Promoter Score (NPS)* de cada grupo con el desglose por país de todos los que conforman el mercado *LATAM*.
- Comunicados para *partners* y fuerza de ventas sobre (NPS) y planes de acción.

Estos entregables serán proporcionados a los *Account Managers* para que ellos definan planes de acción que soporten el cumplimiento de las metas establecidas por el *Global Head of Sales Operations*.

En lo que respecta entregables personales durante este periodo en el PAP, se identifican los siguientes:

- Reporte PAP
- Proyecto de Desarrollo Profesional
- Video de presentación final
- Póster Técnico

1.6 Involucrados

Estaré trabajando de cerca con los *Account Managers* de los grupos de *Customer Experience, Sales Experience y Partner Experience*, con el *staff* de confianza del director de *Sales Operations LATAM*.

La aprobación de los entregables la realizará el *Chief of Staff/Strategy and Planning*.

2. Desarrollo del Proyecto PAP

2.1 Administración del Proyecto

El profesor de antemano nos presentó la planeación de todo el curso-taller el primer día de clases, en la cual, destacan las fechas establecidas para la recepción de entregables y los criterios de aceptación.

Semanalmente se tienen sesiones virtuales de seguimiento y es responsabilidad del alumno cumplir con las entregas de tareas, mismas que son insumos para las sesiones 1 a 1 que se tienen con el profesor.

La ejecución del proyecto la realizo con mi equipo de trabajo en HP de manera remota, por lo que no asisto al site al que pertenezco y la gestión del proyecto se realiza mediante un *Share Point* que contiene la planeación de éste.

El profesor del PAP es el encargado de dar seguimiento a los entregables y actividades que demanda la materia, mientras que en la empresa huésped recibo retroalimentación constante del *Chief of Staff*.

2.2 Sustento Teórico y Metodológico

El Modelo Cascada (Weitzenfeld & Guardati, 2007) es la metodología clásica para la gestión de proyectos desarrollada entre 1960 y 1970 que se caracteriza por la ejecución secuencial de sus actividades:

1. Especificación de requisitos
2. Análisis
3. Diseño
4. Implementación
5. Pruebas parciales
6. Integración
7. Mantenimiento

En su versión más original, esta metodología establece que se tiene que finalizar la actividad inmediata anterior para poder continuar con la inmediata posterior y no se puede regresar a una anterior para realizar modificaciones.

Para utilizar correctamente esta metodología es crucial conocer con exactitud los requisitos del proyecto y su alcance, puesto que es un proceso lineal; además, se establecen puntos de revisión bien definidos con fechas de entrega precisas.

Se recomienda emplearlo cuando se tiene una completa claridad sobre el proyecto o ya se cuenta con la experiencia para desarrollarlo debido a que se ha ejecutado con anterioridad, así como en proyectos con un bajo nivel de complejidad.

2.3 Descripción del Proyecto

Este proyecto forma parte del proyecto global de cumplimiento de objetivos anuales que son definidos en una reunión con el *Global Head of Sales Operations* al final del último trimestre, que a su vez forman parte de la estrategia definida por el *CEO*.

El proyecto consiste en monitorear los *Key Performance Indicators (KPIs)* y el *Net Promoter Score (NPS)* de los tres grupos en que se divide la organización *Sales Operations LATAM: Customer Experience, Sales Experience y Partner Experience*. Esto se realiza gracias a consultas en *Power BI* y *Medallia*, herramientas en las que se concentra la información de las métricas en tiempo real. Con la información obtenida se realizan reportes que son compartidos en forma de presentación con los *Account Managers* y después con el *Sales Operations LATAM Director*.

Este proyecto se caracteriza por ejecutarse cada año, por lo que ya se tienen bien definidas las actividades a realizarse y los tiempos de entrega, razón por la cual la metodología que se utilizará para su realización es la de cascada.

Además de la utilización de *Medallia* y *Power BI*, es imprescindible la utilización de *Excel*, *PowerPoint*, además de tener conocimiento sobre la utilización de *Zoom* para reuniones virtuales y *Share Point* y *Outlook* para poder compartir la información con los involucrados en el proyecto.

Las competencias que estoy desarrollando con la realización de este PAP y sus niveles se expresan en la siguiente tabla:

No.	Competencia	Nivel Adquirido al Inicio	Nivel Objetivo al final PAP	Objetivo final PAP	Prior
1	Uso de Paquete Office (en especial PowerPoint y Excel)	2	3		A
2	Comunicación Oral y Escrita en inglés	2	3		A
3	Uso de Power BI	1	1		B
4	Interpretación de datos	2	3		M
5	Creación de presentaciones ejecutivas	3	3		A
6	Sintetizar información	1	3		A
7	Presentación de resultados	2	3		A
8	Adopción de cultura organizacional	0	3		M
9	Manejo de la frustración	0	2		M

2.4 Plan de Trabajo

	19-En	26-En	02-feb	09-feb	16-feb	23-feb	02-mar	09-mar	16-mar	23-mar	30-mar	06-Ab	20-Ab	27-Ab	04-may	11-may
	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Semana 6	Semana 7	Semana 8	Semana 9	Semana 10	Semana 11	Semana 12	Semana 13	Semana 14	Semana 15	Semana 16
Actividades del PAP																
<i>Características y Dinámica del Curso</i>																
<i>Análisis Contenido Reporte PAP</i>																
<i>Análisis Proyecto Desarrollo Profesional</i>																
<i>Softskills Comunicación</i>																
<i>Reporte: Capítulos 1 y 2</i>																
<i>Proyecto Desarrollo Profesional</i>																
<i>Revisión de Proyecto Desarrollo Profesional</i>																
<i>Presentación Tema de Investigación</i>																
<i>Versión 2 de Capítulos 1 y 2</i>																
<i>Versión 2 de Proyecto Desarrollo Profesional</i>																
<i>Reporte: Capítulos 3, 4 y 5</i>																
<i>Exposición Tema de Investigación</i>																
<i>Versión 2 de Capítulos 3, 4 y 5</i>																
<i>Revisión Contenido Capítulos 3, 4 y 5</i>																
<i>Softskills Liderazgo</i>																
<i>Vídeo Presentación Final</i>																
<i>Póster Técnico</i>																
<i>Presentación tema Libre</i>																
<i>Exposición Tema Libre</i>																
<i>Revisión Vídeo Presentación Final</i>																
<i>Evaluación de Desempeño</i>																

	19-En	26-En	02-feb	09-feb	16-feb	23-feb	02-mar	09-mar	16-mar	23-mar	30-mar	06-Ab	20-Ab	27-Ab	04-may	11-may
	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Semana 6	Semana 7	Semana 8	Semana 9	Semana 10	Semana 11	Semana 12	Semana 13	Semana 14	Semana 15	Semana 16
Actividades educativas																
<i>Uso de Paquete Office (en especial PowerPoint y Excel)</i>																
<i>Curso teórico-práctico de PowerPoint avanzado</i>																
<i>Curso teórico-práctico de Excel avanzado</i>																
<i>Practicar lo aprendido en cursos</i>																
<i>Comunicación Oral y Escrita en Inglés</i>																
<i>Participar en club de conversación de HP</i>																
<i>Practicar redacción de textos formales</i>																
<i>Uso de Power BI</i>																
<i>Practicar búsqueda y visualización de datos</i>																
<i>Interpretación de datos</i>																
<i>Elaborar reportes</i>																
<i>Creación de presentaciones ejecutivas</i>																
<i>Asistir a charla/capacitación de Storytelling</i>																
<i>Asistir a charla/capacitación de creación de presentaciones</i>																
<i>Sintetizar información</i>																
<i>Practicar la reducción de textos</i>																
<i>Presentación de resultados</i>																
<i>Practicar representación de datos en PowerPoint</i>																
<i>Practicar presentaciones ejecutivas orales</i>																
<i>Adopción de cultura organizacional</i>																
<i>Completar actividades del Wayfinder</i>																
<i>Participar en dinámica de integración mensual</i>																
<i>Manejo de la frustración</i>																
<i>Meditar durante mis horas diarias de descanso</i>																

2.5 Equipo de Trabajo

<i>Rol</i>	<i>Responsabilidad</i>
<i>LATAM Sales Operations Director</i>	<i>Atender las reuniones programadas para dar seguimiento a los planes de acción</i>
<i>LATAM Executive Assistant</i>	<i>Agendar las revisiones de los reportes y presentaciones con el LATAM Sales Operations Director</i>
<i>Chief of Staff/Strategy and Planning</i>	<i>Revisar y aprobar los reportes y presentaciones que realiza el Strategy and Planning Intern y atender a las reuniones programadas</i>
<i>Sales Experience Manager</i>	<i>Validar la información de los KPIs y NPS de su grupo de trabajo y atender las reuniones de seguimiento programadas</i>
<i>Customer Experience Manager</i>	<i>Validar la información de los KPIs y NPS de su grupo de trabajo y atender las reuniones de seguimiento programadas</i>
<i>Partner Experience Manager</i>	<i>Validar la información de los KPIs y NPS de su grupo de trabajo y atender las reuniones de seguimiento programadas</i>
<i>Sales Experience NPS Owner</i>	<i>Facilitar la información y acciones a seguir del NPS que pertenece a Sales Experience.</i>
<i>Customer Experience NPS Owner</i>	<i>Facilitar la información y acciones a seguir del NPS que pertenece a Customer Experience.</i>
<i>Partner Experience NPS Owner</i>	<i>Facilitar la información y acciones a seguir del NPS que pertenece a Partner Experience.</i>
<i>Sales Experience KPIs Owner</i>	<i>Facilitar la información y acciones a seguir de los KPIs que pertenecen a Sales Experience.</i>
<i>Customer Experience KPIs Owner</i>	<i>Facilitar la información y acciones a seguir de los KPIs que pertenecen a Customer Experience.</i>
<i>Partner Experience KPIs Owner</i>	<i>Facilitar la información y acciones a seguir de los KPIs que pertenecen a Partner Experience.</i>
<i>Strategy and Planning Intern</i>	<i>Consultar los datos en las herramientas proporcionadas y elaborar reportes y presentaciones.</i>

2.6 Plan de Comunicaciones

<i>Emisor</i>	<i>Mensaje</i>	<i>Receptor</i>	<i>Medio</i>	<i>Frecuencia</i>
<i>Chief of Staff</i>	<i>Información de actividades asignadas</i>	<i>Strategy and Planning Intern</i>	<i>Email</i>	<i>D</i>
<i>Strategy and Planning Intern</i>	<i>Información de actividades asignadas</i>	<i>Chief of Staff</i>	<i>Email</i>	<i>D</i>
<i>Strategy and Planning Intern</i>	<i>Información de avances</i>	<i>Chief of Staff</i>	<i>Reunión virtual (Zoom)</i>	<i>S</i>
<i>Strategy and Planning Intern</i>	<i>Entregable de KPIs</i>	<i>Chief of Staff</i>	<i>Email</i>	<i>2M</i>
<i>Strategy and Planning Intern</i>	<i>Entregable de NPS</i>	<i>Chief of Staff</i>	<i>Email</i>	<i>3M</i>
<i>Strategy and Planning Intern</i>	<i>Información de avances</i>	<i>Account Managers</i>	<i>Email</i>	<i>S</i>
<i>Strategy and Planning Intern</i>	<i>Información de avances</i>	<i>Account Managers</i>	<i>Reunión virtual (Zoom)</i>	<i>2S</i>
<i>Strategy and Planning Intern</i>	<i>Entregable de KPIs</i>	<i>Account Managers</i>	<i>Email</i>	<i>2M</i>
<i>Strategy and Planning Intern</i>	<i>Entregable de NPS</i>	<i>Account Managers</i>	<i>Email</i>	<i>3M</i>
<i>Account Managers</i>	<i>Información</i>	<i>Strategy and Planning Intern</i>	<i>Email</i>	<i>S</i>
<i>Strategy and Planning Intern</i>	<i>Presentación KPIs</i>	<i>Account Managers</i>	<i>Reunión virtual (Zoom)</i>	<i>2M</i>
<i>Strategy and Planning Intern</i>	<i>Presentación NPS</i>	<i>Account Managers</i>	<i>Reunión virtual (Zoom)</i>	<i>3M</i>
<i>Strategy and Planning Intern</i>	<i>Presentación KPS</i>	<i>Sales Operations LATAM Director</i>	<i>Reunión virtual (Zoom)</i>	<i>2M</i>
<i>Account Managers</i>				
<i>Strategy and Planning Intern</i>	<i>Presentación NPS</i>	<i>Sales Operations LATAM Director</i>	<i>Reunión virtual (Zoom)</i>	<i>3M</i>
<i>Account Managers</i>				
<i>Account Managers</i>	<i>Reportes</i>	<i>Strategy and Planning Intern</i>	<i>Email</i>	<i>S</i>
<i>Strategy and Planning Intern</i>	<i>Comunicado de acciones a seguir</i>	<i>Ventas</i>	<i>Email</i>	<i>3M</i>
<i>Profesor PAP</i>	<i>Información</i>	<i>Alumno</i>	<i>Email</i>	<i>Ocasional</i>
<i>Profesor PAP</i>	<i>Información</i>	<i>Alumno</i>	<i>Reunión virtual (Zoom)</i>	<i>S</i>
<i>Alumno</i>	<i>Información</i>	<i>Profesor PAP</i>	<i>Email</i>	<i>Ocasional</i>
<i>Alumno</i>	<i>Reporte</i>	<i>Profesor PAP</i>	<i>Plataforma (Canvas)</i>	<i>M</i>
<i>Alumno</i>	<i>Exposición</i>	<i>Profesor PAP</i>	<i>Plataforma (Canvas)</i>	<i>2M</i>
<i>Alumno</i>	<i>Exposición</i>	<i>Profesor PAP</i>	<i>Reunión virtual (Zoom)</i>	<i>2M</i>
		<i>Compañeros de PAP</i>		
<i>Alumno</i>	<i>Video de presentación</i>	<i>Profesor PAP</i>	<i>Plataforma (Canvas)</i>	<i>4M</i>
<i>Alumno</i>	<i>Póster técnico</i>	<i>Profesor PAP</i>	<i>Plataforma (Canvas)</i>	<i>4M</i>

2.7 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>Strategy and Planning Intern</i>	<i>Reporte de KPIs</i>	<i>Chief of Staff</i>	<p><i>No tiene faltas de ortografía</i></p> <p><i>Los datos son verificables</i></p> <p><i>Contiene el formato institucional</i></p> <p><i>Contiene todas las métricas definidas</i></p> <p><i>Tiene los datos desglosados de todos los países</i></p>	<i>Compartir el reporte con los KPIs Owners</i>
<i>Strategy and Planning Intern</i>	<i>Reporte de NPS</i>	<i>Chief of Staff</i>	<p><i>No tiene faltas de ortografía</i></p> <p><i>Los datos son verificables</i></p> <p><i>Contiene el formato institucional</i></p> <p><i>Contiene todas las métricas definidas</i></p> <p><i>Tiene los datos desglosados de todos los grupos</i></p>	<i>Compartir el reporte con los NPS Owners</i>
<i>Alumno</i>	<i>Reporte final</i>	<i>Profesor PAP</i>		
<i>Alumno</i>	<i>Exposición temas</i>	<i>Profesor PAP</i>		
<i>Alumno</i>	<i>Video de presentación</i>	<i>Profesor PAP</i>		
<i>Alumno</i>	<i>Póster técnico</i>	<i>Profesor PAP</i>		

2.8 Seguimiento y Control

Se realizan reuniones semanales de forma virtual utilizando la herramienta Zoom con el *Chief of Staff* (quien desempeña el rol de líder de proyecto), en dichas reuniones se presentan avances de las actividades y en caso de que se presentara un problema no urgente se da a conocer al líder para que facilite su solución o de indicaciones al respecto.

Además, se tienen reuniones quincenales con los Account Managers de igual manera por Zoom para presentarles los avances de los entregables con el fin de que retroalimenten y se puedan hacer las modificaciones necesarias. En caso de que se necesite realizar algún ajuste en los tiempos de entrega, este espacio es el destina para hacerlo.

Por otro lado, se realizan revisiones del reporte PAP y del Proyecto de Desarrollo Profesional con el profesor cada mes aproximadamente en sesiones virtuales 1 a 1. En estas sesiones se recibe apoyo por parte del profesor, se retroalimentan los entregables y se resuelven dudas personales que surjan a lo largo de la realización del proyecto. Al final del semestre se tiene programada la revisión del video de presentación y el póster técnico con todo el grupo.

2.9 Cierre del Proyecto

Una vez que los entregables se realizaron, fueron revisados y aprobados por el *Chief of Staff* cumpliendo con los criterios de aceptación y respetando alcance, tiempo, costo y calidad definidos al inicio del proyecto. Los entregables se compartieron con los *Account Managers*, posteriormente, se presentaron los resultados al *Sales Operations LATAM Director* y se mandó a ventas el comunicado de acciones a realizar para alcanzar las metas establecidas de NPS.

Estos entregables servirán de insumo para el *Sales Operations LATAM Director* en sus reuniones trimestrales y de cierre de año con el *Global Head of Sales Operations*.

3. Resultados del Trabajo Profesional

3.1 Productos Obtenidos

- Reporte de resultados de KPIs
- Reporte de resultados de encuestas de NPS
- Comunicado a ventas sobre acciones de NPS

3.2 Estimación del Impacto

Los Key Performance Indicators (KPIs) son métricas que representan el porcentaje de cumplimiento de metas de desempeño que son definidas por los managers de alto nivel para monitorear el trabajo general que realiza la empresa en cada una de sus divisiones. Para el caso de LATAM Sales Operations, contar con un reporte de dichas métricas es de gran importancia porque ayudará al Director de este mercado a identificar áreas de oportunidad en su organización, podrá cuestionar a sus managers sobre los comportamientos y tendencias en los datos y podrá liderar a su equipo para mejorar, además, será un insumo en su rendición de cuentas con los niveles más altos de la empresa.

HP en su compromiso con mejorar la experiencia de sus clientes y socios comerciales realiza encuestas periódicas en las que los interesados expresan su nivel de satisfacción con la empresa (Net Promoter Score o NPS) y evalúan el servicio recibido en diferentes aspectos. En este caso, al realizar un reporte de estos datos se conocerá qué opinan los clientes y socios, se facilitará la identificación de buenas prácticas y de aspectos que se deben mejorar y le permitirá al Director generar planes de acción en conjunto con los managers para garantizar que Latinoamérica permanezca siendo uno de los mercados líderes en nivel de satisfacción de clientes y socios comerciales. Para que esto sea posible es necesario involucrar a la fuerza de ventas, quienes recibirán un comunicado con los resultados del reporte y los planes de acción diseñados, de manera que puedan conocer las opiniones del mercado y qué se está haciendo para apoyarlos en su labor.

4. Reflexiones del alumno

4.1 Aprendizajes Profesionales

La realización de este PAP me permitió desarrollar competencias en su mayoría profesionales, las que yo considero más importantes son las siguientes:

- Expresión oral y escrita formal en el idioma inglés
- Creación de presentaciones ejecutivas
- Automatización de procesos con Power Automate
- Scrum Master
- Manejo de la frustración

La competencia que más me interesaba desarrollar a lo largo de este proyecto era la de mejorar mi expresión oral y escrita formal en el idioma inglés y puedo decir que sí cumplí con este objetivo, lo cual me hace sentir muy satisfecha porque ahora me siento más segura de hablar frente a un grupo de colaboradores en ese idioma. De igual manera, esta competencia se complementó con la de crear presentaciones ejecutivas, puesto que en esta última tenía que redactar ideas concretas en inglés y así practiqué mi habilidad de redacción en este lenguaje.

En un inicio no tenía contemplado el desarrollo de las competencias de automatización de procesos con Power Automate y Scrum Master, afortunadamente surgió la oportunidad de incorporarme a un proyecto en el que yo sería la líder y éste consistía en automatizar la creación de documentos que son utilizados para presentar las propuestas a clientes potenciales. Precisamente el hecho de que estas competencias no estaban contempladas al comienzo de este proyecto y el haber aprovechado la oportunidad para adentrarme a este proyecto son las razones de por qué las considero en la lista de mis principales competencias adquiridas.

Otra competencia que quiero recalcar es la de manejo de la frustración, que aunque no es una hard skill eso no le quita importancia. Para mí fue muy relevante esta competencia porque la frustración estuvo presente al inicio del proyecto cuando estaba recién aprendiendo a realizar mis actividades asignadas y si no hubiera aprendido a manejarla me hubiera llevado a tener problemas de autoestima por creerme incapaz de desempeñar correctamente mi rol.

4.2 Aprendizajes Sociales

Al colaborar en este proyecto tuve la oportunidad de formar parte de una comunidad a nivel global de profesionales del área tecnológica preocupados por hacer frente a los retos sociales, medioambientales y económicos actuales.

Uno de los proyectos que más he admirado desde que entré como intern a HP ha sido el de la colaboración con comunidades marginadas de Haití en la que los habitantes de esta isla tienen que recolectar plásticos del océano para que posteriormente se utilicen para realizar los cartuchos de tinta para las impresoras y algunas partes de las computadoras. Gracias a esto se ha tomado acción en la reducción de plásticos en el océano a la vez que las familias de este país se benefician de los ingresos recibidos por realizar este trabajo.

Si bien yo no he estado teniendo contacto directo con las familias haitianas ni he estado en la playa recogiendo botellas de plástico, estoy consciente que las actividades que estoy realizando de reporte son muy importantes para dar seguimiento a las ventas de los equipos que utilizan dichas partes hechas con el material reciclado y mis reportes son un apoyo para que los ejecutivos tomen decisiones que repercuten directamente en este tipo de iniciativas.

Siendo parte de la comunidad de HP me ha hecho una persona más consciente del contexto mundial y me ha ayudado a tener más iniciativa para involucrarme en voluntariados que puedan ayudarme a desarrollarme de manera integral mientras aplico mis habilidades en la búsqueda de una sociedad más justa.

4.3 Aprendizajes Éticos

Después de haber participado en este proyecto PAP me he dado cuenta de que mis valores personales están estrechamente relacionados con la cultura organizacional de HP; el fomento al respeto, la inclusión, la diversidad, la empatía y el diálogo fueron los valores que estuve practicando en mi día a día durante mi estancia.

Estar trabajando aquí también me ha ayudado a tomar la decisión de buscar crecimiento profesional en esta empresa principalmente porque me gustó mucho el enfoque humano centrado en clientes y colaboradores, he disfrutado mucho la experiencia de empleado y me he sentido muy valorada a pesar de ser solamente una intern.

Tener esta vivencia me ha hecho pensar en que todas las personas tenemos el derecho de sentirnos así de plenas en nuestro entorno laboral y he tomado el compromiso social de que si en algún punto de mi vida decido emprender procuraré seguir las buenas prácticas de esta empresa que enriquecen la experiencia de los colaboradores y los dignifican.

4.4 Aprendizajes Personales

Para mí esta experiencia ha sido una montaña rusa de emociones, en los inicios tenía mucho temor a equivocarme, dudaba de si realmente tenía la capacidad para formar parte de una empresa de tanto renombre, me sentía bastante confundida, no comprendía las funciones de la empresa y sentía que estaba haciendo todo mal. En esos momentos de desesperación

decidí ser paciente conmigo misma, comprendí que estaba dentro de un proceso de aprendizaje y que con el tiempo iba a tener más claridad en mis actividades y así sucedió.

Por otro lado, al iniciar mi estancia en HP me entró la duda de qué iba a pasar después, hacia dónde me iba a dirigir o qué sería mi siguiente paso. Esta incertidumbre me frustró mucho pero me di cuenta de que podía solucionar este problema si me ponía a indagar vacantes en el mercado laboral para marcar un rumbo y metas profesionales; esta reflexión mía coincidió con la realización del Proyecto de Desarrollo Profesional, por lo que usé el formato como una guía que me ayudara a aterrizar todas mis ideas.

Después de la realización de mi Proyecto de Desarrollo Profesional me sentí más segura de hacia dónde mi dirijo y estoy segura de que si me apego en medida de lo posible a lo planeado podré obtener los resultados deseados y lograré sentirme realizada.

Por último, mi internship me ayudó bastante a volverme una mujer segura, a expresar mis ideas sin temor a ser juzgada y me ayudó a evitar el autosabotaje, haciéndome consciente de que soy una colaboradora muy valiosa y que mi entusiasmo por trabajar será reconocido a donde sea que decida continuar con mi carrera laboral.

4.5 Tareas Aprendidas

Puedo decir que el no tener miedo a equivocarme, solicitar ayuda siempre que lo requiera y el respeto fueron los principales factores que me permitieron culminar con éxito este proyecto y fue gracias a ellos que pude relacionarme de manera efectiva con mis demás compañeros de equipo a pesar de la brecha cultural existente entre nosotros al ser personas de diferentes países.

Así mismo, quiero reconocer que la cultura de puertas abiertas de HP fue primordial para que yo obtuviera la confianza suficiente para dirigirme a los managers de Sales Operations LATAM en búsqueda de la información necesaria para la realización de mis tareas asignadas. Considero que este atributo derriba la barrera jerárquica que en la mayoría de las empresas existe cuando un trabajador se relaciona con su superior y facilita el trabajo en equipo.

También quiero agregar que el liderazgo basado en la empatía originó que en todo momento de mi estancia yo me sintiera acompañada, mi líder siempre estuvo pendiente de mí y me facilitó los medios para que yo pudiera relacionarme con los demás compañeros con el fin de abrirme camino profesional en la compañía.

4.6 Desarrollo Profesional

Durante estos meses he crecido bastante como persona y parte de esto ha sido el descubrirme a mí misma. Ahora soy capaz de afirmar que:

- Las áreas tecnológicas en las que más me interesa desarrollarme son la automatización, la inteligencia de negocios y el análisis de software.
- Las áreas tecnológicas en las que me desempeño con mayor destreza son la digitalización de las empresas, el análisis de software y el diseño de servicios.
- Las áreas del mercado laboral con mayor crecimiento dentro de mis áreas de interés y habilidades son la automatización, el desarrollo de software y la inteligencia de negocios.

Estoy interesada en explorar más el área las automatizaciones, por lo que a continuación voy a centrar mis esfuerzos en aprender más de esta área y me involucraré de forma voluntaria en proyectos de este tipo para dar a conocer mi interés entre mis compañeros y superiores en el trabajo. Considero que es una muy buena opción la automatización como disciplina para desarrollarme profesionalmente porque es una rama tecnológica que va aumentando día a día y es muy valorada por la mayoría de las empresas tecnológicas.

Los principales factores que me impulsan a desarrollarme dentro de esta rama son:

- La creciente demanda de soluciones de automatización en el mercado
- Destacar en la industria demostrando que mi género no condiciona mis capacidades
- Colaborar en aumentar la presencia de mujeres en los proyectos de automatización

Estoy consciente de que este proceso para convertirme en un profesional del área de la automatización va a requerir su tiempo y veré los resultados en el largo plazo, por lo que no descarto que en mi camino hacia esa meta pueda haber ligeras variaciones que me permitan adaptarme a otras necesidades y oportunidades del mercado laboral; no obstante, estoy segura de que mientras continúe en movimiento voy a seguir abriéndome las puertas.

5. Conclusiones

Cuando inscribí el PAP no tenía ni idea de qué esperar de él y me encontraba a la expectativa de ver qué sucedería pero desde la primera sesión una sensación de alivio me llegó a la mente cuando me di cuenta de que más que una materia iba a ser un acompañamiento para que yo pudiera ir descubriendo la vida laboral y pudiera ser capaz de visualizarme a futuro para desarrollar un plan que me ayudara a lograr mi realización profesional.

Redactar todas estas reflexiones me ha ayudado a hacer un gran repaso por todo este viaje y gracias a esto me hice consciente de todas las oportunidades que HP me ofreció durante mi periodo como intern, pude constatar también que en estos meses he cambiado bastante y he madurado de manera notoria y creo firmemente que este proceso de introspección es necesario para que los estudiantes interioricemos qué ha sucedido a lo largo de todos estos meses y de qué manera esto que hicimos va a definir ese futuro profesional que antes era incierto pero que ahora gracias a este proyecto tiene más claridad.

Me quedo con la experiencia de formar parte de una empresa multicultural con un excelente ambiente laboral y que confió en mí y en mi inexperiencia para iniciar una carrera profesional.

Estoy muy satisfecha de estar culminando con esta etapa porque sé que en sus inicios fue un reto muy grande lidiar sobre todo con la frustración pero me di cuenta de que es parte de crecer y de incorporarse al mercado laboral. Estoy muy contenta por este logro que simboliza también mi culminación de mi etapa universitaria y estoy sumamente agradecida con mi profesor del PAP, porque para mí él fue un mentor que me acompañó por todo este proceso que sin duda marcó mi vida.

6. Bibliografía

Weitzenfeld, A., & Guardati, S. (07 de Octubre de 2007). Ingeniería de software: el proceso de desarrollo de software. En A. Weitzenfeld, & S. Guardati. 396.