**Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente**

Reconocimiento de validez oficial de estudios de nivel superior según acuerdo secretarial 15018, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29 de noviembre de 1976.

Departamento de Electrónica, Sistemas e Informática

 Licenciatura en Informática Administrativa



**Informe de Experiencia Profesional**

Tesis que para obtener el grado de

 Licenciado en Informática Administrativa

Presenta: Alejandro Osorno Hinojosa

Director de tesis: Ricardo Salas Mejía

Tlaquepaque, Jalisco. Junio de 2016.

**AGRADECIEMIENTOS**

Quiero agradecer a mis padres Guadalupe y Roberto, por haberme ofrecido el estudiar una carrera en tan importante institución, todos los esfuerzos que hicieron para salir adelante; a mis hermanos Karina y Roberto porque siempre me han apoyado mucho, ver como se han desarrollado es un gran reto para mí; a mi amada esposa Ana porque siempre me está alentando a ser mejor, a desarrollarme como persona y profesionista por todo el amor que me demuestra y por haberme dado el mejor regalo: ser Padre. A mi pequeño hijo Alejandro que es una inspiración para seguir trabajando y seguir preparándome en esta vida.

Alejandro Osorno Hinojosa

ÍNDICE

Introducción Pág. 3

Capítulo 1.- Experiencia Profesional Pág. 4

Capítulo 2.- Experiencia profesional más significativa Pág. 11

Capítulo 3.- Reflexión sobre experiencia profesional Pág. 18

Prospectiva del ejercicio profesional Pág. 21

Conclusiones Pág. 23

INTRODUCCIÓN

En este reporte, explico cómo ha sido mi experiencia profesional desde que egresé de la Licenciatura en Informática Administrativa en el Instituto de Estudios Superiores de Occidente (ITESO); la cual ha sido muy variada, ya que he estado en funciones tanto administrativas como operativas y de informática y eso me ha ayudado mucho para conocer las diversas actividades que podemos realizar como egresados de esta carrera.

En el primer capítulo explico mi experiencia laboral que he tenido desde que egresé; en el segundo capítulo desarrollo la experiencia más significativa para mí; en el tercer capítulo hago una reflexión sobre lo que he aprendido en estos 10 años de experiencia profesional; también está una prospectiva profesional en la cual describo cómo me veo en años futuros y por último las conclusiones que me hicieron elaborar este reporte y este recuento de mis años de experiencia profesional.

CAPÍTULO 1

EXPERIENCIA PROFESIONAL

En este capítulo hablaré de mi experiencia de trabajo adquirida desde que egresé de la Licenciatura en Informática Administrativa del ITESO hasta la fecha, además describiré las actividades y aprendizajes adquiridos desde entonces.

**Mayo 2001 – Noviembre 2004**

**Maquinados Industriales y Prototipos**

Fue una empresa familiar, dirigida por el Ing. Roberto Osorno Silva dedicada al servicio, y mantenimiento industrial, dentro de la cual teníamos maquinaria especializada como tornos, fresadoras, etc.

Nuestros principales clientes fueron del ramo tequilero, algunos de ellos fueron: Casa Cuervo, Tequila Herradura, Tequila Sauza, etc. y Los Clubes deportivos Atlas (Colomos, Chapalita, Country), etc.

El puesto que desempeñé fue el de Auxiliar Administrativo y mis principales actividades fueron:

* **Control de ingresos y egresos.-** Para esta actividad formulé una hoja de cálculo en la cual llevaba el control de los pagos programados de los clientes por los trabajos realizados con base en la fecha de los contra recibos que nos daban y así hacer un plan de los pagos que se les tenía que hacer a los proveedores. También efectuaba los pagos de nóminas a los trabajadores y el control y pago de los gastos fijos del negocio (renta, luz, agua, teléfono), por mencionar las principales.
* **Compra de materiales.-** El procedimiento que seguí para esta actividad fue la de cotizar con varios proveedores el precio, tiempo de entrega, y se negociaba la forma de pago y con base en eso tomaba la decisión de comprar. Asimismo, una vez hecho el pedido, daba seguimiento a la entrega del producto o servicio y como mencioné anteriormente, me encargaba del pago al proveedor.
* **Control de los trabajos realizados en el taller.-** En esta actividad estuve muy de cerca con los trabajadores para que no hubiera contratiempos para la elaboración y terminación de los trabajos y así entregar en tiempo a los clientes. Supervisaba a los trabajadores para verificar que el servicio o elaboración del producto cumpliera con los estándares de calidad y se hiciera en tiempo y forma.
* **Entrega del producto final al cliente.-** En caso de que la solicitud del cliente fuera un objeto o producto de maquinaria para su planta industrial, una vez terminado el producto solicitado por el cliente se procedía a la entrega, o en su defecto a la instalación. Cuando el producto requería de instalación, mi función principal era supervisar que los trabajadores realizaran el proceso con calidad y eficiencia.
* **Facturación.-** Una vez terminado el trabajo procedía a hacer la factura, la cual amparaba el trabajo realizado, la firmaba el cliente aceptando el mismo y se hacía el trámite para pago y me daban un contra recibo con la fecha de pago.
* **Atención post-venta al cliente.-** Después de la entrega o instalación del producto solicitado, me encargaba de darle seguimiento al cliente, pedirle su retroalimentación sobre el servicio otorgado y, a la vez, estar al pendiente de alguna nueva solicitud.

Una de las ventajas competitivas que teníamos sobre los demás proveedores fue el excelente y eficiente servicio, ya que estábamos constantemente en comunicación con los clientes, ya fuera vía telefónica o presencial. Otra de las ventajas competitivas que ofrecíamos a los clientes era la transformación y materialización de las ideas de los clientes en productos físicos para cubrir sus necesidades.

En este lapso de tiempo los conocimientos adquiridos fueron muy importantes para mí porque conocí un sin fin de herramientas industriales de trabajo, medidas y tipos de materiales, maquinaria industrial, líneas de envasado; pero lo más importante para mí fue que supe cómo atender, entender y comunicarme con mi cliente, darle la importancia que tenía y tener una relación muy estrecha con ellos para estar al tanto de sus necesidades.

**Noviembre – 2004 Marzo 2007**

**Grupo SEID Consultores**

En Noviembre de 2004 se tuvo la necesidad de cambiar de razón social a Grupo SEID Consultores y cambiar la estructura de la empresa, ya que de tener un taller establecido se vendió toda la maquinaria, se cambió de domicilio quedando una oficina en donde se maneja la operación de la misma; la cartera de clientes varió, ya que a algunos se les dejó de dar servicio pero se ganó también con clientes nuevos como Tequila Cazadores, Club Hacienda San Javier, etc. Los servicios ofrecidos a los clientes se mejoraron en cuestión básicamente a que se convirtió en una empresa de asesoría y consultoría industrial, donde lo más importante es el servicio al cliente.

En esta nueva etapa de la empresa, mis actividades se modificaron e incrementaron:

* **Control de ingresos y egresos**
* **Compra de materiales**
* **Búsqueda de nuevos proveedores.-** En esta nueva etapa el objetivo que me propuse buscar y evaluar proveedores para poder optimizar los costos y tiempos de entrega sin sacrificar la calidad de los productos, el cual se logró teniendo 2 o 3 talleres al servicio para estar cubierto por si alguno de ellos no tuviera el espacio o la posibilidad de realizar el trabajo.
* **Facturación.**
* **Entrega de producto final al cliente.**
* **Atención post-venta al cliente.**

**Abril 2007 Septiembre 2009**

**La Canasta Negocio Propio**

En Abril de 2007 compré un traspaso de un negocio de comida donde ofrecíamos un extenso menú a los clientes tanto de platillos (lonches, chilaquiles, huevos al gusto, jugos, licuados), como de abarrotes (galletas, papas, bebidas, golosinas).

Las principales actividades que desempeñaba eran:

* **Control de los ingresos y gastos.-** En este aspecto, me dedicaba a hacer los pagos fijos mensuales tales como, luz, agua, gas, nómina del personal contratado. Diariamente hacía un reporte de la venta y mensualmente un reporte con los ingresos y gastos generados durante dicho periodo.
* **La preparación de los alimentos.-** En esta actividad estuve a cargo de la preparación de los alimentos en la plancha (tortas, quesadillas, sándwiches) y en la estufa (huevos al gusto, chilaquiles, frijoles). La mecánica que implementé para mejor servicio de mis clientes fue pasar a caja a ordenar y pagar, el cajero mencionaba en voz alta el pedido y se le daba una orden para que recogiera sus alimentos. A su vez en cuanto solicitaban el pedido se empezaba a preparar y así redujimos el tiempo de espera de los clientes.
* **Compras de insumos.-** Las compras directas las realizaba una o dos veces a la semana y eran exclusivamente para comprar la materia prima para elaborar los platillos (cremería, embutidos, lácteos, frutas, verduras) y golosinas. La dinámica para realizar las compras era elaborar una lista semanal del pedido requerido, comprar los pedidos en el mercado de abastos siempre verificando en los diferentes establecimientos los costos y calidad de los productos, pagar los pedidos y recibir el producto.
* **Pedidos y negociación con proveedores.-** Contábamos con proveedores para los demás insumos (gaseosas, botanas, panadería) que nos entregaban los pedidos con regularidad en el domicilio. Esta actividad fue básica para tener bien acondicionado el negocio. Ellos me proporcionaban mobiliario necesario para la atención al cliente (mesas, sillas, toldos, refrigeradores), aquí negocié con ellos para que cada cierto tiempo me cambiaran mobiliario o en caso de que estuviera dañado fueran y lo repararan o se hiciera cambio físico.
* **Reclutamiento y Selección de Personal.-** Me encargaba de buscar personal viable cuando surgían vacantes, realizaba las entrevistas de selección y tomaba la decisión de la contratación.
* **Capacitar al personal.-** Capacité personal para que me apoyara en la preparación de los alimentos así como las medidas de seguridad e higiene para evitar accidentes y ofrecer productos sanos y de calidad.

En esta etapa de mi experiencia adquirí conocimientos y habilidades de intercomunicación, relación y manejo de personal, liderazgo y la responsabilidad de administrar un negocio propio.

**Noviembre 2009 a la fecha**

**FRASYR S.A. DE C.V. (Fábricas de Francia Gran Plaza)**

Tienda departamental del Grupo Liverpool en la cual podemos encontrar un sin fin de productos personales, para la casa, etc.

Aquí he desarrollado el puesto de Encargado de Informática y estoy a cargo de aproximadamente 83 terminales POS (cajas de cobro), 76 pc, 16 impresoras, 9 kioscos de consulta, 140 extensiones telefónicas, 5 servidores y 3 *sites* de *racks* donde se encuentra todo el cableado necesario para la función de la red y telefonía.

Mis principales actividades son:

* **Soporte a usuarios.-** Doy el apoyo a los usuarios cuando tienen algún problema con sus equipos de trabajo (terminales POS, computadoras, líneas telefónicas). Ellos me llaman a un teléfono móvil para que me reporten cualquier anomalía y se le de solución a la brevedad posible.
* **Revisión y mantenimiento de equipos.-** Con un plan de trabajo previamente establecido por mí y revisado por mi jefa estoy haciendo mantenimiento preventivo a las pc, kioscos, dándole una profunda limpieza, actualizando software y hardware en casos necesarios (memoria RAM, unidades CD/DVD ROM, teclados, Mouse, monitores), a los puntos de venta POS se les revisa la impresora el teclado y el monitor. En dado caso se les da mantenimiento correctivo.
* **Instalación de equipos.-** Cuando llega equipo nuevo o detecto que el disco duro se dañó y lo tengo que reemplazar tengo que configurar e instalar todo el sistema operativo y el software necesario para que los usuarios puedan trabajar. En el almacén tenemos 2 temporadas muy fuertes a lo largo del año (octubre - enero y mayo - agosto) en el cual instalo 10 terminales POS en puntos estratégicos para agilizar el tiempo de espera de los clientes, teniendo así más opciones para pagar. Una vez terminada estas temporadas se retiran los equipos.
* **Revisión e instalación de líneas y aparatos telefónicos.-** Reviso periódicamente las líneas, los aparatos para saber si están trabajando al 100%.

Esta etapa considero que es la más importante y en la que más proyección he tenido, ya que he podido desarrollar mis conocimientos y habilidades informáticas de una manera muy amplia, he aprendido también muchas cosas nuevas para poder enfrentar las adversidades de los sistemas, ya que son impredecibles. También he aprendido a trabajar en equipo, he desarrollado más la comunicación y relación interpersonal.

En el transcurso de mi trayectoria laboral, anteriormente descrita, en general puedo decir que he adquirido habilidades para escuchar, entender y atender a los clientes; he mejorado mucho la comunicación interpersonal, he aprendido a trabajar en equipo y tratar de hacer mi trabajo con eficiencia muy bien y a la primera; he aplicado mis conocimientos y habilidades que aprendí en la carrera para la toma de decisiones, la resolución de problemas y saber cómo manejar la presión del trabajo y sacar provecho a las adversidades que se presentan día con día.

CAPÍTULO 2

EXPERIENCIA PROFESIONAL MÁS SIGNIFICATIVA

En este capítulo, describiré la experiencia más significativa para mi desarrollo profesional que es donde actualmente estoy laborando.

**Fábricas de Francia Guadalajara Gran Plaza.**

El Grupo Liverpool fue fundado el 1847 por Jean Baptiste Ebrard (JBE) con un local para la venta de ropa ubicado en la ciudad de México y la importaba desde El Puerto de Liverpool, Inglaterra y de ahí adopta su nombre: “El puerto de Liverpool”, el cual ha ido creciendo de una manera muy significativa a lo largo de estos 164 años. Básicamente se desarrolló en la zona metropolitana de la Ciudad de México, ya que en esa zona contamos actualmente con 13 tiendas Liverpool, 1 Fábricas de Francia, 2 Centros de Distribución, 1 Bodega, 11 boutiques, 4 tiendas Sfera, 1 spa, las oficinas corporativas, 1 Centro de Atención a Usuarios (CAU), además de contar también con una Universidad Virtual Liverpool (UVL). De ahí tenemos presencia en casi toda la República Mexicana, sólo faltan los estados Campeche y Tlaxcala. Está conformado de la siguiente manera: 43 almacenes Liverpool, 23 Fábricas de Francia, 17 Bodegas, 5 Depósitos, 6 tiendas Sfera, 3 boutiques, 1 spa y 5 tiendas del formato duty free (libre de impuestos) ubicadas en ciudades fronterizas (Tijuana) y de playa (Los Cabos, BC; Cancún, Playa del Carmen, Quintana Roo).

En mi puesto como Encargado de Informática soy el responsable de que todos los equipos estén trabajando al 100% para brindarles el excelente servicio que se merecen los clientes, como primer soporte o contacto estoy yo y también contamos en el grupo Liverpool con 2 apoyos fundamentales que sirven como segundo soporte:

**Centro de Atención a Usuarios (CAU).-** A este CAU nos comunicamos para levantar reportes de cualquier índole y falla que se registre en el almacén; en primera instancia ellos tratan de resolver el problema, en caso de que no, nos dan un folio y escalan el reporte a personal del corporativo.

**Corporativo Santa Fe.-** Están todos los especialistas en todos los ramos (Dirección General, Dirección de Operaciones, Recursos Humanos, Administración y Finanzas, Logística, Comercial, Informática, etc.).

La manera en que desarrollo mi puesto de Encargado de Informática, es mediante un plan de trabajo anual revisado por mi jefa en donde especifico las actividades especiales como: instalación de puntos de venta de apoyo para la temporada de ventas nocturnas, instalación de sala telefónica para invitar a los clientes a las ventas nocturnas, limpieza y mantenimiento de equipos de cómputo, etc. Además de las situaciones extras que salen día con día.

En caso de que se presente alguna falla en algún dispositivo, ya sea punto de venta, computadora, impresora, kiosco o teléfono, inclusive que se caiga el sistema de la tienda, el soporte directo soy yo, voy reviso el problema y si tiene solución inmediata lo hago, en caso de ser algo más serio tal como:

* **Bloqueo de terminales punto de venta.-** Los colaboradores y/o los jefes me reportan que su punto de venta se quedó pasmado o bloqueado, en ese momento reviso el hardware, ya que si algún dispositivo no está funcionando (impresora, teclado, scanner) bloquea la terminal y tengo que reemplazar inmediatamente esa parte y le ejecuto varios comandos para que el equipo cargue nuevamente las aplicaciones. El trabajo con los puntos de venta es algo muy delicado, ya que es la base de la operación de la tienda; se tiene un contrato con IBM que es el proveedor de los equipos, porque si tienen alguna falla éstos, ellos mediante un reporte levantado al CAU tienen que venir a revisar el equipo, ya sea cambiarle tarjetas de comunicación, tarjetas lógicas, ó equipos completos tales como: impresoras, teclados, monitores, etc. Estos equipos son mi prioridad más alta dado que es parte fundamental para el excelente servicio para los clientes del almacén.
* **Caída del sistema de punto de venta**.- Si no hay conexión con el banco, no hay lectura o cargo de monederos electrónicos, me comunico al CAU para reportar la incidencia, ellos toman datos y si hay un reporte general del sistema me hacen saber que ya se está trabajando en ello y si es únicamente de mi almacén escalan el reporte a personal del corporativo y se ponen en contacto conmigo y resuelven el problema vía remota. Les aviso inmediatamente al Director y/o Gerente para que estén enterados y se les comenta que ya se está trabajando sobre el asunto.
* **Revisión, reparación y/o reemplazo de alguna pieza específica de pc, impresoras, kioscos.-** Me comunico al CAU para reportar la falla, contactan al proveedor para reparar o reponer esa pieza físicamente y yo me encargo de volverla a instalar en el equipo necesario.

El organigrama de este almacén es el siguiente:



En esta etapa de mi carrera como profesional, he podido desarrollar y aprender habilidades tales como el trabajo en equipo, la comunicación interpersonal, liderazgo, resolución de problemas, trabajar bajo mucha presión; que me han servido para ganarme la confianza y el completo apoyo por parte de mi Jefe y Directivos de la empresa.

Me gustaría compartir con ustedes que en esta etapa he podido conocer otras áreas de trabajo dentro del almacén. El área de suministros que es donde se tiene todo el material correspondiente de apoyo a los asesores de venta para brindar un excelente servicio al cliente, tales como: bolsas, cajas de empaque, cintas, rollos de ticket, moños, papel de envoltura, papelería en general, etc. Todo se maneja en SAP (ver fig. 1).

Otra de las áreas y un excelente reto profesional que me propuso mi Director de Almacén fue cubrir la Jefatura de Inventarios Ópticos por incapacidad de maternidad; me tomó por sorpresa, ya que normalmente la cobertura la hace la mancuerna del Jefe pero confió en mis capacidades para manejar dicho puesto y el mío; acepté con mucho orgullo y logré desarrollarme en esta encomienda durante los meses de Octubre de 2010 a Enero de 2011; me capacitó la Jefa de Inventarios todo el mes de Septiembre, ya que no tenía conocimiento alguno del manejo de los inventarios que se llevan también en SAP y son muchas las pantallas y transacciones que se tienen que llevar para el control de los mismos. Fue una etapa donde aprendí mucho sobre el cómo se debe de manejar un inventario tan inmenso como es el de la tienda, de todos los movimientos, detalles y cuidados de la mercancía que es la columna vertebral de la empresa.

Explico el procedimiento de cómo llega la mercancía a la Gran Plaza:

Tal como lo comenté líneas arriba hay dos centros de distribución en el Estado de México donde cada uno de ellos recibe la mercancía directa del proveedor. Centro Distribución Huehuetoca recibe el *hardline* (muebles, refrigeradores, lavadoras, etc.) y Centro de Distribución Tultitlán recibe el *softline* (ropa y accesorios); ellos generan un manifiesto con la mercancía para cada tienda y lo mandan a la bodega de Guadalajara; ellos revisan el manifiesto junto con la mercancía y generan un nuevo manifiesto con destino a la Gran Plaza y lo mandan en 1,2 o hasta 3 camiones al día; el equipo de recepción de mercancías descargan el camión y se encargan de revisar manifiesto contra bultos de mercancía (no pueden abrir los contenedores) y se dedican a distribuirla en la tienda dependiendo del departamento que corresponda. Esto tiene que estar antes de la apertura de la tienda por comodidad de los clientes; una vez distribuida mercancía y manifiestos los jefes de departamento junto con su equipo de trabajo abren los bultos y se dedican a verificar el manifiesto detallado de la mercancía que les llega; en caso de que vean que viene mercancía de más o menos se le reporta al Jefe de Inventarios para que se genere un reporte especial en SAP llamada “Desviación de mercancía SEPRO”, se realiza “ajuste de inventario” según sea el caso (aumentar-sobrante o disminuir-faltante) y en bodega Tultitlán se dedican a localizar la mercancía en caso de que sea faltante para saber si se fue en otro contenedor a otra tienda o si es sobrante nos piden mandarlo directamente a la tienda correspondiente o a la bodega.

En cuestión de los ajustes de inventario arriba mencionados, estos se hacen en transacciones especiales en SAP poniendo la clave de movimiento (aumentar o disminuir) del inventario y justificando con el motivo (robo, rotura, daño, donación, consumo interno, etc.) para que en caso de que llegue auditoria y se ponga a revisar se cuente con la información necesaria para que no reporten alguna rareza en los movimientos.

Como Jefe de Inventarios también corresponde verificar que todos los Jefes de Departamento realicen los cambios de precio y me apoyo en un reporte generado en SAP para con fechas específicas sacar los cambios de las secciones correspondientes; con ese reporte bajo a piso de venta y se verifica uno por uno, y una vez finalizada la revisión, genero un reporte en una hoja de cálculo donde especifico cuántos cambios verifiqué, cuántos estaban bien, cuántos no tenían el precio actual, cuáles no estaban exhibidos pero si tenían el precio, y cuáles no estaban exhibidos y no tenían el cambio; esta hoja de cálculo se le envía a los Jefes de Departamento a los cuales se les hizo la revisión con copia a Gerencia y Dirección para que estén enterados.

Otra de las cosas muy importantes en el puesto de Jefe de Inventarios es estar al pendiente de los inventarios negativos que tengan los Jefes de Departamentos, su mercancía en estatus: Vigente (01), Descontinuada (99) y Descontinuada con Rebaja (98); genero un reporte semanal en SAP donde se les indica a los jefes por sección cómo y cuánta mercancía tienen en estos estatus, para que se tomen decisiones en cuanto a esas mercancías, por ejemplo saber y buscar por qué tienen esos negativos: ¿se vendió mercancía sin tenerla cargada en inventario?, ¿se pidió apoyo a otras tiendas para realizar la venta?, etc. En cuanto a la mercancía descontinuada si tienen mucha saber el por qué la tienen o por qué no tiene movimiento, por qué no se hizo la exhibición de manera adecuada, si se le tiene que poner descuento a esa mercancía para que se venda, etc. Además existen otros puntos por atender como, si la mercancía 98 se le puede poner más descuento, si se envía a saldos porque ni con el descuento máximo 70% se vendió. Cabe aclarar que estas decisiones las toman Gerencia y Dirección, como Jefe de Inventarios sólo se les pasa esa información, pero es muy valiosa.

Otro dato muy importante es que cada lunes hay una junta a nivel nacional donde se revisan 2 secciones de las tiendas y están todos los Directores de las tiendas, los Gerentes, los Jefes de Inventarios y los Jefes y compradores correspondientes a esos departamentos, y en la cual se revisa minuciosamente este tipo de datos 01, 98, 99 y negativos; también se ve cómo va le sección en cuestión de dinero, rotación de inventarios, ganancia, etc., que sirve para toma de decisiones; otro detalle que se ven son las tendencias, novedades y nuevas marcas si se llega a dar el caso de esas secciones que son previamente investigadas y preparadas por los compradores del corporativo.

Mientras estuve en este puesto aprendí muchas cosas sobre todo el manejo de SAP, perfeccionar el uso de excel para facilitar estos reportes que semanalmente tenía que entregar; también aprendí a comunicarme de una mejor manera, ya que estuve en contacto con Directivos y Gerentes. Tuve que aprender a tener paciencia, prudencia, comunicación interpersonal ya que se me juntaban 2 o 3 llamadas de los jefes al mismo tiempo tuve que priorizar los planteamientos que se me presentaban y tomar decisiones certeras. La planeación, organización y trabajar bajo mucha presión, también parte de mi aprendizaje ya que estando a cargo de 2 puestos tan importantes, debía de resolver problemas de manera rápida y de la mejor manera. Fue una etapa de mucha carga de trabajo y puedo decir que los resultados fueron óptimos; estoy muy satisfecho con lo que hice y además recibí muy buenos comentarios por parte de mis compañeros de trabajo, de mi Jefa y de los Directivos; y como para recalcar que no hice tan mal las cosas, en la segunda semana de marzo la Jefa de Inventarios salió una semana de vacaciones y fue ella directamente la que me pidió que si la podía cubrir nuevamente; eso me llenó de alegría y orgullo ya que el sacrificio que llevé durante 4 meses dio buen resultado.

En general esta etapa de mi carrera como profesional he podido desarrollar y aprender a convivir en un grupo tan grande de personas y saber comunicarse con cada uno de ellos, ya que somos completamente diferentes y lo que le puedes decir a uno, otro no te lo va a entender de la misma manera; he adquirido mucho más el compromiso de sacar mi trabajo de excelente forma, ya que de esa manera se da un excelente servicio a los clientes.



Fig. 1

**CAPÍTULO 3**

**REFLEXIÓN SOBRE EXPERIENCIA PROFESIONAL**

Para desempeñar el puesto de Encargado de Informática en esta empresa es necesario contar con los siguientes conocimientos:

* **Reparación de equipos de cómputo.-** En esta parte, tal y como lo vi en la materia de hardware saber cómo detectar las fallas en los equipos de cómputo externas e internas, tales como: monitor, teclado, mouse, disco duro, tarjeta de red, tarjeta madre, fuente de poder, etc. Una vez detectada la falla se realiza el cambio de la pieza y se levanta reporte para que esté documentada la falla y se reponga la pieza utilizada para poder manejar un *stock* considerable.

En el caso de las impresoras se tiene un contrato con una empresa externa que es la encargada de realizar las reparaciones correspondientes. Me avisan si dicho equipo está fallando y doy el primer diagnóstico si lo puedo reparar en el instante lo hago sino se levanta un reporte al CAU exponiendo cual es la falla y en ese momento ellos canalizan el reporte a la empresa correspondiente para que vengan y reparen el equipo.

* **Redes.-** Este conocimiento es básico ya que todas las computadoras e impresoras están conectadas en red y necesito saber cómo y hacia dónde están conectados cada uno de los equipos. Contamos con un SITE y 2 IDF’s que son donde están distribuidos todos los equipos tanto servidores, computadoras e impresoras como los puntos de venta.
* **Instalación de salas telefónicas.-** Esta instalación la realizo 5 o 6 veces al año ya que son en temporada de ventas nocturnas y es una cabina de 5 líneas abiertas para que grupos de vendedores realicen llamadas a nuestros clientes para hacerles la invitación a nuestras ventas nocturnas.
* **Reparación de líneas telefónicas.** Si alguna de las líneas de la tienda está fuera de servicio o está “muerta” reviso primero el aparto y luego voy a ver el cableado o hacia donde llega la línea para detectar la falla y dejar la línea trabajando lo antes posible.

Algunas de las habilidades que tengo para desempeñar el puesto de Encargado de Informática son:

* ***Test* a equipos de cómputo.-** Los realizo cuando los equipos no trabajan normalmente y el usuario me llama para avisarme que no puede usar su equipo. Por mencionar un ejemplo, si una computadora no entra a red, verifico si está bien conectada al *jack* y/o si la tarjeta de red está bloqueada o deshabilitada y para esto reinicio el equipo y presiono F8 para entrar al menú de opciones avanzadas de Windows y con la última configuración conocida para desbloquear la tarjeta de red o entrar con el modo seguro y verificar en el administrador de dispositivos del panel de control que la tarjeta de red esté habilitada y reiniciar el equipo una vez más para que el equipo quede trabajando normalmente. En caso de que el equipo siga sin funcionar, reviso la tarjeta de red para ver si está dañada y realizar el cambio físico. En otro de los casos si el equipo necesita alguna reparación mayor como cambio de tarjeta madre se levanta un reporte al CAU para solicitar la pieza o manden al especialista y se lleve el equipo para su reparación.
* **Test a puntos de venta.-** Cuando los asesores de venta me reportan que un punto de venta está trabado en alguna transacción o algún dispositivo no trabaja correctamente (el teclado no lee las tarjetas, o la impresora atora los cheques o no imprime bien los *tickets* o el *scanner* no lee los códigos de barras) le realizo algunos test a los dispositivos para destrabar el equipo sin afectar la venta o comprobar si hay que reemplazar la pieza; si tengo en *stock* se realiza el cambio para dejar funcionando el punto de venta y así evitar el levantar un reporte al CAU.
* **Configuración de nuevos equipos de cómputo y/o puntos de venta.-** Cuando llegan equipos nuevos a la tienda para reposición o están destinados a nuevas áreas de la tienda, se tiene que adecuar primero dicha área con las instalaciones necesarias (cableados UTP, cableado eléctrico, *jacks*, conexión en los *racks*, etc.), las configuraciones de redes necesarias y la instalación de software para que el equipo quede trabajando lo antes posible.

Las actitudes y valores que se deben de tener para desarrollar este puesto son:

* **El servicio al cliente.-** Esto es básico, ya que mi empresa se distingue por dar un excelente servicio y experiencia de compra para nuestros clientes. Y para que esto ocurra, los equipos tienen que estar funcionando al 100%. Mis principales clientes son los internos y si no tengo esta actitud de servicio y de resolver los problemas lo más rápido posible no funcionaría como encargado de informática y ya no estuviera aquí.
* **El escuchar las necesidades de los usuarios**.- Muchas veces los usuarios tienen alguna inquietud en específico y escuchar y entender su necesidad para poder darle la mejor solución.

Algunas fortalezas que tengo para desarrollar en mi trabajo son:

* **Comunicación interpersonal.-** Esta fortaleza es clave, ya que en este almacén somos alrededor de 350 colaboradores entre asesores de ventas, personal administrativo, personal de limpieza, mantenimiento, etc. Y saber cómo convivir con tantas y diferentes personas no es nada sencillo ya que no puedo decirles lo mismo, tengo que ser asertivo en mis comentarios para que sean en tiempo y forma para que no resulte contraproducente.
* **Toma de decisiones.-** Esta la veo como fortaleza también ya que en este puesto trabajo con mucha presión y tengo que saber qué hacer en momentos críticos: (caída del sistema, fallas en equipos de cómputo, fallas en telefonía) tengo que tomar decisiones sobre qué voy a resolver primero.
* **Trabajo en equipo.-** Todos los que trabajamos en este almacén tenemos el mismo objetivo, que es el servicio al cliente; me ha tocado estar apoyando en varias partes del almacén como son: entrega de suministros, envoltura de regalos, entrega de teléfonos celulares, etc. Por poner ejemplos: en una venta nocturna estuve apoyando a la jefa de comunicaciones con la entrega de teléfonos celulares, ya que el volumen de gente que estuvo comprando rebasó al personal de ese departamento y sin que nadie me lo pidiera vi la necesidad de estar ahí para que los clientes no se desesperaran. En otro momento del día estuve apoyando a envoltura de regalos ya que existe la opción de que el cliente se lleve la pura caja y el moño para que lo envuelva en casa y eso desahoga un poco el que las muchachas estén envolviendo en la tienda, y en este caso fui el encargado de estar entregando dichas cajas y moños a los clientes; eso sí siempre estando al pendiente de que todo estuviera funcionando al 100% en los sistemas y equipos de cómputo para no descuidar mi área.

Como áreas de oportunidad que veo para desarrollar mi puesto son:

* **Mejorar el nivel de inglés.-** En esta carrera de Informática Administrativa, el inglés es básico para el desempeño de nuestras funciones, ya que la mayoría de los sistemas, manuales, etc. están en inglés, y no es que mi nivel esté mal pero quiero mejorarlo para facilitar mis labores.
* **Carácter.-** En este aspecto estoy trabajando día con día, ya que soy una persona de carácter muy fuerte y explosivo, que me puedo llegar a desesperar muy rápido, pero he aprendido con el paso del tiempo a controlarme y he mejorado bastante para el mejor desarrollo de mi trabajo.

**Prospectiva del ejercicio profesional**

Tengo en mente varias metas que quisiera lograr de mediano a largo plazo que son:

* **Promoción de puesto.-** En este aspecto quisiera cambiar de puesto hacia una Jefatura, las cuales podrían ser 2:
	+ **Jefatura de Inventarios.-** ya sea aquí mismo en este almacén o en las nuevas aperturas de tiendas en la ciudaden un lapso no mayor a 1 año; me gustó mucho la labor que realicé en esta Jefatura porque pude ver todo el movimiento de la mercancía dentro de nuestros almacenes y se me hace muy interesante el saber qué, cómo y dónde está la mercancía y qué tantos movimientos se pueden hacer con la misma. Para tratar de alcanzar esta opción estoy realizando esta actividad que es titularme, ya que es un requisito el tener la licenciatura, pero además quiero ir más allá y de hecho estoy investigando ya estudiar una Maestría aquí en la empresa ya que contamos con la Universidad Virtual Liverpool (UVL); pero también como requisito para estudiarla es el tener el Título de la Licenciatura.En caso de que se diera la oportunidad de la Jefatura de Inventarios modificaría de manera significativa mi vida laboral y personal; en el caso laboral sería mucho mayor ingreso económico, trabajará de lunes a viernes con un horario de 8:00 am. a 6:00 pm., esto lleva a tener más tiempo para compartir con mi familia, amigos. Obviamente las responsabilidades son mucho mayores a las que tengo en estos momentos, pero creo que los sacrificios que estoy haciendo pueden valer mucho la pena.
	+ **Jefatura Piso de Venta.-** Esta Jefatura también me gusta mucho aunque no tengo tanta experiencia en el área pero he estado aprendiendo poco a poco los movimientos de piso y se me hace muy interesante todo lo que realizan los jefes de piso de venta, la atención al cliente, el manejo y rotación de la mercancía, manejo de personal el control de inventario que deben de llevar para que no haya faltantes ni sobrantes de mercancía, etc. He estado aprendiendo mucho del movimiento del piso de venta y me ayudó también haber estado en la Jefatura de Inventario para conocer el trabajo de los Jefes de Piso de Venta, ya que tienen que verificar diario los manifiestos que les llega de mercancía y corroborar físicamente que sí les cuadre y sino para que reporten inmediatamente cualquier anomalía al Jefe de Inventarios para levantar un reporte en sistema y que verifiquen si fue error de proveedor o si la mercancía se fue a otra tienda, etc. Para tratar de llegar a esta Jefatura, he estado en piso de venta y compartiendo con diferentes jefes su manera de trabajar y de corroborar toda esta información y ver como resuelven alguna molestia de un cliente, etc. En este caso mi entorno cambiaría en las responsabilidades, el sueldo, incrementaría un día de descanso pero en el horario sería el mismo que manejo en estos momentos que es de las 11:00 am. a 9:00 pm. Pero el reto estaría muy interesante también y sé que puedo realizar cualquiera de los dos que se presenten.

En cuestión personal, mi esposa y yo tenemos planes de concebir otro bebé, en estos momentos tenemos un hijo de 2 años y medio y creemos que estamos en el mejor momento como papás y estamos seguros de que es la mejor opción de tenerlo para que también nuestro hijo no esté solito sino que vaya conociendo y aprendiendo a convivir con un integrante más de nuestra familia. Esperamos que sea dentro de este mismo año y sino el que viene.

En estos momentos también estamos pagando un terreno el cual ha sido un muy buen reto porque hemos aprendido a cuidar mucho más nuestro dinero y estamos seguros que fue una muy buena decisión el hacernos de ese bien, está planeado pagarse en 3 años más y empezar la construcción de nuestra casa que es un sueño que tenemos como pareja, diseñar y acondicionar nuestro propio hogar.

**CONCLUSIONES**

Mencionaré en mis conclusiones cómo me ayudó hacer este reporte de experiencia profesional.

Uno de los aportes más importantes que me dio la Universidad ITESO es el compromiso que tienen como Institución Educativa con los alumnos, ya que nos dan todas las facilidades tanto económicas como de infraestructura para seguir estudiando y preparándonos para tener una profesión y eso me marcó para tener el mismo compromiso hacia la empresa en la cual trabajo, ya que nos dan todas las herramientas y nosotros ponemos el conocimiento y habilidades para el desarrollo del puesto.

El ITESO para mí es una gran institución, ya que pude estudiar, seguir jugando tenis que es el deporte que he practicado casi toda mi vida (desde los 4 años); la calidad humana y el ambiente estudiantil es algo que no se olvida y de hecho mis mejores amigos son algunos de mis compañeros del ITESO, además, uno de ellos es mi compadre (padrino de mi hijo) entonces ha sido algo maravilloso que me ha dejado esta universidad.

Las instalaciones que conocí en su momento me encantaron, y luego las modificaciones y crecimiento que ha tenido desde entonces han sido significativos, lo que más me gusta es que sigue teniendo ese sello del ITESO de una universidad verde, arbolada donde se respira mucha tranquilidad.

Las recomendaciones que puedo hacer a los alumnos que actualmente están estudiando en el ITESO es que aprovechen al máximo la oportunidad que tienen, ya que no cualquiera tiene dicha oportunidad; y que no se desanimen si salen y no encuentran trabajo inmediatamente, ya que también hay que decir que el ambiente laboral está muy complicado y es muy competitivo, pero que si saben valorar lo que estudiaron y lo que saben, pronto van a encontrar algo muy bueno para desarrollarse como profesionistas.

Que disfruten mucho esta etapa de ser estudiante, ya que es muy bonita y que cada semestre o cada materia la vean como una oportunidad de aprendizaje y no como trámite, que tienen que cursar la asignatura para rellenar su horario porque tarde o temprano les va a servir y se van a acordar de ese tiempo.

Algo que puedo recomendar tanto a los alumnos como al ITESO es que hagan hincapié en 2 cosas:

* En que los alumnos puedan empezar a trabajar desde que están estudiando para que vayan aplicando los conocimientos que van adquiriendo a lo largo de su carrera y que cuando salgan puedan tener esa experiencia que muchas empresas piden.
* El trámite de titulación para los alumnos que sea un requisito para graduarse para que no lo hagan años después de haberse graduado o inclusive que ni lo hagan, creo que es algo muy importante; claro que no me arrepiento de nada al contrario me hizo recordar muchas cosas muy bonitas el hacer esta reflexión.

Informática Administrativa es una carrera muy completa porque como ya mencioné estuve desarrollando puestos administrativos sin ninguna dificultad y ahora estoy en el ámbito de la informática y me ha ido bastante bien con los conocimientos adquiridos; el abanico de oportunidades que tiene es muy grande y hay muchas opciones para poderse desarrollar. Creo que es una de las mejores opciones para estudiar dentro de la universidad.

Haber elaborado este reporte me hizo ver y recordar las experiencias y conocimientos adquiridos a lo largo de esos 4 años de estudio y casi 11 de graduado, muchas cosas muy bonitas que volvería a vivir exactamente igual, porque todo eso que pasó me hace ser la persona que soy en estos momentos. Me quedo con la satisfacción de que todo lo que he hecho ha sido muy consciente y que he cometido errores, pero he aprendido también de ellos y he sacado lo mejor de cada momento para disfrutar lo que hago tanto en la vida laboral como personal.