

Universidad de Lima
Facultad de Ingeniería
Carrera de Ingeniería de Sistemas



ESTRATEGIA DE CANALES: DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS PARA MEJORAR LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE INTERNO

Trabajo de suficiencia profesional para optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas

Isaac Eduardo Gonzales Zamora

Código 20030363

Asesor

Luis Ernesto Castillo Mesías

Lima – Perú

Diciembre de 2024



**CHANNEL STRATEGY: DESIGN AND
IMPLEMENTATION OF TECHNOLOGICAL
SOLUTIONS TO IMPROVE THE INTERNAL
CUSTOMER EXPERIENCE**

RESUMEN

Como egresado de Ingeniería de Sistemas de la Universidad de Lima, mi carrera profesional ha estado marcada por mi perfil híbrido técnico-negocio, una característica fundamental promovida por la universidad. Durante mis prácticas pre-profesionales, desarrollé habilidades en programación y capacidades de investigación, que se convirtieron en la base de mis futuras responsabilidades. Mi incursión en el mundo de la banca me permitió aplicar y expandir estos conocimientos, comenzando como desarrollador y avanzando a roles más estratégicos como analista de planeamiento y control financiero, Data Steward, y subgerente de mejora de procesos. Actualmente, como Product Owner, utilizo mis competencias para gestionar y liderar proyectos de tecnología e innovación, demostrando la versatilidad y adaptabilidad adquirida a través de mi formación universitaria.

Estos años me han permitido desarrollar capacidades técnicas que me permiten implementar soluciones tecnológicas, evaluando, proponiendo, sustentando y liderando un equipo de desarrollo. Uso la tecnología como habilitador de soluciones para responder a los dolores organizacionales, asegurando siempre su alineación con la estrategia de la organización.

En términos de gestión, cuento con más de 5 años liderando equipos multidisciplinarios, fomentando el trabajo en equipo, la colaboración y potenciando las habilidades de cada miembro. He manejado presupuestos y expectativas, asegurando el involucramiento adecuado de los stakeholders. El aprendizaje constante ha sido una constante en mi carrera, desde un diplomado en Finanzas hasta un International MBA. La capacitación continua es clave para mantenerse relevante y generar valor conforme a las nuevas tendencias.

Mi conducta ética siempre ha acompañado las iniciativas en las cuales he trabajado, sirviendo de ejemplo para los demás miembros del equipo, especialmente cuando se trata de manejar datos sensibles del cliente interno.

En resumen, mi experiencia profesional refleja el cumplimiento de los objetivos educacionales de la carrera de Ingeniería de Sistemas, destacando la formación integral, la capacidad para enfrentar retos complejos y la preparación para asumir roles de liderazgo en un entorno dinámico y globalizado.

Palabras clave: Innovación Tecnológica, Liderazgo, Chatbot, Portal de Empleados, Experiencia del Colaborador.

ABSTRACT

As a graduate of Systems Engineering from the University of Lima, my professional career has been marked by my hybrid technical-business profile, a fundamental characteristic promoted by the university. During my pre-professional internships, I developed programming skills and research capabilities that became the foundation of my future responsibilities. My entry into the banking world allowed me to apply and expand this knowledge, starting as a developer and moving into more strategic roles such as financial planning and control analyst, Data Steward, and process improvement manager. Currently, as a Product Owner, I leverage my competencies to manage and lead technology and innovation projects, demonstrating the versatility and adaptability acquired through my university education.

These years have allowed me to develop technical capabilities that enable me to implement technological solutions, evaluating, proposing, justifying, and leading a development team. I use technology as an enabler of solutions to address organizational pain points, ensuring they are always aligned with the organization's strategy.

In terms of management, I have over 5 years of experience leading multidisciplinary teams, promoting teamwork, collaboration, and enhancing each member's skills. I have managed budgets and expectations, ensuring the proper involvement of stakeholders. Continuous learning has been a constant in my career, from a diploma in Finance to an International MBA. Ongoing training is key to staying relevant and generating value in line with new trends.

My ethical conduct has always accompanied the initiatives I have worked on, serving as an example for other team members, especially when handling sensitive internal customer data.




In summary, my professional experience reflects the fulfillment of the educational objectives of the Systems Engineering program, highlighting comprehensive training, the ability to face complex challenges, and preparation for leadership roles in a dynamic and globalized environment.

Keywords: Technological Innovation, Leadership, Chatbot, Employee Portal, Employee Experience.

13% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Fuentes principales

- 12%  Fuentes de Internet
- 1%  Publicaciones
- 6%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.