



# CICLO DE VIDA LABORAL EN LA TECNOLOGÍA

EDWIN ANDRÉS GUZMÁN M.

## PROLOGO

Capítulo 1: EL CANDIDATO

Capítulo 2: LA CONTRATACION

Capítulo 3: ESTAS DENTRO

Capítulo 4: EL CARGO

Capítulo 5: El Día a Día

Capítulo 6: La Experiencia

Autor

# PROLOGO

Escribir este libro viene por la necesidad de compartir mi experiencia con la tecnología y la manera en que he podido navegar en la gran ola de inconvenientes que se presentan constantemente desde el comienzo de este ciclo. Los lectores encontrarán aquí la guía para recorrer el camino dentro de las áreas de la tecnología lo que incluye la preparación, las entrevistas, la contratación y el flujo laboral completo.

Quiero compartir en detalle lo que me ha ayudado a salir adelante en medio de los problemas presentados en muchas de las áreas tecnológicas. Les explicaré la importancia de comunicarse constantemente y ser reconocido en una empresa como alguien que genera ideas de valor. Día a día debemos aprender a conocer nuestras capacidades y limitaciones, así mismo saber el camino que debemos recorrer para no fallar, y si fallamos, cómo aprender de los errores, perseverando, estudiando, leyendo, hablando, escribiendo y escuchando.

Escribo acerca de cómo actuar, comportarse ante los demás, las reacciones que podemos tener ante la adversidad y lo fácil que podemos abrirnos camino en un terreno lleno de obstáculos en el cual nos encontraremos con mucha gente que quiere estar a nuestro favor o en nuestra contra.

Trabajar con la tecnología no es una tarea fácil para muchos, es necesario desarrollar ciertas habilidades que con ayuda de la lectura, el análisis y la gestión oportuna, permitirán a cualquier entusiasta, practicante, técnico, tecnólogo o ingeniero, realizar sus actividades de manera sobresaliente y permitan alcanzar metas en la empresa o en la vida personal. Desde mis inicios con la tecnología, he aprendido

diversas técnicas y las he podido aplicar exitosamente en los diferentes cargos donde me he desempeñado. Ahora quiero compartir con ustedes estas experiencias, demostrarles también cómo es posible empíricamente adquirir conocimientos básicos, intermedios y avanzados en cualquiera de las ramas de la tecnología.

Muchas personas se quedan enfrascadas y dejan que fácilmente rompan su espíritu por la falta de un título universitario, un posgrado o especialización, pero hay muchas maneras de ser exitoso inclusive teniendo los estudios en curso, pues a algunos el cartón en sí no les brinda las habilidades necesarias. Para sobresalir, es necesario ayudarse a sí mismo y demostrarle a los demás que el conocimiento se adquiere tanto con el estudio, como con la práctica, el interés y el ADN emprendedor que tiene cada persona.

Este libro recopila muchas de mis diferentes experiencias con la tecnología, las empresas y las diferentes áreas que la componen además de contener algunas declaraciones de expertos en temas como la contratación y la dirección de equipos tecnológicos.

Le llamo “Ciclo de vida laboral en la tecnología” porque desde que comenzamos a estudiar, a conocer, a querer la tecnología y trabajar con ella estamos dibujando una curva de eventos hasta que nos volvemos expertos, comenzando un nuevo ciclo cada que aprendemos algo nuevo y queremos implementarlo; yo he trazado grandes ciclos en mi vida y quiero compartirlos.

# Capítulo 1: EL CANDIDATO



Cualquier persona que quiere dar sus primeros pasos con la tecnología o que ya hace parte de este entorno y quiere ser contratado en cualquiera de los cargos (soporte, desarrollo, bases de datos, etc.) puede hacerlo. Siempre somos clasificados en algún perfil según nuestra experiencia y conocimientos, los cuales se deben tener muy claros para definir una posición en el proceso de contratación.

Una persona sabe que la tecnología es su camino a seguir cuando en la vida cotidiana dedica buena parte de su tiempo a leer sobre las nuevas tendencias mundiales, adquiere nuevos dispositivos como celulares o relojes inteligentes para entender y apreciar sus avances, pertenece a círculos sociales dedicados a lo más geek (se conoce como “geek” a la persona amante y seguidora de la tecnología), cuando sus estudios

técnicos y/o tecnológicos van más allá de la búsqueda de un trabajo y también quienes tienen mucha experiencia con cargos afines a la tecnología.

Es importante aclarar que a la hora de escoger una carrera profesional, están aquellos que escogen una carrera afín a la tecnología debido a que en alguna parte han leído o escuchado que esta es la tendencia que mueve las industrias y el comercio en el futuro (ya estamos inmersos en ese futuro), por lo tanto quieren comenzar a ser parte de un mundo que traerá beneficios sobre todo económicos; a algunos de seguro les va a ir bien si cuentan con la suerte suficiente, pero a muchos les va a pesar haber tomado esta decisión pues el dinamismo, la curiosidad, ser capaces de trabajar bajo presión y estar dispuestos a resistir la frustración son indispensables para dedicarse a esto, no solo el deseo de obtener ganancias.

No importa la edad, siempre se puede escoger la tecnología como un nuevo camino y hay quienes aún teniendo ya un título universitario en cualquier otro campo de estudio escogen como segunda carrera a la tecnología, ya sea con un recorrido universitario o aprendiendo por su propia cuenta a través de cursos, diplomados, certificaciones o vídeos.

Ahora bien, antes de postularse a cualquier cargo en tecnología es importante hacerse algunas preguntas para tener claros los puntos a mejorar:

1. ¿A qué cargo quiero aspirar?
2. ¿Qué exige este cargo?
3. ¿Tengo los conocimientos necesarios?
4. ¿Tengo la experiencia requerida?

## Ciclo de Vida Laboral en la Tecnología

5. ¿El salario es acorde con lo que quiero?
6. ¿La empresa es nueva o con experiencia?
7. ¿Puedo continuar estudiando?
8. ¿Tengo apoyo económico de la empresa para seguir estudiando?

Con estas ocho preguntas, despejarás un poco el camino a seguir y tendrás acceso a una perspectiva global. Mis consejos para que puedas resolver cada una de estas preguntas son:

1. El cargo deseado debe estar alineado con los conocimientos que tengas en el momento y con las competencias requeridas para este. No tiene lógica aspirar a cargos donde no se podrá pasar ni el primer filtro en el estudio de la hoja de vida. Es bueno aspirar a mejores ingresos pero escalando en el tiempo y conocimientos.
2. Teniendo claras las exigencias de un cargo, los aspirantes pueden saber, antes de postularse, si es necesario un breve repaso de los temas o si por el contrario necesitan una clase profunda y exhaustiva de algunos conocimientos necesarios para ganar una convocatoria. Nunca hay un solo postulante y cada uno de los que se presenta tiene bases sólidas en alguno de los temas, comprende cuál es tu fuerte.
3. Con las anteriores respuestas, ya debe ser claro si tenemos los conocimientos, en caso de no tenerlos, nunca es demasiado tarde para iniciar un proceso de capacitación, Internet está repleto de cursos, tutoriales y videos explicativos del tema que se requiera, es decir, que la respuesta a esta pregunta siempre

debe ser... “Aunque no tenga los conocimientos necesarios, puedo aprender”.

4. En su mayoría, las empresas quieren gente con mucha experiencia, no tomes esto como un impedimento, preséntate a la entrevista siendo sincero con el entrevistador y contigo mismo. Cuando te pregunten por tu recorrido laboral y experiencia, di lo que sabes en el momento dejando claro que esto no va a ser un impedimento para dar los resultados esperados, habla de tus ganas de crecer constantemente y del empeño que pones ante todo reto (si es que cuentas con esas ganas y el empeño).
5. El tema salarial es importante siempre, pero no te desanimes con el pago inicial que ofrezca una compañía a menos que definitivamente sea un caso de posible explotación. Si en la actualidad no tienes un trabajo estable, la oportunidad de comenzar a tener ingresos estará presente en cada Hoja de Vida que pases, y si ya estás trabajando para alguien, pon sobre la mesa tus beneficios actuales, las ventajas que te traerá un nuevo empleo o si por lo contrario, esperarás a una nueva oportunidad.
6. Cuando no hay experiencia, es más difícil ser contratado en empresas reconocidas y de altos ingresos pero no es imposible, muchas de estas empresas ayudan en el crecimiento laboral pero la recomendación es adquirir toda la experiencia necesaria en empresas pequeñas antes de dar el siguiente paso.
7. Siempre pregunta si existe la posibilidad de continuar estudiando, tu capacitación constante es importante para mejorar la calidad de vida y la calidad del trabajo que haces, es el puente que tú mismo construyes para cambiar de cargo, las escaleras al éxito. Aunque es decisión propia estudiar o no, mi recomendación es la absorción constante de información, por el

bien de tu trabajo y tu futuro, analiza que quieres para ti o tu familia.

8. Algunas empresas ofrecen ciertos beneficios para sus empleados y esto incluye apoyo económico para continuar estudios y esto es una gran ventaja para muchos. En caso que esto no ocurra con tu empresa, puedes armar un plan de ahorro o de financiación en caso de acudir a educación profesional o hacerlo de manera voluntaria con todo el material disponible que se encuentra en Internet.

A lo anterior quisiera añadir dos cosas, primero la edad: “NUNCA” es un impedimento para seguir creciendo intelectualmente y en este mismo sentido, laboralmente, cada uno de nosotros pone las barreras y predisponemos cualquier avance en la vida, no permitas que otra persona, al decir que ya no estas en edad de postularte, frene tus oportunidades de trabajar, demuestra siempre tu camino recorrido a lo largo de los años, las ganas de superarte y el cómo has llegado hasta donde estás, todo depende del interés que le pongas a las actividades que realices. Siempre habrá alguien siguiendo tus pasos.

Segundo, la “**ACTITUD DE SERVICIO**”: Una consideración importante que deben tener los aspirantes no solo para el cargo de tecnología sino para cualquier oficio o profesión en general es la actitud de servicio. Cuidar el tono con el que se habla a los demás, responder adecuadamente, paciencia y compromiso con el cargo son la combinación perfecta para una buena actitud de servicio y si a esto se le agrega el conocimiento técnico el resultado será perfecto.

## LA PREPARACIÓN DEL CANDIDATO

Hay muchas alternativas para estudiar, prepararse y sobresalir en cualquier área, y aplica no solo par la tecnología:

## Ciclo de Vida Laboral en la Tecnología

- Estudiar presencialmente
- Estudiar en línea
- Buscar cursos virtuales
- Ver tutoriales en Internet
- Leer revistas, blogs o artículos de tecnología
- Practicar en la casa todo lo leído o estudiado
- Establecer un círculo de amigos relacionados con la tecnología
- Pertenecer y participar en foros de discusión
- Abrir cuentas en redes sociales y seguir personajes o empresas importantes en el medio tecnológico

Estar actualizado es muy importante cuando de tecnología se trata. A diario ocurren nuevos eventos, se crean nuevos protocolos, lenguajes, hay constantes cambios y son inventados dispositivos electrónicos que transforman el mundo.

Cuando hables con las demás personas no intentes ser el gurú tecnológico, absorbe todo el conocimiento que puedas y libéralo poco a poco con los que estén a tu alrededor y sobre todo, si se están tratando temas relacionados a lo que sabes pues para todo existe su momento. Si tienes la oportunidad y dinero, compra los nuevos gadgets del mercado así sean de segunda mano, pues esto te hará querer, conocer, respetar y respirar tecnología, úsala adecuadamente e investiga cómo puedes hacer programas, aplicaciones o sitios personales que se vean perfectos en estos dispositivos. Ser auto-

suficientes es imprescindible en este entorno para no depender de terceros a la hora de entender una herramienta. Cuando adquieres tus propios conocimientos siempre tendrás la solución a todos tus problemas y de seguro, cuando alguien más tenga los mismos inconvenientes por los que pasaste, tu serás quien los resuelva y transmita el conocimiento, esto permite que los demás tengan excelentes referencias tuyas para futuros errores, consultas, charlas o empleos.

Trabajar con tecnología no es solo cuestión de aprender a programar en algún lenguaje específico; muchos asocian el término únicamente con desarrollar programas, tampoco de destapar y reparar computadores, ya que hay diferentes ramas de trabajo como el diseño, desarrollo web, desarrollo de aplicaciones de escritorio, desarrollo de aplicaciones móviles, pruebas, soporte, innovación, infraestructura, bases de datos, comunicaciones, mantenimiento, ensamblaje, redes sociales entre muchas otras actividades. Todo depende de lo que te gusta hacer o en lo que crees que eres mejor; escoge bien el rol que te caracteriza y trata de tener lo básico de todas las otras áreas para que te conviertas en un empleado integral.

Para hablar un poco de algunos de los roles en tecnología tenemos:

**El diseñador:** Hoy en día las personas con conocimiento en UI (User Interface - Interfaz de Usuario) y en UX (User Experience - Experiencia de Usuario), no deben tener un conocimiento amplio en programación o en el cómo se hacen las cosas “por debajo” (Los diseñadores trabajan de la mano con quienes tienen el conocimiento profundo del desarrollo de las aplicaciones), gracias a estas personas, tenemos las grandes apps (apps = Aplicaciones), servicios y páginas web que cada día nos sorprenden, son los que hacen el puente entre el usuario final y los creadores de la magia interna. Un buen diseñador cambia constantemente sus creaciones y siempre tiene a la mano acceso a Internet para buscar nuevas combinaciones de colores, estilos

de botones y ubicaciones de los objetos en una aplicación o sitio web, siempre pensando en la mejor experiencia para los usuarios finales. Puede ser que un diseñador no pertenezca directamente a la tecnología pero muchos de los que he conocido, deciden mezclar todo su potencial diseñador con el desarrollo de aplicaciones, justamente absorbiendo el conocimiento de quien tienen a la mano. Más conocimiento es igual a más oportunidades.

**Los tester (Pruebas):** Son aquellos que se dedican a probar los desarrollos de un equipo de trabajo, son quienes reciben las primeras y últimas versiones de todos los programas y están a cargo de certificar el correcto funcionamiento de las cosas antes de salir en público además de validar que tanto la interfaz como la experiencia del usuario y su funcionamiento son tal y como se ha requerido según el levantamiento de información y requerimientos, si ocurren errores, estas personas documentan cada detalle y llevan paso a paso al desarrollador a encontrar la solución, mientras más experiencia en esta área llega el momento en que una persona de pruebas también mete la mano al código para corregir errores.

**El desarrollador:** Ya sea móvil, web o de escritorio, este requiere un conocimiento profundo en cualquiera de los lenguajes de programación como C#, Visual .Net, Java, Ruby, HTML5 o PHP entre otros nuevos lenguajes, menciono los más comunes en la actualidad y muchas de las vacantes de empleo hoy en día requieren un alto nivel de conocimiento en estos pues son muy poco aceptados los errores en un proceso de desarrollo de cualquier nivel al tener responsabilidades de cara a los clientes. Es necesario demostrar basta experiencia en los trabajos anteriormente realizados y las capacidades de resolver los problemas expuestos en el proceso de contratación son vitales para pasar las pruebas y si es posible, mostrar todas las aptitudes de reacción y fluidez en la construcción del código y algoritmos adquiridas a lo largo de su recorrido laboral.

Cuando una persona nueva quiere aprender a desarrollar en un lenguaje (sea cual sea el lenguaje que use para programar), existen cientos de sitios que ofrecen capacitación gratuita y videos explicativos. Los poco experimentados son contratados generalmente para cargos auxiliares pero a medida que solucionan los problemas y entienden más la sintaxis, se llenan de la experiencia necesaria para subir en los escalafones de la empresa.

**El personal de soporte:** De todos, este perfil requiere un nivel de conocimiento al menos básico de cada una de las áreas, una persona que trabaje en soporte debe entender de bases de datos, programación, diseño, comunicaciones, reparación de computadores, web, servicios windows, almacenamiento en la nube y más para poder prestar un buen servicio al usuario final, como también entregar buenos diagnósticos, en algunos de los siguientes capítulos hablaré de este perfil y de cómo llegar a ser un auxiliar, analista o profesional integral con bases sólidas.

Más adelante describiré más cargos, además de relacionarlos con el examen de conocimientos.

## NOTAS

Desde el proceso de postulación hasta la contratación les describiré, basado en mi experiencia, cual es el mejor camino para sobresalir en una empresa trabajando como personal de tecnología.

Cada candidato tiene diferentes actitudes, aptitudes, destrezas, fortalezas, ventajas y desventajas ante los otros, pero en definitiva, depende del individuo la manera en la cual sepa enfrentar un proceso tan complicado como lo es el proceso de contratación pues los nervios, ansiedad y la falta de memoria o de preparación causan malas

percepciones a quienes hacen la entrevista que pocas veces dan segundas oportunidades, no podemos darnos el lujo de perder esas oportunidades en una época como la actual donde el desempleo está muy presente en gran parte de los países en vía de desarrollo.

Hoy en día no es tan común llevar las hojas de vida a las empresas como se solía hacer, ya no es necesario imprimir 100 documentos iguales para entregarle a los amigos y familiares que trabajen para que intercedan por ellos en las empresas donde trabajan; ahora las Hojas de Vida o Curriculum se suben a portales de Internet dedicados al “comercio” de empleo y lo llamo así debido al flujo constante de postulantes y empresas que requieren servicios profesionales.

Estos portales cuentan con motores capaces de clasificar por grupos a todos los postulantes, pues se requiere llenar ciertos formularios con preguntas básicas y claves para así poder crear filtros de fácil uso destinado a las empresas. Para dar un ejemplo, en Latinoamérica está el portal [empleo.com](http://empleo.com) donde tanto las empresas como las personas pueden encontrar empleos y/o empleados basándose en sus requerimientos.

Debemos saber que algunas de las empresas que anuncian una vacante al público, ya han realizado convocatorias al interior de la empresa buscando dar a sus empleados una oportunidad de crecimiento con nuevos cargos y si ninguno de los que se haya postulado, pasa los filtros, es cuando se abre la convocatoria pública y se facilita a cualquiera que quiera presentarse y que cumpla con los requisitos expuestos.

Una persona que se presente a una convocatoria interna debe pasar al igual que los externos, por toda una serie de pruebas psicológicas y técnicas a fin de ser contratado. Los únicos filtros por los que no es necesario pasar son los de la recolección de documentos y datos

## Ciclo de Vida Laboral en la Tecnología

básicos pues ya han sido almacenados en el primer proceso de contratación por el que se pasó.

Para hablar de la contratación y todo lo que implica conseguir un empleo, el siguiente capítulo describe paso a paso lo que un candidato puede enfrentar.

## Capítulo 2: LA CONTRATACION



Contratar personal de tecnología es una cuestión no sólo de conocimiento sino también de instinto, tener nuevos “reclutas”, empleados, colaboradores o como se les quiera llamar, representa un riesgo para las empresas, pues la nunca se sabe exactamente quién es quién hasta realizar ciertas validaciones. Una Hoja de Vida o Curriculum Vitae, el historial de trabajo, la autobiografía, redes sociales y cartas de recomendación nunca son suficientes para ver en el camino quién es la persona que enfrentará el día a día de las compañías y al pasar el tiempo aparecen las personas tratando de cometer fraude, personas deshonestas o quienes desisten en corto tiempo de un cargo. Obviamente los que demuestran ser honestos y con todas las características de un buen empleado, perduran en la empresa y escalan constantemente en los cargos asignados.

Hoy en día las empresas ya tienen un protocolo definido (pero diferente en cada una de ellas) para la contratación y en el caso de la tecnología, los postulados llevan a cabo una serie de pruebas que van desde la entrevista a un examen de conocimientos y una rigurosa prueba psicológica, sin contar con aquellas pruebas alternativas como el polígrafo (otra manera de llamar al polígrafo es detector de mentiras) para validar información.

En ocasiones, aún después de pasar por todos estos filtros, algunas personas demuestran en el camino que son conflictivos, permanecen sin ánimo de trabajar, sus resultados son mediocres o con evidencias de que siempre están esperando oportunidades para abandonar el trabajo actual. Generalmente, este tipo de perfiles pasan sin ser detectados cuando ha existido una urgencia por contratar personal y se omiten ciertos filtros. Obviamente también se encuentran personas de excelente desempeño que siempre están buscando nuevas oportunidades de crecer como individuo y como trabajador en la compañía que lo ha contratado.

En este último caso, estas son las personas que encontramos con muchos años de permanencia y han escalado satisfactoriamente por los cargos de su área, inclusive, pasan de cargos técnicos a comerciales u operativos según haya cambiado la visión y objetivos del empleado, así como los retos que esté dispuesto en asumir. Otro caso es el de la persona que lleva muchos años ocupando el mismo cargo y ganando el mismo salario sin la voluntad de crecer como personas y profesionales.

Algunas de las pruebas por las que debe pasar una persona que espera ser contratada son:

## **VALORACIÓN DE LA HOJA DE VIDA:**

El primer paso de un aspirante a cualquier cargo es presentar su Hoja de Vida o Currículum Vitae, ya sea por recomendación o por solicitud directa.

En este documento se pide aparte de los datos personales, el nivel de estudio, la experiencia laboral, referencias, entre otros; La Hoja de Vida es la base de la contratación y aplica como el primer filtro o el determinante para poder ser llamado a la siguiente etapa. Según defina la empresa, se puede pedir una hoja de vida en formatos legales dispuestos para cada país, las normas actuales de presentación de documentos con un formato específico pero también están las personas que presentan sus hojas de vida con un estilo personalizado, en formatos totalmente distintos a los formales, otros tienen sitios web con la información básica requerida, que es entregada en medios magnéticos como una USB personalizada; quienes entregan así sus Hojas de Vida son más arriesgados y no le temen a ser juzgados por salirse del estándar.

Algunas empresas dan un rápido vistazo al historial laboral, el cual será comprobado a lo largo del proceso de contratación y otras certifican rigurosamente cada línea escrita para evitar tempranamente problemas o fraudes.

## **ENTREVISTA:**

Cuando una persona es escogida para ser llamada a entrevista, la Hoja de vida ya ha sido profundamente estudiada y ha cumplido con las expectativas mínimas del cargo a ocupar. Algunas empresas suelen hacer entrevistas grupales para ir conociendo la determinación de cada individuo, su timidez, la personalidad con la que puede enfrentar

situaciones de alta presión y aquellos que no aceptan opiniones sobre los temas que vayan en contra de sus creencias.

Hay dos tipos de entrevista que generalmente se realiza a una persona cuando está aspirando a un cargo, la primera es cuando una persona del área de Administración de Personal o Recursos Humanos valida las capacidades de comunicación y conocimientos en relación con el cargo además de un primer acercamiento a los comportamientos tanto emocionales como sociales. El segundo tipo de entrevista es con quien podría llegar a ser su jefe inmediato y de este depende dar el visto bueno para la contratación.

Las entrevistas individuales y con más de un entrevistador llegan a ser más intimidantes, lo que genera mayor ansiedad de la esperada. Así como cualquiera. Para resolver algunas de las preguntas que todos llegamos a tener en la etapa de entrevistas, hablé con expertos en gestión de personal a preguntas frecuentes en el proceso de contratación, también con uno de mis jefes directos.

## **ENTREVISTA CON EXPERTOS EN TALENTO HUMANO**

Hablando con conocedores de la materia, hice una serie de preguntas cuyas respuestas pueden ser de gran interés para quienes se postulan a cargos tecnológicos. Esta es una base que pueden seguir al pié de la letra y de seguro tendrán excelentes resultados en el proceso de contratación.

::: Inicio de las preguntas :::

### **¿Cuál es el objetivo de una contratación?**

- El objetivo es suplir una necesidad existente en un área de la compañía. No solamente pensando en la necesidad inmediata sino también haciendo una proyección a futuro del cargo, garantizando que la persona genere buenos resultados a las actividades que realiza tanto al cargo como a la compañía.

### **¿Quién escoge a los entrevistadores de RRHH?**

(Esta pregunta la hice para saber el profesionalismo de quienes están detrás de una contratación, las empresas grandes o de mucho recorrido tienen personal experto en cada área de la compañía.)

- Dependiendo de la compañía, se puede optar por conseguir “Head Hunters” o Cazadores de Talentos quienes encuentran gente idónea para pertenecer al equipo de RRHH, también se opta por hacer convocatorias abiertas donde se busca un perfil definido directamente por la persona encargada. Siempre, haciendo referencia a la criticidad y responsabilidad del cargo pues de la buena gestión realizada por el área de selección dependerá el éxito del cargo y la implicación de las personas vinculadas a los procesos de la organización.

### **¿Es importante la primera impresión?**

- Sí, las segundas oportunidades no existen en la entrevista. Para quien se postula a cualquier cargo y de cualquier nivel, debe ser evidente el cuidado personal e higiene, cuando estos aspectos no son positivos se generan interrogantes como ¿Esta persona estará pasando por un momento crítico en su vida? ¿Le interesa a la empresa contratar a alguien en las condiciones que se presenta? ¿Coincide su aspecto con el recorrido laboral indicado en la Hoja de Vida?

Más que la vestimenta, un postulante debe cuidar primordialmente su higiene, que se vea limpio, despierto, con buen aliento, uñas cuidadas y cabello limpio.

**¿Se dan cuenta cuando alguien ha preparado un personaje? Es decir, ¿Saben cuando alguien llega aparentando algo que no es?**

- Es muy fácil notar cuando alguien ha preparado un personaje para la entrevista, pero no todo es negativo, cuando hay humildad en el proceso y el objetivo de este personaje es causar una primera buena impresión se toma como positivo.

Crear un personaje es negativo, cuando no es congruente la apariencia y el cargo al que se postula; La relación que existe entre la apariencia con los salarios anteriores reportados, los cargos obtenidos, la zona de residencia y las personas con las que vive debe coincidir con la apariencia de la persona, las preguntas que se hacen a cada uno o lo que se investiga de la Hoja de Vida no es por rutina sino para poder determinar la veracidad de todo lo expuesto en una entrevista.

**¿La entrevista está más enfocada en los aspectos técnicos que en los personales?**

- Las entrevistas están enfocadas en ambos aspectos, a fin de no interrumpir la continuidad del proceso de contratación, se busca que los postulantes tengan buenos resultados técnicos, personales y psicológicos.

**¿Es malo demostrar la necesidad de ocupar un cargo?**

- Cuando una empresa abre convocatoria, ya existe la necesidad de contratar a alguien y es más satisfactorio para la empresa encontrar gente interesada en ocupar ese cargo. Más allá de expresar necesidad, alguien que se postula debe convertir esa necesidad en interés para que

el entrevistador convierta este interés en buenas impresiones; esta cadena siempre da buenos resultados.

### **¿Qué actividades deben evitarse o hacerse antes de una entrevista?**

- Si la persona es generalmente pasiva, se recomienda realizar antes de la entrevista actividades que le generan excitación moderada, como salir de la rutina y llenar el cuerpo de energía. Para quienes están en constante actividad no hace falta aumentar este nivel.

Desayunar es importante, no consumir bebidas alcohólicas o sustancias que alteren la percepción del individuo, igualmente, no realizar actividades de extrema excitación o que necesiten de mucho tiempo de recuperación física y de estado de ánimo.

### **¿Los medios digitales o portales de empleo son útiles para encontrar empleo?**

- Sí. Con el avance de la tecnología y el auge de las Redes Sociales cualquier persona puede tener su Hoja de Vida en línea y cualquier empresa puede ofrecer empleo.

Sitios como [empleo.com](http://empleo.com) y Redes Sociales como LinkedIn o Facebook se han convertido en fuentes de reclutamiento importantes.

### **¿Si las Redes Sociales son fuente de empleo, también pueden convertirse en arma de doble filo?**

- La respuesta depende en la medida que cada individuo maneje la privacidad en las Redes Sociales pues algunas veces con la información básica que podemos ver en línea, se puede validar cierta información contenida en la Hoja de Vida.

Cuando la persona ya ha sido contratada, es más fácil conocer la actividad social de una persona a través de su red, pero solamente se aplican causales de despido (causales no legales) si la empresa está directamente relacionada en las malas prácticas de este. En muchos países no es legal usar el comportamiento de un individuo en las Redes Sociales para despedirlo, ya que la empresa debe pagar una indemnización a menos que sea una conducta que implique directamente la seguridad o el buen nombre de la empresa.

### **¿Qué ocurre al postularse con un perfil sobrevalorado o subvalorado?**

- Las compañías por lo general no aceptan este tipo de personas pues se corre un riesgo, sobre todo, cuando el perfil se subvalora. Los empleados tienden a solicitar crecimiento más rápido del que la empresa puede ofrecer, también puede ocurrir en estos casos que el empleado cuente con más experiencia y conocimiento que su jefe inmediato.

Los casos de cargos sobrevalorados ocurren con menor frecuencia.

### **¿Qué candidato tiene las mejores opciones de ser contratado?**

- El candidato “10” es el integral, no se busca la persona que más sabe, el mejor vestido o con las mejores referencias. El candidato integral es el que reúne carisma, conocimiento, capacidad de aprendizaje e interés en el cargo.

Para dar esta calificación se cuenta con la apreciación de todos los participantes en el proceso de contratación.

::: Fin de las preguntas :::

El objetivo de llegar a una entrevista no es simplemente asistir para que nos hagan muchas preguntas y esperar el resultado, cuando estés frente a tu entrevistador, procura demostrar que tú eres la persona que ellos están buscando y que definitivamente no se arrepentirán de tomar cualquier decisión contigo. Aunque las preguntas parezcan simples o fáciles tomate el tiempo para pensarlas con detenimiento, algunas de estas preguntas tienen relación con alguna anteriormente hecha y buscan siempre una doble validación, es decir, si dices la verdad.

Si el encuentro es con más de un entrevistador, ten en cuenta que ellos ya tienen un rol definido (El típico juego del bueno y el malo) y cada uno irá buscando tus puntos de quiebre, que de seguro encontrarán. En este caso deja que todo fluya y responde fielmente con tus pensamientos y principios.

El mejor consejo para las personas que serán entrevistadas en algún momento, es ir fresco y relajado, sin problemas en la cabeza ni estrés. Analiza cada pregunta que hagan y tómate un tiempo muy prudente para brindar los argumentos de tu respuesta sin acomodar mucho las palabras, entrega respuestas concretas pero verdaderas ya que en cualquier momento tus propias palabras podrán meterte en problemas o negar alguna afirmación antes dicha. Quienes realizan las entrevistas, tienen por lo general, un nivel de preparación suficiente para reconocer las reacciones inconscientes del cuerpo ante la presión al igual que para poder determinar en algún nivel la veracidad de cualquier afirmación.

La base fundamental para llegar totalmente relajado a una entrevista, es descansar muy bien el día anterior, comer algo saludable y en cantidades razonables, evita peleas o situaciones que te generen estrés antes de la entrevista (puedes salir con mucho tiempo de sobra para no estar en afares) y sobre todo, sin consumir algún tipo de sustancia o droga que altere la percepción del entorno, come una barra de cereal antes de la entrevista o un caramelo para activar la energía de tu

cuerpo y llena el sudoku o un crucigrama para dejar fluir la creatividad activando todas las partes de tu cerebro a menos que ya seas alguien con hiperactividad. Cualquier emoción o sentimiento de tu cuerpo que se altere puede generarte incomodidad en una entrevista al igual que como para quien está evaluando tus respuestas.

Mira a los ojos al entrevistador pero ten presente la manera en que lo haces, no intentes retar a la persona que tienes al frente, tampoco trates de intimidarla, siéntate correctamente en la silla encontrando la comodidad necesaria para no tener que moverte constantemente por la tensión de los músculos. Estar incómodo, genera reacciones en el cuerpo como el sudor, los movimientos y sonidos involuntarios, además de provocar respiraciones profundas y parecer que estas agitado. Estas reacciones no demuestran ningún comportamiento incorrecto pero podrías perder el sentido real de una pregunta, la concentración o dar una respuesta errada puesto que tu concentración no esta en la pregunta sino en la razón de tu incomodidad.

Deja siempre que el entrevistador termine la pregunta que está haciendo, interrumpir es de mala educación, no solo es falta de respeto sino que puedes llegar a mal-interpretar las palabras, suponiendo que ya tienes la respuesta quedando al final fuera de lugar.

No es necesario adularse a uno mismo cuando está dando referencias de los trabajos y logros anteriores o del vasto conocimiento que poseas, esto es molesto pues nadie quiere a un sabelotodo (aunque lo seas) como compañero de trabajo. Los narcisistas suelen generar malas vibraciones dentro del ambiente laboral. Demuéstrales y expresa tu conocimiento a medida en que te van abriendo las puertas de la entrevista, el resto va saliendo solo y espontáneamente, así es mejor para ganar la confianza de tus entrevistadores, del jefe directo y de tus futuros compañeros de trabajo.

Sonríe y demuestra tu carisma si lo tienes y nada de fingir. Permite que tu futuro jefe inmediato vea la gran persona que eres o puedes llegar a ser y que además no se arrepentirá de dar el visto bueno para tu contratación, no dejes ver que tus necesidades económicas son mayores al deseo de estabilidad.

La ropa que uses es determinante para ir conociendo el tipo de persona que eres independientemente del cargo al que estés aspirando. No te preocupes en alquilar o comprar el mejor y más costoso traje, lleva preferiblemente algo que sea tuyo y te haga sentir cómodo, permite que los demás vean que eres elegante o formal, el peinado sin exagerar la cantidad de gel en caso de usarla, los zapatos jamás deben estar sucios al igual que tus dientes, esto habla por ti y por los principios básicos de comportamiento y aseo que tienes. Así tengas medias rotas en los dedos, nadie te hará quitar los zapatos pero definitivamente combínalos perfectamente con los pantalones y que tu camisa no esté manchada o llena de arrugas. Posiblemente donde estés, tendrás un uniforme o una prenda alusiva a tu trabajo entonces si vas a tu entrevista mal vestido o descuidado, asumirán que no podrás llevar las prendas corporativas de una forma distinta a como vas en ese mismo momento.

No le temas a tu próximo jefe inmediato, él va a necesitar a una persona segura, crítica y analítica, capaz de enfrentar problemas aún bajo presión; Ten seguro que si te pueden intimidar en una entrevista se darán cuenta que no puedes soportar labores de alta presión en tu cargo. El jefe es una persona como todos, con errores y aciertos que dependiendo de nuestros resultados y comportamiento, será tan bueno como queramos o tan malo como no esperamos.

## ENTREVISTA CON UN JEFE INMEDIATO

Continuando con las experiencias, bases y referencias que serán de utilidad en todo el ciclo laboral, le pedí algunos consejos e hice varias preguntas a una mujer que lleva muchos años liderando equipos de tecnología, ha entrevistado a innumerables candidatos y está dispuesta a ayudarte a ser contratado:

Entrevisté a **Claudia Milena Martin**, Ingeniera de Sistemas con Maestría en Administración de Negocios, cuyo ciclo en el mundo laboral ha avanzado desde soporte tecnológico hasta la gerencia TI de una empresa del sector BPO/ITO (Business Process Outsourcing / Information Technology Outsourcing) y con la oportunidad de no solo estar a cargo de todo un equipo de Ingenieros sino también desempeñarse como Gerente de áreas como la Financiera. Es una persona fuerte en carácter si es necesario exigir, pero por su calidad humana sobrepasa la barrera del Jefe, dejando que todos la vean como una compañera y amiga. Estas son algunas preguntas realizadas a Claudia:

### **¿Cual es tu posición en las entrevistas?**

En tecnología se encuentran personas muy introvertidas y cerradas, mi posición es totalmente amigable para que el postulante se relaje, este tranquilo y pueda expresarse con facilidad.

### **¿Que busca un jefe inmediato de los postulantes a cualquier cargo tecnológico?**

El conocimiento técnico es importante, pero también la actitud que manifieste en la entrevista y que demuestre de los trabajos anteriores, la actitud de servicio y su disposición para ayudar a los demás. No

solamente alguien que cumpla las tareas asignadas o quienes se rigen a un horario de trabajo, estas personas son catalogadas como cerradas o rígidas, son requeridas personas más flexibles y con capacidad de aprendizaje.

Los postulantes que demuestren que quieren aprender son identificados porque en su Hoja de Vida hay cursos y certificaciones, estos indican que se quiere mantener actualizado el conocimiento aportando mucho más a su trabajo. La capacidad de aprendizaje es tomada como una fortaleza del empleado.

**¿Cuáles son las preguntas de mayor peso en la entrevista que determinan puntos a favor o en contra de la contratación?**

No hay una pregunta específica que determine los puntos a favor o en contra, pero tienen mucho peso las preguntas que buscan encontrar la agresividad en una persona, preguntas que logran sacar el “yo grosero” de cada uno y lo hacemos mediante los roles de los entrevistadores, uno de estos se pasa como el cerrado y que le busca un pero a todo como queriendo hacerte caer y el otro adopta el rol de mediador. Es diferente encontrar a una persona que defiende su posición correctamente cuando no está de acuerdo con algo a encontrar a alguien que quiere imponer su postura sin importar lo que dicen los demás. La presión de la entrevista logra sacar a la superficie quien realmente se es.

**¿Es más importante la parte humana o la parte técnica?**

Las dos partes son complementarias pero yo me inclino más por la parte humana. Es más fácil mejorar el conocimiento técnico a una persona que cambiar el comportamiento o la humanidad de este.

**¿Es mejor ser sumiso o rebelde?**

Tomemos por rebeldía el acto de no pasar entero a las afirmaciones del entrevistador, el rebelde es quien debate con respeto y da a conocer sus ideas con ejemplos o su experiencia.

Definitivamente es mejor llegar sumiso a una entrevista y a medida que pasa la entrevista ir dando muestras de su rebeldía y su capacidad de debatir cualquier tema. Si la persona llega desde el principio rebelde, los entrevistadores nos ponemos a la defensiva buscando la forma de bajar el tono de la entrevista. Siendo rebelde desde el principio evita que el entrevistador sea amigable pasando a ser una persona imponente.

### **¿Es importante la presentación personal?**

Para una entrevista de trabajo en general, se busca que el postulante esté bien presentado. No es necesario que la persona aparente quien en realidad no es, pero las entrevistas son importantes, son diferentes a ir al mercado entonces es necesario demostrar respeto y demostrarle al otro que se da la importancia requerida para la ocasión.

### **¿Qué oportunidades tiene de ser contratada una persona que no se ha graduado de la Universidad?**

Tienen muchas oportunidades de ser contratados, los que están estudiando o terminando la carrera. Estos llegan con mucha sed de conocimiento y de adquirir experiencia, esta energía se vuelve atractiva para quien será el jefe.

A nivel de empresa, es bueno contratar a estas personas, aunque la curva de aprendizaje es más larga y se requiere de más tiempo y energía en nivelar el conocimiento a un experto.

### **¿Es fácil detectar a un mentiroso?**

Sí, es fácil detectarlos sobre todo porque en el transcurso de la entrevista se enlazan todas las situaciones laborales y personales, entonces en algún punto se sabe dónde se dicen las mentiras.

Hay quienes logran pasar el filtro de las entrevistas pero son detectados cuando están contratados

### **¿Qué porcentaje de información acerca de las actividades de un cargo se brindan a un postulante antes de su contratación?**

Se procura que la persona se prepare para el peor escenario pero algunas veces existe la presión de contratar personal por la urgencia y se abren más expectativas al entrevistador, en esta medida se podrían llegar a ocultar detalles.

### **¿Ante la duda en una entrevista, se da una segunda oportunidad?**

Hay muy bajas probabilidades pero han existido casos.

Claudia también indica que saber de la vida cotidiana de una persona es indispensable en las entrevistas pues temas como la vida familiar, el círculo de amigos y las actividades extra-laborales que realice influyen mucho en el tiempo del trabajo, alguien lleno de problemas, frustrado o con malas compañías definitivamente refleja malos resultados en el trabajo.

Una persona que esté en constante búsqueda de retos personales es lo que necesita una compañía, de esta forma recibirá toda responsabilidad con empeño y de seguro el final de cada proyecto o tarea será satisfactorio.

## EXAMEN DE CONOCIMIENTOS

Con este examen se mide el nivel de estudio de una persona y es netamente técnico. Para dar un ejemplo, se puede preguntar por los tipos de protocolos de Internet, la sentencia básica de una consulta en bases de datos o el comando para identificar la dirección física de una máquina entre muchas otras preguntas.

Hay un tipo de examen distinto para cada cargo y este está diseñado por los expertos de área, los líderes y los encargados de cada proceso buscando que este examen sea el que muestre el nivel técnico, analítico y de sintaxis de cada individuo.

Quien presente este examen deberá responder preguntas a temas varios como redes LAN/WAN, bases de datos en Oracle, SQL o MySQL, hardware, infraestructura en general, sistemas operativos, ofimática, dispositivos móviles y la nube. Conocimientos que puedes adquirir fácilmente (pero siendo realmente dedicado) en Internet ya que hoy en día encontramos tutoriales, videos explicativos y talleres para cada tema a mano de expertos con solo generar una búsqueda en Google, Yahoo o Bing.

Esta prueba es muy importante y tiene bastante peso en una contratación, que sumado a las entrevistas con recursos humanos y tu jefe inmediato al igual que la prueba psicológica te darán el “SÍ” definitivo.

Lo mejor que se debe hacer para tener excelente calificación en la prueba de conocimientos, es llegar con las bases claras de los temas y no llegar a suponer cada respuesta, si no cuentas con estos conocimientos, comienza desde ya a buscarlos en un libro, instituto, universidad o Internet. Realiza practicas con tus propios elementos de tecnología y actualiza constantemente todas las ideas que traigas desde

el colegio o la universidad pues diariamente surgen nuevos conceptos y criterios acerca de las teorías y lo que actualmente está disponible en el mercado.

Si conoces técnicos o ingenieros de sistemas, programadores o afines, pídeles consejos y técnicas. Es posible que no tengas un computador en tu casa para poder hacer pruebas y laboratorios, pero puedes conseguir uno fácilmente en las salas de Internet donde constantemente hacen renovación de equipos así que de manera sencilla puedes adquirir uno a bajo precio sin el riesgo de dañar un equipo nuevo por estar haciendo pruebas. Arma, desarma, escribe, desarrolla, borra, compila... !Ejecuta!.

Una pequeña guía de cómo comenzar a realizar tus propias pruebas es:

**Hardware:** Arma y desarma muchas veces una computadora, conoce sus partes y qué función cumple cada una, busca las herramientas que necesitas para diagnosticar daños, consulta las diferentes referencias, marcas y configuraciones que pueden tener los elementos en un equipo. Aprende como llevar un inventario, a formatear o identificar un equipo que debe ser dado de baja. Los complementos de trabajo en una empresa, con los ordenadores, son los periféricos, entonces conoce los diferentes puertos de conexión, qué tipo de elementos se puede conectar a cada uno como las impresoras, escáner, sensores, entre otros. No quiero ser catedrático pero lee un poco acerca de la historia del computador y cómo ha evolucionado para que tengas una idea de la velocidad con la que cambia la tecnología, igualmente conoce los diferentes Sistemas Operativos antiguos y actuales además de como ejecutar comandos simples de diagnóstico.

**Comunicaciones:** El mundo de las comunicaciones en tecnología requiere conocimientos más arriba de los elementales pues los tiempos de recuperación ante una falla provocada por una persona o sistema genera un fuerte impacto a toda la compañía y se transmite a sus

clientes. El conocimiento de las frecuencias, velocidades, arquitectura, empalmes y configuraciones que se realizan sobre los switch, rotures, el firewall entre otros son más profundos y difíciles de aprender buscando solamente en Internet, aquí es necesario un recorrido desde las bases de la electrónica para comprender cada equipo hasta las cadenas de conexión que se necesitan entre los diferentes segmentos de red que tenga la compañía.

**Bases de datos:** Conocer los diferentes motores de bases de datos, los lenguajes en que se programa, conocer una tabla y sus relaciones, hacer una consulta que genere resultados sin bloquear las demás tablas, crear paquetes, procedimientos almacenados, hacer trazas o configurar triggers son sólo los términos que debes llevar a la práctica en esta área, la cual se encarga de almacenar la información que toda compañía posee y mantener estable el flujo de esta información.

**Centro de datos:** Los conocimientos en S.O. (Sistemas Operativos), configuración de políticas, directorio activo, servidores, dominios, Internet, máquinas virtuales, almacenamiento, la nube, instalación y configuración de servicios windows / Linux / Unix / Mac, antivirus, exchange, correo electrónico, licenciamiento de software entre otros se ponen a prueba en esta área. Centro de datos aprovecha los recursos físicos que ofrece Hardware agregándole un entorno lógico, virtual y funcional.

**Innovación:** En algunas empresas se está tomando en cuenta el rol de la innovación para generar cambios y crecimiento de negocios, las funciones en estas áreas más allá de la investigación constante, son las aplicaciones continuas de las nuevas tecnologías a un proceso actual de la compañía y por qué no, buscar el nacimiento de nuevos procesos productivos. Un innovador se alimenta constantemente de conocimiento, está lleno de gadgets y programas, aprende diversas técnicas y es capaz de proponer cambios positivos. Adicional a los conocimientos que debe tener una persona para innovar, debe existir

un gusto por la lectura, el aprendizaje continuo y la capacidad de implementación. Los blog son fuente inmensa de conocimiento y diario se suben artículos de interés y que seguramente te tendrán actualizado.

Sumando esto a lo indicado anteriormente con las áreas de diseño, desarrollo, pruebas y soporte es fácil entender los caminos que una persona puede escoger cuando quiere dedicarse a la tecnología.

El examen de conocimientos, tiene preguntas de cada uno de estos temas y es posible detectar las fortalezas y debilidades que cada candidato presenta para tenerlas en cuenta como foco principal en las capacitaciones.

## PRUEBA PSICOLÓGICA

Esta prueba está diseñada para estudiar el comportamiento humano y busca encontrar el perfil correcto para cada cargo, estas pruebas se dividen en tests, y se clasifican como:

**Psicométrica:** Esta prueba valida individualmente y asigna un valor a temas como la inteligencia, la felicidad, optimismo, entre otros.

**Proyectiva:** Determinante para poner a prueba los rasgos de la personalidad de cada persona. Hay diferentes y unos consisten en mostrar ciertas imágenes a las personas para luego analizarlas por el psicólogo y otras consisten en que el entrevistado realiza sus propios dibujos de una escena determinada por el experto, para luego ser analizadas y generar estos rasgos específicos.

Solo por mencionar algunos de estos test, tenemos test de Dominos, test de Aptitudes Diferenciales, test de Rorschach o test de percepción matemática.

No hay una prueba psicológica definitiva para las empresas, pero todas extraen lo principal de cada test anteriormente mencionado y el objeto de estas, es encontrar si eres una persona organizada, responsable, con identidad propia, puedes tomar decisiones o eres un líder innato. No se trata de identificar una patología sino poder hallar el perfil adecuado para el cargo buscado y la mayoría de veces esta prueba toma en promedio 3 horas, para lo que se requiere una concentración absoluta.

Luego de completar todas las pruebas, en algunas empresas suelen existir otras prácticas como la visita domiciliaria, en la cual una persona de gestión humana o un tercero realiza una “visita” a la casa del postulante y establece algún tipo de contacto con las personas que allí habitan, además de saber el entorno que lo rodea. También están implementando el polígrafo, donde el postulante es conectado a una diversidad de cables y sensores, en el cual por medio de la “sofocación” e intimidación se revelan evidencias de algún comportamiento errado que interfiere completamente con el proceso de contratación.

Si finalmente, eres de los pocos que ha logrado superar estas pruebas, “YA ESTÁS DENTRO” y no te queda más que agradecer por la oportunidad y la confianza que están depositando en ti y comenzar a demostrar verdaderos buenos resultados.

## **¿No quieres ser empleado?**

Para quienes no quieren depender de un jefe inmediato y están en las capacidades de ir por su propia cuenta, el camino también presenta muchos retos y son diferentes las direcciones que se pueden llegar a escoger. Lo primordial para emprender es, definitivamente, querer hacerlo. Siempre tenemos esa esperanza crear empresa y puede llegar a exteriorizarse y materializarse, no todos tienen ese empuje de salir adelante sin depender de alguien y más en una época en que las empresas mantienen en una carrera constante por sobresalir ante los

clientes. Día a día llega nueva competencia, con ideas frescas y cautivadoras para los clientes, nuevos servicios, metodologías y estrategias que hacen la carrera por ganar clientes aún más difícil.

Crear empresa no es cuestión de saber hacer lo mismo que hacen las demás compañías, para crear empresa en una era como esta es necesario llegar con ideas diferentes, nuevas y salidas de lo ordinario. Para materializar estas ideas es importante soñar a diario con lo que queremos brindar, a quién queremos brindar y la forma en la que lo haremos. Los clientes son cada vez más exigentes y saben que hoy en día no hay imposibles, aquellos que no hacen lo que parece imposible pueden quedar estancados en su camino, perdiendo oportunidades que quizá no lleguen de nuevo y al final darse cuenta que lo único que debían hacer era cambiar la metodología.

En Internet hay muchos artículos y apuntes que ayudan a los emprendedores a crear empresa, también hay entidades destinadas a apoyar, además de ayudar a quienes tienen el empeño de hacerlo brindándoles capacitaciones y hasta ayuda económica para salir adelante, solamente hay que buscar las oportunidades que salen constantemente a través de convocatorias, generalmente de los gobiernos que apoyan a la tecnología y sobre todo la innovación. Obviamente la empresa privada lo hace pero en algunos casos, llegan a exigir un porcentaje de las ganancias que reciba esta nueva empresa en retribución de alguna inversión inicial.

Debes saber igualmente que para crear empresa, así tengas una idea definida y que parezca exitosa, es necesario tener plasmada toda una estrategia de mercadeo, saber a qué población impactará más, la proyección y programación de los eventos seguidos al registro ante las entidades legales, con quienes vas a trabajar y el porcentaje de responsabilidad que compartirán. Trabajar con más personas no es fácil y menos cuando se trata de una empresa propia, les recomiendo dejar todas las reglas, restricciones y libertades claras desde el

## Ciclo de Vida Laboral en la Tecnología

principio y dejar todo plasmado en documentos autenticados para evitar inconvenientes futuros pues cuando se trata de dinero, ganancias de cualquier tipo y nombres es importante dejar todo transparente.

## Capítulo 3: ESTAS DENTRO



“Bienvenido, estás contratado y haces parte de esta compañía”

Esta noticia es agradable y bien recibida en todo momento, pero ten en cuenta que esto trae consigo varias implicaciones...

Una de ellas, es que casi al mismo tiempo y justo cuando acabas de firmar contrato, de seguro recibirás llamadas de otras empresas donde entregaste tu Hoja de Vida comunicando que tu perfil ha sido escogido para iniciar la etapa de entrevistas (sabiendo que ya pasaste por todo este proceso donde te acaban de contratar), esto llena de dudas acerca de cual será la mejor decisión y lleva a evaluar la posibilidad de rechazar el puesto apenas aceptado por una oportunidad fantasma que aparece de repente, algunas de estas oportunidades pueden verse fabulosas pero no ofrecen estabilidad, otras veces superan en número y beneficios el cargo recientemente aceptado. Analiza muy bien todas las

posibilidades, deja sobre la mesa cada oportunidad, horarios, salario y prestaciones antes de caer en la tentación y cambiar la decisión ya tomada, ese 50/50 que existe en las posibilidades de ser aceptado en una empresa son en parte cuestión de suerte, jugar con esto no es recomendable para quien ya tiene un cargo asegurado y se expone a perderlo. Cada empleo es una oportunidad de crecer como persona y de aumentar esa experiencia tan necesaria en el campo laboral y la cual es el plus para siempre dar mejores resultados, si dudas mucho, puedes perder grandes oportunidades, ponte metas claras.

Cuando logras superar las pruebas de la etapa de selección y tienes tu primer día de trabajo, todos querrán saber quién eres, de qué universidad vienes, cuales son tus títulos, si has logrado una maestría, posgrado, has escrito un libro o por qué empresas has pasado antes de llegar a esta, te llegarán muchas invitaciones a las redes sociales y serás buscado algunas veces por curiosidad y otras para saber si eres afín con las necesidades de la compañía o del grupo de trabajo.

De acuerdo a mi experiencia personal, no importa el título que tengas mientras puedas demostrar que tus conocimientos están al nivel o superiores a las exigencias de tu cargo. El cartón de la universidad a muchos les ha servido solo para colgarlo en la pared, pues en el campo de batalla no han sido capaces de demostrar sus conocimientos y duran poco o están en constante amenaza por alguien que sabe más y espera ocupar ese lugar, cuando una persona tiene verdaderas ganas de aprender, lee libros, artículos, asiste a cursos, se inscribe en seminarios, busca entender temas y superar todas las barreras que se le presenten en el camino; esto es fundamental para ir un paso adelante o al nivel con los demás. Conserva la calma cuando otros quieran pasar por encima tuyo, algunos usan sus ventajas para reducir a los demás. La absorción constante de información es vital para no quedarse atrás en la carrera laboral.

Antes de sentarte en tu nuevo puesto de trabajo te hacen firmar un contrato, el cual es necesario leer detenidamente y entenderlo, debes estar seguro que lo plasmado en esas hojas (a veces más de las necesarias), corresponde exactamente a lo definido desde el proceso de contratación y de no ser así, habla con la persona de recursos humanos que te recibió, la persona que te entrevistó o quién será tu jefe inmediato dejando clara tu inconformidad, de alguna manera te deben explicar o corregir el contrato para que estés conforme con todo.

Ahora sí, vienen todos los retos que una persona nueva puede afrontar en una empresa, los nuevos compañeros están siempre pendientes tus pasos, por un tiempo, ellos serán la sombra que te sigue a todas partes, ellos serán los que den el visto bueno de tu trabajo y acciones, son los que ayudan a superar los problemas que se le presentan a todo novato, pueden mostrarte el mapa de la compañía, te darán las referencias de las personas de interés como los jefes, los que te harán preguntas sin cesar y quienes te darán la mano cuando necesites una ayuda. También y muy seguramente quienes te muestren el camino más largo para lograr tus metas, ya que ellos pueden estar en busca de esa misma meta.

En una nueva empresa te vas a encontrar con diferentes personalidades, personajes que no te harán el camino fácil y buscarán tu caída, encontrarás gente agradable, jefes comprensivos y exigentes, gente chismosa, dispuesta a ayudarte, a corregirte y a ver siempre lo que puedes dar o no respecto a tu trabajo; estarán los que quieren ocupar tu puesto, los que consideran que tu cargo no es necesario para la compañía o simplemente que no aceptan tus progresos porque están comparando su experiencia y tiempo en la empresa contra tu nueva llegada y pocas expectativas.

**Redes Sociales:** Tu comportamiento en las redes sociales puede ser perjudicial o beneficioso en tu trabajo. Las redes sociales hoy en día, son una extensión de la Hoja de Vida ya que son usadas como

referencia de tu presente y pasado además de ser una ventana abierta para saber de tu conducta. A través de estas redes se puede conocer la vida en familia, el comportamiento con los amigos, si te pasas de tragos, hablas mal o bien de los amigos o compañeros de trabajo, tus preferencias políticas, religiosas y sobre todo laborales. Nunca es bueno mostrar imágenes obscenas o hablar en ese sentido, subir fotos corporativas si no es permitido por esta o describir cómo es el ambiente de trabajo en tu oficina a menos que sea bueno pero sin exagerar, la confidencialidad es importante para todos y sobre todo para las empresas, mientras más tengas reserva de lo que publicas, más confianza podrán tener en ti. Tu vida es privada y no debes ventilar todo lo que pasa en ella, recuerda de nuevo que todo lo que hagas en público puede ser usado a tu favor o en tu contra, acepta sólo a las personas que verdaderamente conoces y no le des la libertad a todos de explorar cuanto quieran de tu perfil. Puedes encontrar muchas formas de blindar la información para los desconocidos, solamente debes navegar un poco más en las configuraciones de seguridad.

Por un buen tiempo serás el centro de atención en el área a la que ingreses, no solo para validar que tipo de persona eres, también para ver tus resultados y lo mejor que puedes hacer es eso, dar buenos resultados no solo al principio sino constantemente, estos no los van a medir únicamente por haber terminado alguna tarea asignada, los resultados van a ser consultados con tus clientes, compañeros, jefes de área y todo aquel que tiene algún tipo de contacto contigo, en algunas empresas es llamada “Evaluación de Resultados y Desempeño” donde miden la empatía, el conocimiento y el cumplimiento de tus deberes, todo suma en el ambiente laboral y todo puede influir en los resultados que esperamos.

En algún momento tu nombre estará circulando por los pasillos y lo mejor que puede pasar, es que estos comentarios hablen bien de ti, impresiona con excelente rendimiento, tu buena conducta y los plus que des a la empresa. Esto te hará llegar a los oídos de todos, y poco a

poco necesitarán de tus apreciaciones, ayuda o experiencia para las decisiones que sean tomadas en la compañía, eso hace a los grandes ser aún más grandes dentro de las empresas.

En mis años de experiencia trabajando en empresas he seguido algunas de las mejores y peores prácticas, algunas veces haciendo mi estadía placentera y otras veces tormentosa, con el tiempo uno observa diferentes comportamientos en los compañeros y por esto puedo explicar quién ser y quién no ser en una organización:

## **QUIEN NO SER O al menos evitar ser**

**El “sabiondo”:** Este personaje quiere participar en todas las conversaciones y muchas veces aún sin ser invitado, brinda su aporte o comentario. Lo negativo es que estos comentarios siempre quieren estar por encima de cualquier otra idea o derrumbar la hipótesis brindada por alguien más. Sus respuestas son siempre aceleradas y muchas veces erradas, pero, casi siempre, llegan cuando absolutamente nadie las ha pedido. Generalmente la falta de humildad evita que estas personas acepten que otros pueden tener la razón.

**El que más comunica:** Comúnmente, estos personajes se encargan de hacer saber a los líderes, jefes inmediatos o administradores, todos los eventos y acontecimientos que ocurren en su ausencia. Es posible que la información pueda ser de interés para los receptores pero no son tratados más allá de un simple comunicador inoportuno, estas personas nunca se convierten en ficha clave para ocupar nuevos cargos o sobresalir positivamente ante los demás. Todo lo contrario, se darán cuenta que ellos hacen todo lo posible, bueno o malo, por nuevas oportunidades y esto es un riesgo.

**El adulator:** No es bueno adular tanto a los jefes, siempre decirles que todo lo que hacen está perfecto, que su presencia es impecable y que todo lo que dicen está correcto, seamos críticos pero constructivos, en algún momento todos cometemos errores y es muy gratificante que nos hagan ver de buena manera estos errores para cada uno corregirlos.

**El que menos trabaja:** Por lo general, todos tenemos algo que hacer dentro de una compañía, también podemos tener algo de tiempo libre después de terminar las tareas. Hay algunas personas que quieren ganar reconocimiento simplemente hablando y expresando que se ganan suave su salario pues las obligaciones dentro de la empresa son pocas y gozan de mucho tiempo libre. Quizá estas personas tengan razón pero muchas veces la intención en sus palabras es hacer sentir que los demás son explotados por sus empleadores y crear mal ambiente laboral. Hacer este tipo comentarios les puede costar el puesto, al hacer notar a toda voz que no eres indispensable para la empresa por su poco tiempo empleado en labores beneficiosas en la empresa.

**El que más trabaja:** Trabajar muy poco es malo, pero “trabajar en exceso” también lo es. Si estás constantemente expresando que trabajas en exceso, que haces más que los demás y que el ocio no está en tu rutina pasarán varias cosas, primero, que con el tiempo dejen de creer en todo lo que dices, segundo, pueden comenzar a pedirte los resultados de ese exhausto trabajo y al final tendrás poco o nada que presentar. No dejes que tus propios comentarios arruinen un buen desempeño.

**El monitor:** Cuando queremos estar pendientes de todo lo que ocurre a nuestro alrededor, preguntando a todos los compañeros ¿qué están haciendo?, ¿por qué lo están haciendo?, estamos siendo encajados en este tipo de personaje. Si tratamos de conocer todo lo que pasa con el trabajo o rutina de los demás, estamos asumiendo ser el monitor que nadie pidió ni asignó y más si este seguimiento a los demás no está

dentro de tus funciones. Preocúpate fundamentalmente de tus propias actividades y si definitivamente quieres saber qué hace otra persona, que sea para ofrecer toda la ayuda necesaria.

**El Seductor:** Toda empresa tiene una o más mujeres en su nómina. Por favor, no trates de enamorar a cada una de ellas, de invitarlas al chat corporativo o de enviarle algún mensaje con otro compañero y que esta conversación no tenga nada que ver con lo laboral. Una empresa no contrata a mujeres para satisfacer las necesidades de los hombres y alguna de ellas podrá estar comprometida con algún superior o simplemente no tiene las intenciones de seguir esos juegos y este error se paga caro. Además de esto, al final del día quedarás como un pescador lanzando su anzuelo por todo el río, capturando solamente problemas. Cada cosa tiene su momento y su lugar, aplica la sutileza en todos tus movimientos para no perder oportunidades laborales por estar enamorando en cada esquina.

**La Seductora:** Por otro lado, en el caso de las mujeres, aprovecharse de su físico para buscar beneficios laborales o económicos, acosar a los jefes o compañeros con cierta posición podría llevarlas a enfrentar situaciones incómodas o el despido, para ninguno de los géneros está bien visto este tipo de comportamientos.

**El preguntón:** Cuando una persona nueva llega a un área, no conoce todas las responsabilidades de su rol y siempre tiene un proceso de capacitación intensivo para despejar todas las dudas. Este momento de capacitación es donde siempre llenas esos vacíos y hacer todas las preguntas que se te ocurran, pero, una vez terminada la capacitación, trata al máximo de no preguntar una y otra vez lo mismo que ya te enseñaron. Tener mala memoria no es un problema grande, pero se convierte en problema cuando no eres capaz de buscar en tus propios apuntes algo que ya te habían dejado claro.

**El Señor NO:** Me refiero a los que no aceptan una sugerencia, idea o crítica de los compañeros de trabajo y asumen tener toda la verdad ante los problemas o las ideas relacionadas con el ambiente de trabajo, los clientes o las estrategias corporativas. Los mejores resultados son obtenidos cuando somos capaces de trabajar en equipo. Aquellos que dicen NO a nuevas oportunidades, a las nuevas ideas, propuestas o peticiones de los miembros del equipo de trabajo.

Por otra parte, decir que sí a todo puede ser más perjudicial aún, ya que quien es mal intencionado puede tomar provecho de esta situación y alterar negativamente cualquier tarea, compromiso o proyecto al que estés asignado. Es bueno confiar en las personas y en sus decisiones pero es mejor aún, tener tu propio criterio y analizar a tiempo tus acciones y las de los demás.

Suele ocurrir que después de un proceso de capacitación se hace un examen para evaluar nuevamente los conocimientos y si lograste pasarlo, no hay oportunidad para preguntar algo ya visto, despeja todas las dudas que tengas desde el principio.

## **QUIEN SER O al menos tratar de ser**

**El modesto:** Aunque seas un experto en los temas relacionados con tu trabajo, trata siempre de no quedar por encima de tus compañeros con el conocimiento que posees, dales el beneficio de demostrar lo que saben, deja que terminen sus ideas y dependiendo si está bien o mal les darás una retroalimentación de lo que tu experiencia y entendimiento consideran que es la mejor práctica, esto te evitará caer entre ojos de los demás y en un futuro te buscarán para que puedas transmitir el conocimiento que posees. Nunca está de más demostrar tus conocimientos, pero siempre con toda la prudencia.

**El profesor:** Cuando creas conveniente, reúne a tus compañeros para explicarles (No necesariamente volverlos expertos) algún tema en específico que tú sí comprendas completamente o en un nivel avanzado, invítalos a que tomen nota y sientan esa curiosidad por aprender más por ellos mismos o preguntarte a ti cuando tengan dudas sobre ese tema en particular. Quedarse con todo el conocimiento no es bueno y esto no necesariamente te hace indispensable, aprender a enseñar y en un futuro a delegar es importante para el crecimiento intelectual de los empleados en una empresa.

**El apoyo:** Constantemente debemos enfrentarnos a diferentes retos en la empresa y sobre todo si estamos en el área de tecnología pues los errores de los sistemas, de los usuarios finales y de los mismos técnicos aumentan el nivel de soporte que debemos prestar.

Brindar ayuda a los compañeros es bien recibido, de esta manera estarás ayudando a que tu área esté siendo más efectiva y tu compañero pueda cumplir las metas definidas para él.

Este apoyo se verá recompensado en ayuda para ti cuando realmente lo necesites, es un dar y recibir que siempre genera buenos resultados. No seamos el apoyo solamente para los compañeros más cercanos, tengamos en cuenta que podemos apoyar cualquier área y cualquier terreno.

**El líder:** Si tienes a cargo un equipo de trabajo, lo que este menos necesita es a un dictador, la gente tampoco necesita a un individuo que se dedique exclusivamente a seguir los libretos de su cargo. Lo que en realidad necesita un equipo de trabajo es una persona que lo oriente para alcanzar las metas definidas, un experto que los guíe hacia el camino que no es necesariamente el más fácil pero sí el que les permitirá obtener los mejores resultados, necesitan a una persona que escuche a los demás y les hable siempre con respeto y distancia prudente para evitar malentendidos.

Los líderes siempre tienen algo positivo que aportar a todo un equipo y acepta sus debilidades a fin de mejorar en conjunto y los empleados siempre preferirán a un líder más que a un jefe.

**El sonriente:** No seas amargado en tu trabajo, permite que los demás siempre vean que tienes la mejor actitud al trabajar, deja de estar renegando por todo o mirando mal a los que se divierten. Afronta tus problemas con tranquilidad y deja que los demás no noten que estás en dificultades, eso te ayuda a pensar positivamente y no ser el amargado del que todos hablan.

Existen muchas terapias caseras de relajación que puedes practicar en la oficina, haz pausas activas, respira profundo, lee noticias positivas o escribe algún artículo interesante en un Blog.

**El amable:** Saludar en la mañana y ser saludado, es un estímulo que marca por completo una sonrisa en nuestro rostro. Saluda en el ascensor, saluda en los pasillos siempre, con esto de seguro comenzarás el día con buenas energías y ayudarás a los demás a cambiar la cara contagiando esta actitud. Si lo haces, definitivamente no debe ser por aparentar, si en realidad lo sientes, hazlo. Si no lo sientes, inténtalo.

No intentes caerle bien a todos a costa de lo que tengas que hacer, por lo general estas personas que quieren encajar en todas partes suelen clavar la daga por la espalda para quedarse con el mejor postor o quien represente mejor posición en la empresa. Cuidate de estas personas.

**La persona Íntegra:** Esfuérzate al máximo por ser una persona íntegra, fiel a los buenos principios y las buenas prácticas, retomando las ideas de la ética y la moral que viste en el colegio. Actuar como se debe y respetar a todos los que nos rodean para ser mejores cada día, lograr este objetivo nos permite silenciosamente ser alguien elegido no solo en una compañía sino en la vida cotidiana para la toma de

decisiones, manejar información confidencial, e inclusive, ocupar cargos importantes en una empresa, basados en la confianza ganada como persona apoyado fuertemente en la experiencia y los conocimientos demostrados.

La cuestión del **SER** o **NO SER**, es básicamente para que nuestro ambiente de trabajo sea mucho más placentero pues por lo general, pasamos más tiempo en nuestra oficina que en nuestro propio hogar, lo que convierte a nuestros compañeros de trabajo en hermanos y muchas veces en confidentes. No dejemos que el trabajo se convierta en un tormento y en esta misma medida hacer un tormento la vida de todos los que nos rodean fuera de la oficina. Si te das cuenta, estas prácticas también son aplicables a nuestra vida social y familiar.

En lo posible, no llevemos trabajo pendiente a nuestros hogares, si queremos aplicar buenas prácticas en nuestro espacio laboral y cumplir con todo, apliquemos también buenas practicas en nuestra casa y dedica todo el tiempo necesario para estar bien con los seres queridos y allegados, esto nos ayuda a ser mejores personas en el entorno que estemos.

Antes de comenzar a trabajar, es muy bueno tanto para la salud mental como física, hacer lo siguiente:

## **EJERCICIOS FÍSICOS**

Ejercitarse aunque no sea todos los días, puede ayudar a sacar todo el estrés que tenemos acumulado en nuestro cuerpo. Trotar, caminar antes de comenzar la jornada laboral, saltar la cuerda o hacer estiramientos, son prácticas verdaderamente saludables y que al volverse rutina, no van a ser ningún sacrificio.

Algunas personas que no tienen el tiempo necesario o simplemente no están acostumbrados a este tipo de rutinas, pueden intentarlo los fines de semana o al menos tres veces en la semana. Practica algún deporte extremo para dirigir la concentración en ese tipo de actividades, desplaza tu mente al deporte para darle ese toque de energía que hace falta a tu cuerpo. Luego de hacerlo vas a mejorar aún más tu estado emocional en el trabajo y el hogar. Combina ejercicios físicos con ejercicios mentales, estos relajan la mente y permiten olvidar por un momento, toda la información acumulada en tu cerebro y que puede volverse problemas físicos. Busca actividades que te exijan un esfuerzo suficiente hasta agotarte, de esta manera se renuevan tus energías.

Aprovecha las pausas activas tan populares y exigidas hoy en las empresas para estirar esos músculos y tendones que con la rutina se pueden convertir en enfermedades crónicas como tendinitis o problemas con el túnel carpiano.

## **EJERCICIOS MENTALES**

Nuestro cerebro también debe revitalizarse y nosotros podemos ayudarlo con ejercicios diarios, estos son ejemplos que me han servido para estar mejor concentrado y con mayor capacidad de reacción:

1. El ejercicio más básico pero que generalmente nos cuesta mucho, es despejar por completo la mente, hay que evitar traer cualquier idea o pensamiento y dedicarse a observar ese color negro intenso que está dentro de nosotros, una vez lo hayas logrado intenta contar esos destellos de luz que aparecen como luciérnagas frente a tus ojos hasta no ver más. Con este ejercicio sentirás que pasan muchos minutos cuando en realidad solo segundos transcurren para estar relajado. Aleja todas las ideas negativas que están combinadas con malas noticias, pago de obligaciones, problemas personales o laborales.

2. Llena un crucigrama o los problemas matemáticos que salen en los diarios, esta es una excelente terapia y además, una ayuda a los “músculos” cerebrales que nos dejan pensar correctamente y a generar todas esas ideas necesarias para terminar las tareas en el trabajo con buenos resultados. Generar ese esfuerzo a la mente acelera el proceso de absorción de información matemática, de cultura general, política o de interés, necesarios para socializar y para mejorar el sentido común.
3. La música clásica, una obra de teatro, los museos o cualquier otra expresión de arte permite relajar el cerebro al mismo tiempo que lo alimenta y nutre de conocimiento. Consigue las cartillas culturales de tu ciudad y programa en el mes hasta dos diferentes actividades donde puedas entrar en contacto con el arte. A mi me sirve mucho, poner música clásica de fondo cuando estoy leyendo un libro.
4. Comer es una terapia deliciosa, no te estoy haciendo una invitación a comer en exceso pero sí a deleitar tu paladar. Experimenta con comidas típicas de otras regiones o platos excéntricos que despierten no solo tu curiosidad sino también la capacidad de llevar a tu boca esos sabores desconocidos o escondidos que tu cerebro aceptará con placer, esta puede ser una recomendación algo costosa pero así no lo hagas con constancia, permite que tus papilas gustativas y tu cerebro prueben, huelan y sientan cosas nuevas.
5. Leer es significativamente vigorizante para la mente y estamos dándole doble ventaja al cerebro, aumentamos las ondas cerebrales cuando comenzamos a imaginar cada palabra escrita recreando los escenarios mágicos de los cuentos y novelas. Si leemos temas de interés estamos aumentando el conocimiento exponencialmente con lo cual podemos entablar fácilmente

conversaciones, ser interesante para los demás y generar excelentes ideas en temas laborales.

6. El contacto con la naturaleza también es importante, hacer una caminata, buscar paisajes diferentes a los edificios y autopistas, respirar aire puro y estar en contacto con todo lo que no ha construido o destruido el hombre. Esto despeja no solo la mente sino también los pulmones y de esta manera llevamos oxígeno más puro a nuestra sangre, el corazón y en esta misma vía, al cerebro. Escucha a los animales, el viento y el agua para encontrar un nivel de relajación extremo.
7. Uno de los ejercicios mentales más practicados y que pocos notan, es el contacto con la familia, fuera de las peleas y rivalidades que pueden surgir después de un día lleno de trabajo. El contacto que realmente nutre la mente, el cuerpo y el espíritu es el contacto positivo, amoroso, juega con tus hijos o hermanos, con la pareja e inclusive con la mascota, de esta manera sonreímos, respiramos profundo y ejercitamos el cuerpo. Sonriendo ejercitamos muchos músculos del rostro, del pecho y del estómago, también liberamos químicos naturales que nos relajan después de un buen tiempo de estar de buen humor. La familia es una de las mejores terapias, de las más recomendadas y al alcance de todos.

Cuando las personas llegan relajadas, sin problemas y con pensamientos positivos, todo fluye a nivel laboral, inclusive si tenemos un día pesado, podemos sobrellevar estos bajones con energía positiva y no nos derrumbarnos tan fácilmente.

## CAPACITACIONES

La capacitación es fundamental y necesaria entrando a una empresa, nunca pierdas la oportunidad de conocer todo acerca de ella, identifica quienes son los clientes más importantes y el tipo de información que esta maneja. Saca tiempo para identificar los procesos más críticos; las metodologías de desarrollo de productos; programas y servicios, los más vulnerables y los más exigentes. Las compañías tienen claro que todas las personas contratadas directamente o a través de un tercero deben estar capacitadas en todo lo relacionado al cargo y su profesión, deben conocer a que se dedica la empresa, la misión, visión y los objetivos particulares, de esta manera se certifica que los empleados están alineados con los requerimientos mínimos, base para tener la camiseta de la entidad bien puesta.

Eres nuevo, así que tienes todo el derecho de preguntar lo que no sabes, lo que te intriga y lo que te inquieta acerca del proceso que tendrás a cargo, y, tomando nota de todo lo que te respondan y te enseñen, si puedes, etiqueta cada página con un identificador de color, clientes o aspectos importantes que te salvarán en más de una ocasión, es difícil quedarse con todo lo que te hablan de inmediato así que esta es una buena práctica para que puedas releer la información y poco a poco tenerla más clara y más presente.

Definitivamente no trates de indagar los aspectos privados o fuera del contexto relacionado con tu labor como los ingresos de la compañía, las cuentas bancarias o las horas en que se envía la mensajería, ni siquiera por curiosidad, no te pases con esto porque inmediatamente serás frenado y algunas veces dependiendo de la empresa, investigado pues la confidencialidad es prioridad en esta era de la información.

En la etapa de capacitación, los líderes o personas experimentadas en el área solamente serán tu guía, no van a ser tus guardianes o tus bibliotecas humanas para siempre, aprovecha ese tiempo para volverte

un experto en un tema determinado, y si tienes la suficiente capacidad para comprender todos los temas, serás una persona integral; de seguro no tendrás inconvenientes ascendiendo al ritmo que tú mismo desees, no abusarás de quienes te comparten el conocimiento porque ellos nunca van a estar dispuestos a hacer el trabajo por ti.

La mayor parte de la capacitación, más que técnica, es el entendimiento del negocio, la entrega de tu nuevo rol, la presentación ante la compañía y el conocimiento de los clientes. De no ser así pide de inmediato este tipo de capacitación y presentación.

Pide la lista de usuarios finales y trata de catalogarlos según el criterio de quienes han convivido con ellos, etiquétalos como pertenecientes a la Lista Blanca o Lista Negra sobre todo para saber a quienes debes darle un muy buen servicio sabiendo que te lo agradecerán y a quienes brindarles este mismo servicio aún cuando sepas que no van a valorar lo que haces pero debes convencerte a ti mismo que lo haces bien. La “**LISTA NEGRA**” debes tenerla siempre presente, en esta lista incluye todos los nombres de las personas que requieren atención crítica y casi inmediata, personas que no se conforman con el reinicio de la estación de trabajo para solucionar el problema o el “clic” en aceptar para quitar un mensaje de pantalla, las personas que vas a incluir en esta lista serán aquellos que quieren saber exactamente lo que estas haciendo y hacer parte de la solución, aquellos que pueden fácilmente indicar que tu labor tecnológica no es la requerida para el proceso y siempre estarán pendientes de tus respuestas buenas o malas (las respuestas malas serán aquellas que más retumben por su cabeza y aquellas que son socializadas con los demás). Suena fuerte, pero debes estar preparado para todo y ante la duda, no titubees, pregunta a tus compañeros personalmente o a través de un correo electrónico pero nunca le dejes ver al usuario final que no puedes darle solución, esto es clave para que tengan confianza en tu trabajo.

## TUS APUNTES

**La libreta:** Tu guía, tu Biblia, tu enciclopedia, tu “as” bajo la manga, como sea que quieras llamarla; la libreta o libro de apuntes será siempre fundamental para la labor que realices. Si sabes manejarla, tendrás siempre la información que necesitas, en el momento, lugar y situación que requieres. Las libretas terminadas no debes simplemente guardarlas cuando has llenado todas las páginas pues al pasar los meses o los años, podrá pasar algo relacionado con lo que aprendiste y deberás acudir a tu memoria fotográfica, aquí te darás cuenta que no ha sido en vano tomar nota. No importa si es un bloc, una agenda o un cúmulo de papeles, desde que sepas donde está ubicada la información, siempre va a ser útil.

Cuando tomamos nota no solamente estamos plasmando la información que recibimos sino que el mismo acto de escribir mientras recibimos información nos permite absorber dos veces la misma idea. Hay quienes son capaces de recordar más de una capacitación o charla cuando ha tomado nota de todas las ideas expuestas. Hay muchos tipos de libretas, inclusive electrónicas, trata que sea tu mano la que escriba todo y de repetir con tu mente cada palabra, esto fortalecerá tu cerebro.

Lo verás reflejado en buena memoria, en mejor absorción de la información y entendimiento de las cosas indispensables del negocio.

Quienes toman apuntes aprenden no solo a leer sino a interpretar lo que lee, esto va a ser vital en todo momento pues por falta de entendimiento o de interpretación se pueden aumentar los problemas más que solucionarlos.

## Capítulo 4: EL CARGO



Entremos en materia en cuanto a las mejores prácticas para brindar un buen servicio en cualquiera de las áreas de la tecnología donde nos encontremos trabajando. Explicaré algunas de estas técnicas básicas.

Pertenecer al área de tecnología en una empresa, es ser parte de una de las áreas más importantes de ella. Este personal es el encargado de mantener estable toda la plataforma de Hardware, Software e Infraestructura en general (aunque al soporte tecnológico suelen atribuirle todos los errores en la mayoría de los casos, incluyendo los errores generados por la misma operación o producción). En pocas líneas les contaré algunas de las áreas más difíciles en cuanto al trabajo relacionado con tecnología.

Quienes trabajan en TI (Tecnología de la Información) no solamente obtienen conocimientos relacionados con el área específica a la que

pertenecen; estas personas se capacitan constantemente tanto tecnológicamente como con el conocimiento interno de la compañía, no hay que ser solamente experto técnico, también tener profundo conocimiento de los procesos de la compañía.

Teniendo un conocimiento básico de la compañía y sus procesos, saber como trabaja cada cosa, permite diagnosticar a tiempo un problema, también permite escalar, reportar o alertar un incidente a tiempo, ya sea para el simple cambio de un mouse o teclado, hasta problemas complejos con los servidores, puntos de red y con los proveedores de servicios.

En todos los casos, es importante tener compromiso con el cargo y actitud para afrontar todos los tipos de problemas que se presentan en esta área, siendo analítico desde el principio y nunca dejándose intimidar por algo que parece un gran inconveniente pero en realidad puede tener fácil solución. Con el tiempo aprenderemos a distinguir entre verdaderos problemas y pequeños casos de soporte, la experiencia hace al maestro.

En cuanto al área de soporte, esta no es un área fácil, la mayoría de problemas tecnológicos que no son atribuidos al usuario final son atribuidos a esta área, esto se debe principalmente a que las personas operativas frente a un computador están mecanizados con sus tareas y en el momento en que algunas de sus actividades cotidianas se ven afectadas por un dato mal introducido o una opción mal seleccionada suponen de inmediato que es un evento de software o hardware. Empresas de cualquier índole y naturaleza, tienen hoy en día algún vínculo con la tecnología, ya sea por tener un computador para cada empleado, su propia página web con mercado en línea para ofertar productos o toda una compleja infraestructura de servidores, redes LAN, WAN y virtuales, programas hechos por terceros o por su propia planta de desarrolladores e inclusive, tienen sedes internacionales con

personal que posee equipos o dispositivos Smart accediendo a los sistemas corporativos y todos en algún momento necesitarán soporte.

Las compañías que cuentan con un área de tecnología, por lo general tienen un área de mesa de ayuda dedicada a recibir de primera mano el reporte de incidentes, fallas y requerimientos que ocurren a diario, ya sea por correo electrónico, una llamada o de manera presencial. Estos operadores de la mesa de ayuda tienen (o deberán tener) la capacidad de identificar la prioridad de cada llamada y asignar un tiempo definido para darle solución (estos son los denominados acuerdos de servicio o ADS) y aún cuando estos problemas estén fuera de su alcance, tienen el poder de análisis suficiente para saber cómo dirigir a quien corresponda cada caso. Muchas veces el usuario final debe esperar más de lo normal para poder ser transferido al área que debe dar solución pero con el tiempo se va afinando ese tacto para entender a quien debe ser dirigido un caso que necesite atención.

Como en muchos de los cargos, las renuncias de los técnicos, tecnólogos e ingenieros encargados del área de tecnología se dan a menudo pues algunas veces la presión es mayor a lo que se puede soportar o simplemente por que la empresa y el cargo no llenan lo suficiente las expectativas del individuo, los que superan la etapa de prueba o prefieren la estabilidad laboral ante todo, tienen mayores posibilidades de crecer en las áreas de TI (y en cualquier área en la que se encuentre), administrativas o de operaciones ya que se convierten en ingenieros llenos de conocimiento no solo técnico sino también del negocio y logran diferentes ofertas; es decir, los ingenieros de soporte logran con su experiencia solucionar cualquier tipo de problemas y fácilmente son requeridos en las demás áreas para seguir aportando de su conocimiento.

Dentro del soporte tecnológico o cualquiera de las demás áreas, se adquieren diferentes grados de experiencia que sirven para dar el nivel de escalamiento necesario exigido en las empresas. Me refiero a que

cada problema tiene su complejidad y así mismo debe ser catalogado, cuando un problema es más complejo, no todos logran dar la solución definitiva en el primer intento.

Cada problema que se presenta y es solucionado, aumenta el conocimiento para todos los que han intervenido en la solución.

Aunque muchos consideran al primer nivel de soporte como el más básico (la mayoría de practicantes y estudiantes inician en este nivel), es éste el que en definitiva lleva toda la presión y la carga tanto tecnológica como operativa en primera instancia. Por ser el área más cercana al cliente (interno y externo), está sujeto de recibir todas las PQR (Preguntas - Quejas - Reclamos), llamadas, correos electrónicos, mensajes de texto, auditorías, visitas de los clientes, es decir, la recepción de todos y cada uno de los casos reportados por eventos tecnológicos de la compañía para comenzar su proceso de análisis y escalamiento. Esta área también tiene la mayor rotación de personal pues los ingenieros o empleados del área son promovidos a los siguientes niveles, renuncian o como en la actualidad, cumplen con su etapa de práctica profesional y el contrato llega a su fin.

El conocimiento de cada persona se fortalece cuando practica, escucha, habla y convive con todos los términos desde básicos hasta complejos ya que en algún momento será necesario dar soluciones efectivas para la empresa cuando los problemas se presenten. Es indispensable fortalecer todo el conocimiento adquirido con bases sólidas las cuales sólo se logran consolidar con buena capacitación, prueba y error.

Todo comienza con la etapa de entendimiento de los procesos internos de la empresa, la adquisición o descarga de herramientas de software y con la lectura de metodologías para la correcta prestación del servicio que se necesita en el cargo, cada persona debe tener la mente como una esponja, para absorber todo lo indicado por parte de los instructores, pues la función principal de ellos es dejar migas en el camino que cada

uno deberá recoger y por sus propios medios saber como volver a encontrar, es decir, que sólo tienes una oportunidad de entender tu labor y las responsabilidades que vienen inmersas pues pocas veces tendrán la misma paciencia de repetirte lo que debes hacer. Hay que tener claro que no todo el conocimiento técnico necesario para el trabajo se va a obtener de la mano de un instructor pues cada persona debe ser consciente de buscar alternativas, metodologías y herramientas tecnológicas con las cuales va a prestar el servicio a un usuario final. De todo esto depende la permanencia de la persona en el cargo o en una empresa y claramente de esto depende hasta dónde podemos escalar según nuestras expectativas.

- De nuevo tengamos en cuenta que los apuntes son muy importantes a lo largo de nuestro trabajo y nuestras vidas, si logramos tener buenos apuntes, encontraremos lo que necesitemos en el momento deseado -

## PILARES

Tengamos en cuenta los siguientes diez pilares o reglas que serán útiles para la vida laboral (también a lo personal si se cambia el enfoque) y que le harán el tiempo en el trabajo más fácil si se puede llegar a implementar un buen porcentaje de estos. El objetivo de estos es sostener toda la carga que llegará en el transcurso de los días y que poco a poco pueden hacer perder el control, renunciar o fracasar en el intento de brindar un buen servicio.

1. Pensar claramente
2. Analizar
3. Sentido común
4. Investigar
5. Comunicar
6. Delegar
7. Ser paciente
8. Ser creativo
9. Actitud de servicio
10. Estudiar y enseñar

Para cada uno de estos pilares explicaré lo que puede llegar a ocurrir y la mejor manera de proceder.

## **PRIMER PILAR: PENSAR CLARAMENTE**

Pensar claramente no es tan sencillo como suena. Para llevar esto a lo laboral es necesario dejar a un lado todo lo personal que en muchas ocasiones logra distraernos de los objetivos, sobre todo cuando se presentan problemas o hay conflictos en la vida de cada uno, que desvían la atención de cualquier otra actividad. Si se trata de trabajo; es mejor ser objetivo, siempre pensando en favorecer a todo el equipo, incluyendo al cliente y a la compañía (ellos hacen parte de nuestro equipo de trabajo), no a una sola persona pues al final cada cosa que hagamos comprende un eslabón de la cadena de actividades que hacen de las empresas ser exitosas o fracasar.

Pensar antes de actuar nos ahorrará muchos problemas, ya que si nos aceleramos o nos dejamos llevar por el impulso es cuando debemos hacer más de una vez cada actividad. Además si llegamos a cometer errores en nuestro trabajo, seguramente llegará el momento en que deshacer estos errores va a ser más difícil que rehacer todo un proceso o eliminar un producto. Por ejemplo, si no dejamos pasar un momento del día para pensar bien lo que vamos a hacer o creemos que no debemos pedir ayuda cuando estamos manejando datos y son requeridos con prioridad, seguramente podemos borrar información vital para la empresa o nuestro trabajo y aún teniendo respaldos de esta, los acuerdos de servicio con los clientes no pueden dar espera a que se realice una restauración y llevar a la empresa a pagar multas o hacer que se pierda la credibilidad por un pequeño error. Para poder pensar antes de actuar es necesario detener todo lo que estemos haciendo, respirar profundo y dejar fluir la lluvia de ideas que puedan llegar para solucionar todo lo que tengamos en ese momento.

Justamente, estas ideas y soluciones no solo nos ayudan a terminar temporal o definitivamente con los problemas sino también nos

fortalecen el cerebro, aumentando en el futuro la habilidad de tomar decisiones, cada vez va a ser menor el tiempo que necesitemos para poder actuar sin cometer errores graves para una organización. Esto quiere decir que algunas situaciones que nos generan estrés o gran presión también pueden aumentar a futuro la capacidad de reaccionar en situaciones críticas.

El siguiente caso puede servir de ejemplo: Se recibe una llamada de carácter urgente por parte del Gerente general de la compañía manifestando tener un problema en su computador portátil que está impidiendo sus labores diarias. La primera vez que una persona novata recibe este tipo de llamadas puede resultar impactante, muy pocas veces el Gerente General se comunica y menos para reportar esos problemas. Al ser una figura de tanto poder en la compañía se siente el estrés y la presión por brindar un buen servicio, esta presión lleva casi inmediatamente a anular la capacidad de procesar la información recibida en cualquier capacitación, una cosa es pensar claramente y es todo lo contrario a lo que nos ocurre en situaciones como esta donde el estrés nos puede dejar la mente en blanco.

Se puede tomar una pausa y si es necesario, ir directamente a la oficina del gerente para que este de indicaciones del inconveniente que se presenta con el equipo, de esta manera tendrás una segunda oportunidad para entender el problema.

## **SEGUNDO PILAR: ANALIZAR**

Si bien, pensar claramente nos ayuda a crear esa oportunidad de no tomar algunas decisiones apresuradas, personales y saber que hacer antes de actuar, este segundo pilar se refiere a analizar cada pensamiento que nos llega a la mente (en otras palabras, pensar dos veces). Hacer esto permite que todos los elementos o variables que

tenemos en mente se agrupan y dividan tanto en las responsabilidades y prioridades como en los tamaños y colores adecuados que necesitamos para corregir los errores.

Al analizar todas las situaciones, entendemos que debemos desconfiar de lo que los impulsos nos quieran llevar a hacer, <debemos sentir esa desconfianza cuando realmente no estamos seguros de lo que vamos a hacer>. Dudar es la primera fase para hacer una segunda validación y una tercera si es necesario hasta que podamos entender lo que estamos haciendo o lo que queremos hacer.

Preguntarle a una persona cercana por eventos similares que se hayan presentado o las posibilidades que existen respecto a la gestión un tema o la solución de un problema. Esta es una buena manera de encontrar nuevos caminos que faciliten la prestación del servicio rápida y oportunamente antes de que se lleguen a terminar los acuerdos de servicio. Dudar, desconfiar, preguntar, hacer doble validación, priorizar y comparar nos llevan definitivamente a probar todas las situaciones antes de actuar. Cuando probamos una teoría, un programa o una herramienta, estamos abriendo un ciclo donde traemos nuevas ideas para nuevos actuar rápido ante nuevos problemas.

Para este caso también vale la pena dejar un ejemplo continuando con la idea del pilar número uno donde recibimos la llamada del Gerente:

Después de haber escuchado al Gerente explicando la dificultad por la cual no ha podido trabajar, analizamos toda la información que recibimos por parte de el para al final entender si es necesario escalar este evento o si por el contrario puedes resolverlo de manera simple.

En todo caso, no podemos, por ningún motivo, dar a entender al usuario final que no somos capaces de enfrentar el problema y sobre todo que dependemos de alguien más para poder entender lo que está pasando. Es mandatorio estar atentos y prestos a brindar soluciones, a

decir al cliente que con gusto será atendido y detenidamente alistar todas las herramientas o contactar a quien dará la solución. Así no tengamos claridad sobre cómo podrías proceder, no dudes en preguntar a un compañero o a quien tenga mayor experiencia en el área, siendo tú quien finalice exitosamente la llamada o el caso inicial.

## **TERCER PILAR: SENTIDO COMÚN**

Este es quizá de los sentidos más polémicos pues no todos tenemos la misma percepción de las cosas, cada uno tiene su definición de lo que es “común” y pueden generarse enfrentamientos al rededor de un mismo asunto. Nuestro sentido común se alimenta constantemente de lo que hacemos a diario en el hogar (viendo televisión, escuchando radio, charlando con los demás), el trabajo (compartiendo ideas con los compañeros), la calle (viendo lo que pasa a nuestro alrededor), las redes sociales (viendo los errores y aciertos en los comentarios sociales, políticos y hasta religiosos) y blogs (opiniones y apreciaciones de alguien más sobre un tema que nos apasiona).

El sentido común nos lleva a hacer cosas por instinto o como algunos dicen “sin pensar”, pero este tiene en realidad mucha relación con “pensar” detenidamente todo, analizar todo en fracciones de segundo. El sentido común nos permite ver las diferencias entre lo pequeño y lo grande sin tener que llegar a medir algo que de por sí es obvio. Cuando decidimos que son solo pequeños cambios los que debemos hacer para solucionar un grave problema, ahí está el sentido común. Si tenemos desarrollado este sentido, podremos encontrar el camino correcto que nos conduce de la A a la B sin tener que dar tantas vueltas en el camino, que posiblemente nos de el mismo resultado pero definitivamente nos evitamos ejecutar tareas de más, consumir recursos importantes como el tiempo y el dinero, además de las personas que se puedan involucrar.

Cuando usamos el sentido común en la cotidianidad del trabajo podemos razonar mejor en todos los sentidos que requieran nuestra atención. Para dar un ejemplo, si somos desarrolladores, ese razonamiento nos permite escribir código sin tener líneas de más pues estamos analizando el resultado de cada sentencia y tenemos en cuenta tanto la sintaxis como la carga de datos y su respectiva ejecución (todo ocurre al mismo tiempo y sin pensarlo tan detenidamente a menos que se presente un error). No hay que tener miedo de tomar decisiones si tenemos las ideas claras. Obviamente la experiencia ayuda mucho en tener seguridad y no jugar con la suerte dependiendo solo del sentido común que en una u otra ocasión puede llegar a no ser tan correcto.

## **CUARTO PILAR: INVESTIGAR**

Investigar no es solo cuestión de ingresar a Internet y realizar una búsqueda de posibles resultados. Para hacer una buena investigación es necesario tener muy claras las variables que están al rededor de cualquier problema, pregunta o error.

Hay quienes encuentran la mayoría de las soluciones acudiendo directamente a los libros o instructivos del tema requerido, del creador del software, o de la fuente de la información más acorde según la intuición. Siempre es posible encontrar todo tipo de respuestas buscando en Google como alternativa rápida, este entrega muchos resultados a una búsqueda con frases o palabra clave pero cuando no se hacen las preguntas correctas, encontrar el resultado puede tardar más de lo esperado.

Este buscador, por tener un motor tan eficiente y lleno de algoritmos es capaz de entregar en menos de un segundo, millones de respuestas o enlaces relacionados con la búsqueda. Por esto es importante tener un filtro realmente bueno, con las variables necesarias para que este

buscador no entregue información incompleta o no relacionada. Las mejores búsquedas e investigaciones dependen de un correcto levantamiento previo de información.

Para realizar una buena búsqueda, es estrictamente necesario entender el problema, haber pensado claramente y haber analizado, teniendo un mapa mental de las posibles soluciones, de corto y largo plazo, complejas y sencillas para no llevarnos sorpresas o entregar tiempos fuera de la realidad. Relacionado con la tecnología tenemos algunos puntos a favor pues, cuando un sistema falla, por lo general muestra un mensaje de error en pantalla, ilumina una luz parpadeante que indica la falla o se detiene la parte relacionada con el problema. De nuevo indico que lo mejor para dar una solución, es entender el problema.

Una gran cantidad de los mensajes de error, advertencias, textos en pantalla con información o descriptivos vienen en Inglés y por experiencias vividas, muchos de los ingenieros de soporte o personal de apoyo tienen problemas con cualquier idioma que no sea su idioma nativo. Esto no debe ser ningún impedimento para prestar un buen servicio ya que en la actualidad, Internet ofrece muchas alternativas para traducir cualquier texto al idioma de preferencia.

Investigar no es estrictamente buscar en Internet, también puedes indagar con compañeros de trabajo o jefes si ya se han enfrentado a la falla o si entienden el mensaje presentado, además muchas de las empresas cuentan con una Base de Datos del Conocimiento la cual puede siempre ser consultada agilizando la respuesta que necesita el usuario final (cuando tu tengas soluciones a problemas, la mejor práctica es llenar tu propia Base del Conocimiento).

Cada persona tiene diferentes formas de investigar, lo que significa que el orden varía para cada uno siempre y cuando tenga identificadas todas las variables o las más críticas. Hay quienes van directamente al buscador Google, otros ingresan a la base de datos del conocimiento, a

los manuales de instrucción y otros acuden a sus compañeros. Cual sea tu orden, busca siempre ir a la fuente más confiable además de la que sea más eficiente según tu experiencia ya que con el ritmo diario de las áreas de operación y las áreas administrativas, el tiempo es uno de los factores que más juega en contra de quien está respondiendo los requerimientos o solicitudes del cliente. Todo el tiempo vas a estar presionado por entregar soluciones y respuestas rápidas.

## **QUINTO PILAR: COMUNICAR**

Podría catalogar este pilar como el más importante en una compañía pues de este flujo de información dependen las decisiones, correctivos o mejoras que sean necesarias en caso de presentarse problemas. "Comunica, pero comunica bien".

Desde tiempos ancestrales, la comunicación ha sido la base sólida del crecimiento de las civilizaciones, permitiendo compartir ideas, pensamientos, rutinas, leyes (las leyes más que comunicarlas, se imparten), etc. Lo importante para que esta comunicación sea efectiva es obviamente que cumpla con las características básicas de esta como lo son:

- Que cuente con uno o más receptores
- Mensaje en el mismo idioma o que sea comprensible para quien lo recibe
- Palabras coherentes y en orden entendible para el o los receptores

A nivel laboral, la comunicación es necesaria para indicar a todos los interesados de un proceso, un producto o de cualquier persona de la compañía que algo está sucediendo, ya sea bueno o malo pero que

todos estén atentos a los cambios o movimientos que pueda tener el asunto. Para comunicar algo, debemos saber el tiempo exacto en el que emitimos el mensaje, las personas que están involucradas, el nivel de importancia y prioridad además de los términos en los que transmitiremos un mensaje.

La mayoría de las empresas tienen definidos los ADS (Acuerdos de Servicio - SLA para las siglas en inglés) además del conducto regular o de prioridades según la importancia del evento. Ten presente que las empresas crean canales de comunicaciones en los que, según la prioridad, se le debe notificar a ciertos miembros de la compañía, los cuales activan planes de contingencia si son necesarios o indican el nuevo escalamiento del mensaje.

Los canales establecidos en esta comunicación están casi ligados con la prioridad de los mensajes:

>> **ALTA:** Notificación telefónica, personal y correo electrónico.

<> **MEDIA:** Notificación telefónica y correo electrónico.

<< **BAJA:** Correo electrónico

Es común que algunos de los tipos de comunicación no tengan las prioridades correctas, puede pasar debido a que la persona encargada de transmitir el mensaje no tiene clara la prioridad o el canal establecido según la complejidad del problema, es decir que para estos casos se recurre a notificar por todos los medios. Se deben respetar estas prioridades y evita alertar con casos simples a los superiores, sólo llama o acude a ellos cuando sea estrictamente necesario.

Hoy en día existen muchos medios de comunicación que están siendo usados por las empresas, estas son las llamadas Herramientas de Colaboración. Desde los diferentes clientes de correo, mensajería

instantánea, llamadas y ofimáticos entre otros. En lo personal, recibía notificaciones por correo, WhatsApp y Microsoft Lync pues los mensajes de texto SMS están casi obsoletos pues no cumple con los requisitos mínimos para asumir que se tendrá una respuesta instantánea (notificación de recibido, leído y que la otra persona está respondiendo, hoy en día es clave).

Un ejemplo para el caso de este pilar lo presento cuando recibes una llamada a las 3 de la madrugada indicando que el servidor principal ha perdido la conexión con el canal de Internet. Después de analizar el caso, tienes dos posibles salidas para iniciar la comunicación:

1. **Mensaje de Correo Electrónico:** Si no está siendo alterada la producción normal de la empresa pues el horario laboral es de 8:00am hasta las 10:00pm, entiendes el error y puedes resolver el problema en muy corto tiempo, basta con enviar un mensaje de correo a los interesados informando la falla presentada, las medidas correctivas hechas y el plan a futuro para que no se vuelva a presentar este evento.

2. **Llamada telefónica:** Cuando ha pasado más tiempo del necesario en volver a la normalidad y falta poco tiempo para comenzar la producción, es ahí donde debemos comenzar con las llamadas a todos aquellos responsables del proceso y a los que poseen el conocimiento suficiente para ayudar en la solución.

## **SEXTO PILAR: DELEGAR**

Delegar no significa entregar todas las tareas a los demás, pedir que alguien más te haga el trabajo debido a la falta de tiempo o simplemente asignar tareas porque alguien más puede. El verdadero significado de delegar es entender las fortalezas de los integrantes de un equipo de trabajo para así mismo entregarlas y que estas sean

finalizadas con la mejor calidad y en el menor tiempo posible. Cuando un jefe es capaz de visualizar los resultados que se obtendrán al delegar bien las tareas teniendo en cuenta las demás obligaciones con las que esta persona debe cumplir el cliente estará más complacido y de seguro quedará algo de tiempo para comenzar un nuevo reto.

Las empresas tienen en su nómina, personas que son todo lo contrario a un verdadero líder pues, son simplemente individuos cuya etiqueta de jefe los eleva de tal manera que pierden el objetivo de un equipo de trabajo, estos “jefes” reducen su carga laboral por completo entregándola a sus colaboradores, aumentan el trabajo de estos con las tareas que él mismo debió realizar y llenan de cargas negativas a quien esté a su alrededor pues en su labor diaria asume que estar por encima de todos presionando por resultados es la mejor estrategia y con la que sus superiores entenderán que hace bien su trabajo.

Estos jefes asisten a reuniones o presentan resultados en los comités como resultados propios y anulan la labor de todos los demás. En conclusión, estos personajes se encargan de que todos aquellos debajo de su rango pierdan toda visibilidad frenando drásticamente el crecimiento como equipo para obtener crecimiento únicamente personal. Esto no debe ser ajeno a cualquiera de las empresas donde hayas trabajado y si estas en el camino de conseguir tu primera plaza laboral, encontrarás este tipo de personas.

Afortunadamente, muchas empresas están en constante actualización de metodologías corporativas, contratando firmas o expertos capaces de identificar los elementos que no encajan en el engranaje y que se encargan de frenar el crecimiento de los demás, de entorpecer el flujo normal en la calidad de vida de quienes están a su alrededor y sobre todo aquellos que delegan el 100% de su trabajo para minimizar su carga. Entre todas las auditorías internas que realiza una empresa al año, hay alguna de estas dedicada a identificar los problemas causados por fallas en el recurso humano.

Un líder es capaz de delegar sólo lo que él considera necesario para que tenga una mejor calidad, está en constante acompañamiento y puede crear sub-equipos para gestionar una determinada tarea; es decir, no deja a una sola persona con un problema o tarea a menos que sea estrictamente necesario o verdaderamente fácil. Los resultados de delegar bien las tareas, en el momento que se debe y a las personas idóneas trae consigo los mejores resultados visibles en toda la compañía y sobre todo al usuario final.

## **SÉPTIMO PILAR: SER PACIENTE**

La paciencia es un don que no todos poseen de siempre, pero en realidad es muy fácil que cada persona trabaje para mejorarla. Este es uno de los pilares para tener éxito en áreas de trabajo en general pues está ligada a pensar claramente y analizar las situaciones que se presentan día a día para no caer en momentos de estrés y cometer errores.

Las áreas de tecnología en empresas grandes están sujetas a trabajar bajo mucha presión lo que requiere paciencia en las mismas proporciones. Si estás de cara al cliente o eres la persona en la que caen todas las responsabilidades, actuar con paciencia es lo mínimo requerido para comenzar con la labor diaria.

Perder la paciencia en situaciones de estrés puede generar pánico, reacciones indeseadas o resultados negativos representados en memorandos, regaños y/o despidos. Perder la paciencia la mayoría de veces puede ser provocada por alguien más que está buscando justo esta reacción, puede pasar cuando no estamos concentrados o simplemente cuando no tenemos la respuesta que queremos en el momento de enfrentarnos a alguna situación difícil.

Para ganarle terreno a la paciencia hay una serie de ejercicios mentales y físicos los cuales explico en el capítulo anterior (relajarse, escuchar música clásica, llenar crucigramas entre otros) y que definitivamente van a ser de gran utilidad, los resultados de seguir estas breves tareas se verán reflejadas después de comparar las mismas situaciones antes y después de los ejercicios.

Hay una gran diferencia entre ser paciente y ser pasivo pues la pasividad, en la mayoría de los casos es el extremo negativo de la paciencia y puede llegar a ser interpretada como falta de interés. Como bien es conocida la velocidad a la que debemos trabajar con la tecnología (por los tiempos de respuesta y los cambios constantes de la misma y sus tendencias), la pasividad da como resultado pérdidas de contratos y clientes. Un líder o un jefe pasivo es en el peor de los casos, el que lleva a la quiebra un proyecto, siendo más radical, quien lleva a la quiebra a una empresa. Devolviéndome un poco al capítulo dos “La contratación” explicaba un poco acerca de las entrevistas de tipo psicológico donde con diferentes test se pueden identificar las aptitudes y características de las personas entre las cuales estas personas pasivas son fácilmente detectadas pues desde el principio pareciera no importarles nada.

Si logramos ser pacientes en aspectos tan importantes como la vida personal y laboral, tendremos resultados beneficiosos para nuestra mente y cuerpo, así pues estaremos alejando las cargas negativas de nuestra mente, tendremos el tiempo y espacio suficiente para pensar en lo que estamos haciendo y reaccionar de la manera en que todos esperan que lo hagas, entregando valor y soluciones a las acciones que realices, la recompensa se verá reflejada de inmediato en cada paso que des.

Tengamos en cuenta que cuando actuamos como solucionadores de problemas, estamos constantemente bombardeados de llamadas,

mensajes, correos y alertas por parte de todos nuestros clientes, mientras más paciencia tengamos, más fácil se hará nuestro trabajo.

## **OCTAVO PILAR: SER CREATIVO**

Según algunos autores como Alan Baddeley y Alonso Monreal<sup>1</sup>, la creatividad es la capacidad de generar nuevas ideas o conceptos, o de nuevas asociaciones entre ideas y conceptos conocidos, que habitualmente producen soluciones originales. La creatividad es sinónimo del "pensamiento original", la "imaginación constructiva", el "pensamiento divergente" o el "pensamiento creativo".

Basado en esto, es claro que cualquier persona puede ser creativa en el ambiente en que se encuentre, trayendo de todas sus experiencias vividas, nuevos modelos, tratamientos o metodologías que le servirán para cambiar positivamente su entorno laboral o personal, como un producto o un servicio con el cual tenemos contacto constante. Usando la creatividad podemos amenizar el día a día, facilitaremos nuestro trabajo y el de quienes están a nuestro alrededor. Seremos capaces de cambiar el pensamiento de quienes están arriba y abajo de nosotros en un escalafón empresarial siendo vistos como personas innovadoras.

Este pilar no se refiere a dibujos, diseños o productos tecnológicos, aplica para todo lo que humanamente podemos realizar, como cambiar la posición con la que dormimos para descansar mejor, cambiar las costumbres en la oficina para ser más productivos, establecer una nueva rutina que mejore los tiempos de respuesta en nuestro trabajo o inclusive el trabajo de los demás. Para ser creativo no es necesario

---

<sup>1</sup> Alan Baddeley, "Your Memory A User's Guide"

Alonso Monreal, C. (2000). Qué es la creatividad. Madrid: Biblioteca Nueva

pensar en lo que mejoramos para nosotros sino también, crear o mejorar lo que hacen los demás.

Constantemente somos creativos y no nos damos cuenta de ello, algunos ejemplos se dan cuando reparamos algo en el hogar usando el sentido común o buscando por Internet, haciendo trabajos para el colegio o universidad de nuestros hijos y hasta cuando buscamos atajos para llegar temprano al trabajo evitando embotellamientos en la vía. Estamos constantemente pensando en cómo realizar una actividad de manera única para que no luzca copia fiel de alguien más. Inclusive cuando queremos ser más interesantes para la persona que nos gusta y mejoramos la forma de hablar, la manera de vestir y hasta los gustos, estamos creando nuevas ideas de mantener esa atracción y hasta hacerla más grande, en todos estos casos, usamos la creatividad sin siquiera notarlo.

A nivel laboral, cuando intentamos ser creativos somos más conscientes de que lo hacemos, pues es necesario para nosotros que vean los resultados obtenidos gracias a la nueva metodología usada, las nuevas costumbres o las nuevas herramientas que usamos ya sean hechas por terceros o por nosotros mismos para facilitar la labor diaria. Los compañeros, jefes y quienes están arriba de ellos suelen darse cuenta siempre que hay mejores resultados gracias a la creatividad de un individuo y estas personas son constantemente valoradas por muchos en la compañía, buscando nuevas oportunidades para hacerlo crecer gracias al mérito.

Ser creativo no significa que todo lo que hagamos diferente va a ser necesariamente bueno, hay errores que se pueden cometer por creer que hacer las cosas diferentes o novedosas siempre dará como resultado una labor exitosa, para esto, hay que realizar las pruebas necesarias y comparar todos los resultados y al final determinar cuál es el cambio que realmente dará valor a tu trabajo. Si puedes ejecutar estas novedades con alguien más, aplicar los cambios será mucho

mejor, dos cabezas piensan más que una o por lo menos hay más de un punto de vista y por lo general uno de los implicados en los cambios se dará cuenta de los posibles errores que se puedan cometer ejecutando las acciones.

## **NOVENO PILAR: ACTITUD DE SERVICIO**

Ser experto o bueno en algo, tener el liderazgo de un equipo, mostrar todos los logros, títulos o estar rodeado de éxitos muchas veces puede no valer nada cuando no hay una buena actitud de servicio (la buena actitud de servicio es reflejo también de humildad). En las empresas, muchos de los PQR (Preguntas - Quejas - Reclamos) están orientados al servicio prestado por un solucionador, independientemente del área.

Olvidemos que el cliente siempre tiene la razón, en realidad, gran parte de las veces el cliente es quien interpreta de una manera equivocada tanto los mensajes que aparecen en su pantalla, los manuales, llamadas, correos electrónicos y cualquier problema que se presente.

Tener una excelente actitud de servicio reduce las cargas emocionales de los clientes o compañeros cuando hay momentos de estrés o mucha presión laboral. Permite que quien esté alterado al otro lado de la barrera, piense mejor las cosas antes de atacarnos más (o siquiera comenzar a hacerlo) o demostrar inconformidades de maneras que generen conflicto, de nuevo podemos notar que se entrelazan algunos de los pilares anteriores como lo son pensar claramente, analizar y sobre todo tener paciencia (cada variable afecta lo que será la actitud de servicio).

Las encuestas de satisfacción se realizan constantemente para saber directamente de los clientes, la medida exacta respecto a la atención recibida, los tiempos de respuesta y las soluciones efectivas. Muchas

veces son encuestas a nivel general pero también se realizan de manera más personal solicitando los nombres de quienes atendieron las solicitudes, para hacer la retroalimentación respectiva y sobre todo tomar en cuenta los errores cometidos para hacer todas las correcciones necesarias al proceso, para que en una nueva oportunidad la percepción del servicio sea totalmente satisfactoria y la nueva calificación sea más justa. Cuando hablo de correctivos, me refiero a que un solucionador con varios llamados de atención puede ser movido o removido del cargo, ya que el cliente es la principal razón por la que una empresa está constituida, son estos clientes los que mueven positiva o negativamente a una empresa y es de ellos de quienes viene el dinero para pagar toda la nómina de una compañía (es una visión totalmente corporativa y se aleja un poco de la idea que el cliente no siempre tiene la razón).

Cuando un cliente se enfrenta a un solucionador que le presta un excelente servicio, este se vuelve más consciente de que quien está al frente es otro ser humano y logra disminuir las tensiones con la que este llega a hacer un reclamo, cuando por el contrario seamos nosotros los que estamos en una situación de estrés y nos hablen de manera cordial, de seguro cambiaremos la actitud, escuchando al otro y haciendo un esfuerzo por entender sin exaltarnos.

En Latinoamérica, las empresas que están más sujetas a las encuestas de satisfacción y son reguladas por las entidades del Estado son las empresas de servicios públicos<sup>2</sup> ya que estas, por la cantidad de clientes, deben tener diferentes canales de comunicación con estos y cada uno es rigurosamente vigilado, ya sea Internet, línea telefónica o la atención personalizada, las entidades reguladoras hacen revisiones aleatorias y encuestas de satisfacción a los clientes para determinar el

---

<sup>2</sup> Sólo en Colombia, en el 2015 los usuarios registraron un total de 54.817 quejas y reclamos a las empresas de servicios públicos. Tomado de: <http://www.elcolombiano.com/negocios/cada-hora-usuarios-de-servicios-publicos-ponen-12-quejas-en-colombia-DM2385665>

ranking de servicio y generalmente, un buen servicio debe ser directamente proporcional a la cantidad de clientes y no me refiero a que una empresa con pocos clientes deba prestar un mal servicio, sino que una empresa con pocos clientes debe llamar a más clientes ofreciendo sus productos con una excelente actitud de servicio y respuestas oportunas cuando se presentan reclamaciones.

## **DÉCIMO PILAR: ESTUDIAR Y ENSEÑAR**

Debemos estar en constante actualización de los conocimientos que hemos adquirido ya sea en una institución universitaria o simplemente estudiando de manera independiente. Cuando se trata de tecnología, diariamente se actualizan los conceptos, las metodologías cambian, se crean nuevas fórmulas o se eliminan las obsoletas, es por esto que debemos estudiar siempre. Para saber exactamente qué debemos estudiar, es necesario tener claro el camino que queremos escoger para desarrollarnos a nivel laboral o personal, escoger bien es clave para no arrepentirnos a media marcha o peor aún, arrepentirnos al final de un ciclo de estudio.

La tecnología requiere conocimiento para trabajar con ella y aún más conocimiento para desarrollarla. Muchas empresas tienen como requisito a todos sus colaboradores, la constante actualización específica de los temas relacionados con el área en la que se encuentra. Es poco común que exijan conocimientos de diferentes áreas a las que se pertenece pero si es válido adquirirlo de manera personal pues ese conocimiento no se pierde y será de mucha utilidad en el futuro que quizá no sea muy lejano.

## Ciclo de Vida Laboral en la Tecnología

Para aprender algo nuevo hay muchas y diferentes maneras, ya sea dirigiéndose a un instituto, cursos virtuales o manuales de usuario que un amante a la lectura puede disfrutar y de paso aprender pero sobre todo es necesaria mucha práctica ya que la teoría se queda justo en eso si nunca llegamos a darle la aplicación correspondiente y es esta experiencia la que valoran las empresas.

Quienes tienen la determinación de estudiar constantemente por el medio que sea, también pueden enseñar a todo aquel que se encuentre a su alrededor y comenzar una cadena donde cada persona pertenece a un eslabón esencial en la transmisión y recepción del conocimiento. Enseñar no se refiere a tener un salón de clases o un permiso especial, consiste más bien en compartir el conocimiento que poseemos a alguien con la necesidad o el deseo de aprender y es justamente el deseo de aprender el que hace que cada día queramos saber más de todo lo que nos rodea, esto muchas veces, es lo que permite a algunos llegar más lejos en todo lo que hace.

Cuando se trata de aprendizaje, sobran las plataformas de educación en todos los temas y sobre todo en línea, cada día aparece una nueva aula virtual, una persona con videos explicando temas, libros electrónicos o cartillas interactivas, a diario en el mundo se desarrolla una nueva herramienta útil, se crean nuevos protocolos o sale un nuevo artículo electrónico, y ya sabemos que cuando se liberan al público estas creaciones es muy poco lo que entendemos de ella y si logramos ser pioneros en entenderla y usarla, se nos abre un nuevo camino en el mercado, ganando como clientes a quienes quieren aprovechar y usar esta tendencia, solo por dar un ejemplo, lo que ha pasado con las impresoras en 3D, al principio era un invento muy novedoso, pero ya podemos ver que día a día es implementada en nuevas áreas y quienes logran aprovechar al máximo su potencial son aquellos que se atrevieron a conocerla, usarla, compartirla, comercializarla y en otras ocasiones, a reinventar esta tecnología.

## Ciclo de Vida Laboral en la Tecnología

Así que este ciclo debemos tenerlo constantemente, si estamos trabajando o queremos hacerlo debemos estudiar y aplicar lo que aprendemos, actualizarnos y enseñar a quienes trabajan junto a nosotros para entre todos sacar adelante un área, un producto o un servicio lo más alto que entre todos podamos.

## Capítulo 5: El Día a Día



El día a día nos refleja lo que estamos haciendo bien y lo que estamos haciendo mal. Nuestros jefes y todo el personal a nuestro alrededor pasa por diferentes situaciones en su rutina laboral que se convierten en retos, estos retos cada día son más fáciles de superar si aplicamos las mejores estrategias gracias a la experiencia.

Es difícil tener siempre en cuenta los 10 pilares anteriores pero debemos tratar de aplicarlos en su totalidad. Hay momentos en los cuales tenemos en cuenta solo uno de estos o quizá ninguno, pero si sabes cómo y en qué momento usarlos, tendrás resultados de éxito y en tiempo record.

A continuación relaciono algunos de los retos a los que debemos enfrentarnos diariamente:

## **IDIOMA**

El idioma es, definitivamente una de las barreras con las que a diario nos topamos, en su gran mayoría, los errores que no están traducidos al español pues por lo general (Inclusive si la empresa que desarrolla es local) vienen en inglés, algo similar ocurre los términos que usan en las diferentes plataformas tecnológicas pues en muchos casos son términos únicos para cada herramienta y es necesario aprender a interpretarlos.

Las aplicaciones y herramientas que usamos generan errores en ocasiones y para dar solución podemos acudir a los manuales e instructivos donde se especifican los códigos de error que aparecen en estos para que tenga fácil solución o ayudan a entregar un diagnóstico al proveedor, pero, el problema radica es que cuando vemos algo que definitivamente no entendemos o es un error al cual nunca nos hemos enfrentado, perdemos la calma y acudimos de inmediato a alguien más para que nos gestione sin siquiera haber indagado lo que está ocurriendo.

No debemos preocuparnos cuando salga un mensaje de advertencia o error en otro idioma, solo debemos pensar claramente y copiar el texto del mensaje en un traductor de tantos que hay en Internet. Además, si tenemos experiencia con los equipos de computo, sabemos que es posible en cualquier momento, cambiar el idioma del Sistema Operativo pues la mayoría del software lee la configuración regional de cada máquina para así mismo saber en qué idioma lanzar todo el texto. No hay que perder la calma o generar demoras en la gestión de los casos por algo tan simple como el idioma.

## GENERAR DIAGNÓSTICOS

Cuando se nos reporta cualquier evento, sobre todo un error, el cliente, más que la ejecución inmediata, quiere saber qué ocurrió, además, las áreas de calidad necesitan tener en sus minutas las razones por las cuales ocurre dicho evento antes de la solución definitiva y así crear los planes de acción.

Para solucionar un problema de la manera más efectiva o delegar una responsabilidad a otra persona es necesario y casi obligatorio tener un buen diagnóstico. Esto se refiere a tener claros todos los síntomas, haber identificado las variables y los motivos por los cuales ocurre un problema además de todos los aspectos que intervinieron para que se presentara el evento. Una vez que tenemos estos datos sobre el papel o en la mente es mucho más fácil atacar el problema ya sea de raíz o de manera provisional si se llega a requerir la ayuda de alguien más capacitado. Para poder diagnosticar bien, es necesario ser muy analítico y acudir al usuario final para que indique los pasos que dio hasta que se presentó el error (también es válido intentar reproducir el error sin la intervención del usuario final, así tendrás más tiempo para identificar las variables que influyen en el problema).

Atar cabos<sup>3</sup> es muy importante para diagnosticar, hablar con el usuario final o con quien reportó una falla en el sistema ayuda a determinar con facilidad si el problema se generó a nivel técnico o si por el contrario, un mal uso de la herramienta por parte del usuario generó la falla. Siempre debemos indagar, revisar fallas en las conexiones o redes. Cuando de escalar los problemas se trata, no hay nada mejor que entregar una lista de todos los pasos que dimos para dar a entender que estas a la altura de encontrar problemas más allá de tu nivel.

---

<sup>3</sup> Atar cabos para tener en cuenta no solo las variables sino también el orden en que se presentan y de esta manera entender mejor el problema.

Entregar buenos diagnósticos se traduce en respuestas oportunas y soluciones eficaces, tranquilidad al usuario final y buena calificación para todos los involucrados en la solución.

## **ERRORES DE CONFIGURACIÓN**

Cuando trabajamos con herramientas de software, los desarrolladores dejan disponibles los archivos de configuración para justamente, configurar las rutas, cadenas de conexión o constantes con las que se trabajará en ambientes de producción, muchos de los problemas o mensajes presentados por estos programas son por una mala configuración inicial y que fácilmente puede ser solucionado cambiando una coma, una ruta o una cadena de conexión.

Si ya tienes experiencia y conocimiento con los archivos de configuración sabrás que es sencillo solucionar un problema de esta naturaleza pero si por lo contrario estás comenzando a trabajar con aplicaciones que necesitan ser configuradas, guiarte con alguien que tenga la experiencia te ayudará a ganar la confianza que necesitas para hacer los cambios y movimientos que son necesarios a la hora de ejecutar un programa.

Los programas instaladores vienen con archivos llamados “léame / readme”<sup>4</sup> que sirven de orientación en la configuración.

Otros problemas típicos de la configuración están en las Bases de Datos pues una vez que el software se conecta a estas bases, cualquier tipo de información mal almacenada o en los índices indebidos hará que fallen los procesos de manera inmediata.

---

<sup>4</sup> Estos archivos contienen la información de cómo hacer la instalación, los cambios realizados en las versiones y las variables que deban ser configuradas para que el programa sea ejecutado correctamente.

## EL RELOJ

Los problemas suelen presentarse (debido a alguna ley sobrenatural) cuando queda poco tiempo para terminar un proceso, cuando el cliente final tiene su cierre de mes o cuando estás a punto de salir de tu jornada laboral (no tengo una estadística para esto pero personalmente he visto y tenido los problemas en esos momentos en que el tiempo está por terminar), todo generando un gran estrés evitando pensar claramente y obligando a tomar decisiones frecuentemente equivocadas, ya sea por el afán de salir o el afán de cumplir con los acuerdos de servicio.

Cuando la cuestión es de tiempo, no debemos únicamente analizar los problemas técnicos que se están presentando, también debemos tener en cuenta el paso a paso del proceso pues puede haber sido omitido un elemento importante, para sumar presión, los acuerdos de servicio con los clientes tanto internos como externos están por terminarse, las áreas que pueden verse afectadas directa o indirectamente piden saber exactamente cuál es el espacio que tienes entre el reporte del problema y su solución. Pon sobre la mesa todos los factores que intervienen tanto en la solución como en la comunicación para alinear a todos los que deben interferir y prescindir de quien no deba estar; tener todas las variables en contra del tiempo ayuda a asignar las prioridades necesarias de cada tarea para ser ejecutada y finalizada para culminar en el menor tiempo posible los eventos inesperados o indeseados. Saber trabajar bajo presión es fundamental.

También es bueno entender cuando debemos pedir más tiempo y a quién debemos pedirlo, en una escala de comunicaciones siempre hay una persona que autoriza estos tiempos y otra que se encarga de comunicarlo con el usuario final, sobre todo cuando se trata de clientes externos debemos tener mucho tacto a la hora de mover las entregas y

dando a entender que no es posible cumplir con los acuerdos preestablecidos entre Cliente - Proveedor. Muchos clientes y negocios se pierden por no cumplir en el momento requerido y es por esto que una persona con habilidades de negociación y mediación es necesaria para lidiar con este tipo de eventos.

## **LAS ACTUALIZACIONES**

Mejoras, cambios en las definiciones, correcciones, parches de seguridad, nuevos módulos y nuevas funcionalidades en el software requieren de actualizaciones en sus versiones, algunas de bajo impacto y otras con altas posibilidades de falla<sup>5</sup> debido a las correcciones en el código fuente.

Pueden haber actualizaciones del Sistema Operativo cuando se realizan cambios como los parches de seguridad para evitar intromisiones de software malicioso, los programas de antivirus para renovar su catálogo de virus y elementos de cuarentena, el software de ofimática que tengamos instalado, las versiones de los exploradores de Internet o inclusive las versiones del software hecho por los desarrolladores internos de una compañía. Algunas de estas actualizaciones contienen librerías que van a ser reemplazadas y ahí está el riesgo de generar errores indeseados. Para evitar estos errores indeseados, las empresas tienen áreas dedicadas a hacer pruebas, pero puede llegar a filtrarse un error.

Cada que una de estas actualizaciones es ejecutada, puede dañar o alterar todo el trabajo realizado con una versión anterior y es aquí donde vienen los inconvenientes para el usuario final, es por eso que los solucionadores están esperando los posibles reportes de fallos que acompañan cada actualización. Una nueva versión debe ir acompañada

---

<sup>5</sup> Las fallas se presentan cuando hay cambios de estructuras de datos y estas no se alinean con toda la data histórica.

del archivo "leame" indicando todos los cambios de componentes o módulos que fueron puestos en producción para tener una idea de lo que pudo generar el fallo además de las posibles soluciones que se pueden tener ante este evento, de nuevo interviene la comunicación pues esta debe ser de inmediato para que cualquier error sea solucionado o en ocasiones lo que deba cambiar es la metodología con la que se hace la liberación para obtener el mejor resultado. Cuando se presentan errores por actualizaciones, el diagnóstico y la comunicación oportuna son fundamentales.

## LOS USUARIOS FINALES

El usuario final es aquel que está en constante interacción (comunicación y ejecución) con nuestra labor tecnológica, no necesariamente porque sean parte de un nivel técnico pero si debido a que los desarrollos o las implementaciones que hacemos están orientados al uso o la experiencia de estos, es para ellos que la compañía invierte en tecnología. Los ingresos que tiene una empresa se deben a la labor comercial y tecnológica que relaciona a un producto o servicio. Mantener estos servicios, productos o sistemas que están implementados para que sigan activos y actualizados es labor de los solucionadores.

Cuando los usuarios reportan un evento, debemos estar prestos a dar las soluciones necesarias, teniendo en cuenta la actitud de servicio, la experiencia y la rapidez con la que atendamos todos los casos, desde el más básico hasta el más complejo de todos, depende de nosotros.

Usuarios hay de todos los tipos, de todas las clases, tamaños y colores, sin importar el género, podemos encontrar:

**Al que debemos repetir todo:** Estos usuarios nos complican un poco la labor, están pidiendo constantemente asesorías, a veces por el

mismo tema, no leen los manuales de usuario y nunca recuerdan los procedimientos o inclusive sus contraseñas de acceso por lo cual toca hacerle cambiar al menos dos veces a la semana, sin ir muy lejos, para este tipo de usuarios la paciencia es el pilar más necesario.

**Al que debemos pedirle distancia:** Identificar a este tipo de usuario es muy fácil pues solo debemos esperar que nos reporte un incidente para que inmediatamente este llamando o tocando la puerta preguntando si ya está la solución, no deja de estar a nuestro lado controlando lo que hacemos y crítica si lo ponemos en una lista de espera pues hay instantes en que debemos atender más de un requerimiento al tiempo. Cordialidad y buena actitud de servicio son necesarios para darle a entender a esta persona con muy buenas palabras que esa presión más que acelerar nuestra labor, la va a retrasar significativamente pues el foco de atención en estos casos no es el problema sino el cliente.

**Al que escuchamos y del que aprendemos:** Los usuarios finales se vuelven expertos tanto en el manejo de los sistemas como en su proceso diario y definitivamente cuando tenemos problemas con las plataformas o con el software de la compañía, encontraremos personas las cuales nos van a facilitar aún más la labor tecnológica pues con su conocimiento operativo podemos hacer un seguimiento paso a paso de las variables que interfieren en el error, definitivamente de este tipo de usuarios debemos aprender.

**Al que debemos consentir:** No me refiero a decir que si a cada petición, me refiero más bien a los que debemos tener en constante seguimiento debido a la complejidad de su labor pues ante una falla, el esfuerzo es alto y nivel de conocimiento técnico va a ser muy exigido. Consentirlos analizando constantemente la información para evitar retrasos en el cumplimiento de los acuerdos de servicio, a revisar sus equipos de cómputo para no tener demoras en la entrega de un

producto e inclusive en tenerle los equipos de última tecnología para que pueda cumplir todas sus metas a tiempo.

**Al que debemos frenar:** Algunas veces el cliente tiene la razón pero hay clientes que se dedican a menospreciar la labor tecnológica o a hablar mal de ella, este tipo de usuarios deben ser de inmediato intervenidos para hacerles entender que no es fácil la labor y que todo lo realizado es por el bienestar de toda la compañía pues, hay quienes se dedican a hacer malos comentarios de nuestro trabajo sin fundamentos perjudicando de manera importante nuestra posición ante un equipo de trabajo. Hablar, pero hablar de frente con el cliente para que cambie su opinión respecto a nuestro día a día.

**Al que debemos siempre llevar la razón:** Nos encontraremos con usuarios que creen estar siempre en lo cierto con cada una de sus afirmaciones, en estos casos no debemos perder la paciencia y concentrarnos en hacer lo que debemos para solucionar sus inconvenientes, decirles “sí” a cualquiera de sus afirmaciones para que este tenga la tranquilidad de sentir que tiene la razón.

**El que no confía en nuestro trabajo:** Suele pasar con algunos usuarios que aún después de haber recibido nuestra ayuda, irán donde otro técnico, ingeniero o persona que sabe del tema para pedir una segunda o hasta tercera validación, este no será el único pues hay varios de los usuarios finales que desconfían de todo y siempre quieren estar seguros de los trabajos que le realizan. Cuando somos nuevos en los cargos, estos usuarios irán con el que tiene mayor experiencia.

**El que cree todo lo que decimos:** Así como unos usuarios no creen en las cosas que hacemos, otros creen absolutamente cada palabra que decimos, sobre todo porque no tienen el mismo nivel técnico y asumen que todo lo que estamos diciendo es verdad. No debemos abusar de esto pues el día que no resultan ser verdaderas nuestras afirmaciones, no volverán a tener la misma confianza en nosotros.

## LAS ESTACIONES DE TRABAJO

Trabajando con tecnología definitivamente tenemos contacto con un computador o dispositivo electrónico, estos son esenciales para el día a día.

No solo los usuarios pueden catalogarse de diferentes maneras, las estaciones de trabajo del tipo que sea, tienen diferentes maneras de ser etiquetadas.

**Estación de trabajo obsoleta:** No todas las empresas tienen el privilegio de poseer en su inventario los mejores equipos de cómputo, por esto, algunas de las estaciones de trabajo llevan años en funcionamiento. Sus especificaciones y características, sobre todo de hardware, ya no cumplen con los requisitos mínimos para que las aplicaciones trabajen correctamente.

La mejor recomendación en cuanto a estos equipos es simple, quitar todo el software innecesario y dejar aquello dedicado a la producción, mientras más aplicaciones tenga un equipo, mayor será el consumo de procesador y memoria, además de tenerle un Sistema Operativo ligero pero que permita correr las aplicaciones.

**Último modelo:** Tener la última máquina del mercado no siempre se traduce en máximo aprovechamiento sobre todo cuando lo más nuevo es el Sistema Operativo, hay algunos programas que están hechos para versiones anteriores de estos S.O por lo tanto las librerías ya no son compatibles y hacen que las aplicaciones fallen de inmediato, esto también ocurre con las versiones de populares antivirus y exploradores de Internet que están hechos para versiones anteriores de un Sistema Operativo.

Para esto es muy necesario leer todas las características de hardware y software que vienen incluidos con la máquina para certificar que todo lo que se usa en la actualidad de la empresa va a ejecutarse sin ningún inconveniente, además claro de leer las especificaciones requeridas para que funcionen las aplicaciones corporativas.

**La máquina intocable:** Las estaciones de trabajo intocables pueden llamarse así porque tienen instaladas aplicaciones que manejan información confidencial, que son muy difíciles de instalar o que pertenecen a un tercero y no hay autonomía para poder ser reemplazadas. En otros casos, las estaciones pueden tener esta característica pues el responsable de esta no permite que personas no autorizadas intenten extraer información o desmejorar el funcionamiento por mala manipulación.

También son intocables las máquinas que debido a su configuración y características permiten correr una aplicación cuyo desarrollador ya no brinda soporte, lo que impide que sean formateadas<sup>6</sup>, reparadas o inclusive apagadas. Con estas máquinas las empresas corren alto riesgo de pérdidas de información y demoras en los procesos pues dependen de una única estación para tener un producto o servicio terminado.

**La compacta:** Sobre todo los directivos y administrativos de las empresas usan equipos compactos como las tablet o smartphone para acceder a la información de la empresa y aquí no hay ningún problema. El problema llega cuando estas personas exigen que las mismas aplicaciones (sobre todo de escritorio windows o mac) que ejecutan en la operación puedan ser ejecutadas desde estos equipos y se debe tener paciencia para hacerles entender que no es posible

---

<sup>6</sup> Formatear un equipo se refiere a instalar desde cero su sistema operativo, perdiendo toda información personal y corporativa.

debido a las características tanto físicas, de Sistema Operativo y de procesamiento necesarias para ejecutarlas.

**La robusta:** Así como se adquieren equipos con falta de características para el proceso diario, se pueden obtener equipos que sobrepasen los límites en todo sentido de lo que necesita un proceso. Para estos casos es necesario indicar que estas máquinas pueden ser usadas por otras áreas para mejorar el rendimiento, en todo caso, no va a ser fácil que una persona poseedora de un equipo robusto lo cambie por otra que llegue al estándar del trabajo diario.

## **LAS ÁREAS PARES**

Con las áreas pares o hermanas existirán muchos problemas de comunicación y empatía pues cada uno debe cumplir con sus objetivos individuales pero siempre olvidan el que tienen en común que es trabajar orientados al cliente.

Algunas veces, problemas personales entre dos individuos, independientemente del área altera el flujo normal de todos los integrantes del o de los equipos y comienzan roces a nivel laboral, roces que pueden ser identificados desde el principio pero generalmente solo se atacan cuando el problema causa fallas en los procesos, demoras en las entregas o caos interno para que tenga que intervenir en el conflicto un superior para mediar el caos o tomar medidas radicales (memorandos o despidos).

Es muy fácil entrar en conflicto con otras áreas, causas simples como demorar un proceso generando retrasos, la falta de gestión a los requerimientos o no responder adecuadamente a las solicitudes que llegan a razón del escalamiento o por petición directa, también pedir más información de la necesaria teniendo en cuenta que se ha entregado un diagnóstico previo, evitar las responsabilidades

desviando la atención sobre los errores de otras áreas y muchos otros casos que acaban con el balance de tranquilidad y desempeño entre los integrantes de la compañía.

Cualquiera puede cometer alguna de estas fallas en un momento de estrés, debido a problemas personales, mucha presión por parte de los jefes o clientes que requieren la culminación de los pendientes o definitivamente por falta de interés y ganas. Si pasa uno de estos dos últimos casos, es necesario pedir tiempo libre o cambiar de actividad por un par de días pero no permitas que tanto la rutina como la presión del día a día arruinen la armonía del trabajo en equipo.

## **EL JEFE DIRECTO**

No entraré a diferenciar si quien está a cargo de un equipo de trabajo es un líder o solamente una persona que se dedica a impartir ordenes. Hablaré de la persona que puede estar saturado de responsabilidades y que en algún momento llega a pedir más del tiempo de trabajo necesario por falta de planeación, el jefe que en algún momento liberará su carga delegando más de lo que otro puede procesar, y el que puede llegar a juzgar o subvalorar nuestros resultados.

Para estos casos, cuando no son constantes, no debemos interpretar mal la actitud de la persona a cargo y llegar a tornarlo como un tema personal, es mejor dejar pasar el mal rato y esto hará que él mismo reaccione tras lo sucedido y pida disculpas o simplemente llegue con una nueva cara al siguiente día, a todos se nos presentan momentos donde no controlamos los impulsos y hacemos sentir mal a quien no corresponde, solamente hay que tener algo de empatía y aprender a distinguir estos momentos aleatorios en un ambiente laboral.

Cualquier persona, incluyendo al jefe, debe convivir con sus problemas personales (sentimentales, económicos, etc.), también se

pueden sumar los problemas de las personas que lo acompañan o de quienes tiene a cargo además de sus superiores, al mismo tiempo debe estar pendientes de la producción y del cumplimiento de todos los tiempos para que las calificaciones globales del área sean las mejores. Esto es una gran carga al hombro.

Los seres humanos variamos constantemente el estado de ánimo, dependiendo de nuestro nivel de tolerancia al estrés, a la presión, a los momentos personales entre otros.

Entre las diferencias de jefes, están:

**El desinteresado:** Un jefe desinteresado jamás estará pendiente de las actividades que realizamos y estará confiado de cual sea el resultado (de seguro se interesa cuando el resultado es negativo pues definitivamente tendrá un impacto para su área), no hace seguimiento de las tareas vencidas o por vencer (a menos que esté generando impacto), no está pendiente de los correos electrónicos del grupo o de los problemas que se estén presentando en general. Es posible que no necesitemos a una persona encima de todo lo que hacemos para poder cumplir con las tareas, algunas de nuestras responsabilidades no requieren de toda la atención necesaria, aunque, sí es indispensable que eventualmente nos pregunten por los avances, despejar las dudas que se acumulan en el día a día y saber la dirección en la que va todo el equipo para tomar las correcciones necesarias en caso de desvíos.

En muchos casos, podemos suponer que nuestro jefe encaja perfectamente en este perfil, pareciendo estar del todo desinteresado, pero en realidad tiene la confianza suficiente en nuestro trabajo para no tener que preguntar todo el tiempo por el. Puede ser un arma de doble filo pues el exceso de confianza puede arruinar un buen resultado del área.

Otros no tienen el tiempo suficiente para estar pendientes de todos los integrantes de área o de quienes tiene a cargo y descuidan su responsabilidad como jefe escudándose en reuniones o temas personales que fácilmente le costarán su puesto de trabajo.

**El intenso:** Para que todo marche bien en un área no es necesario estar encima la totalidad del tiempo en todos los temas y de todas las tareas. Preguntar lo mismo muchas veces en el día no va a acelerar el proceso y por el contrario lo volverá más lento, disminuirá considerablemente los tiempos de respuesta y generará presión innecesaria a todos los que dependen de él. Hay que tener mucho tacto a la hora de pedir un mejor control de las actividades.

**El colaborador:** ¿A quien no le gusta un jefe que colabore con las labores diarias?, pues hay algunos que efectivamente nos colaboran y sobre todo cuando necesitamos esa mano extra, el jefe colaborador no es el que nos hace el trabajo pero sí el que tiene claros los caminos por dónde debemos ir y nos guía de la mejor manera para que tengamos los mejores resultados.

Hay casos extremos del jefe colaborador y me refiero a aquellas/os que para asegurar buenos resultados de las tareas asignadas o por el simple hecho de estar totalmente informados de los temas prefieren hacerlo todo ellos mismos, aquí hay un problema por que cada uno debe ejercer el rol para el cual está en un puesto de trabajo.

**La balanza:** Todos los jefes deberían estar en este nivel, entendiendo en qué momento deben ser duros con nosotros y en qué momento deben ser flexibles para minimizar las cargas y la presión, entendiendo que es momento de respirar para mejorar los resultados. Hay pocos que logran estar encajados en esta categoría pero de seguro todos quieren llegar a serlo, de esta manera habrá fluidez y buen ritmo en el área.

## LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO

No solo los usuarios finales, las máquinas o los jefes son parte de nuestro día a día, los compañeros también están con nosotros en ese trayecto y al igual pueden ser parte de nuestros problemas, éxitos o fracasos.

El ambiente laboral es similar a los demás ambientes sociales, encontramos distintas personalidades, diferentes estados de ánimo y diferentes niveles de estrés que de repente pueden chocar con nosotros mismos. Nuestros compañeros de trabajo pueden ser tan neutrales como queramos pero también pueden ser tan amigos o enemigos según se den las circunstancias.

Los compañeros que se convierten en amigos, son a quienes atribuimos los momentos de apoyo, trabajo colaborativo y las sonrisas que tenemos a diario, estos son quienes aún teniendo sus propias responsabilidades están siempre dispuestos a dar el apoyo necesario a los problemas o inconvenientes de los demás. Siempre es bueno contar con amigos en los ambientes de trabajo pues no todo debe ser responsabilidades, esas rutinas de esparcimiento ya sea en el interior de una oficina o fuera de ella ayudan a que todos tengamos una motivación diaria al llegar a la compañía.

Con los compañeros neutrales, la relación es estrictamente de trabajo pues no hay un feeling que permita pasar la barrera de lo laboral. La mayoría de las personas con las que tenemos contacto a diario son neutrales, no necesariamente un contacto estático pues igualmente interactuamos de manera beneficiosa para cada uno y esto debe incluir el contacto relacionado con los aspectos netamente laborales. Tener una relación neutra con las personas a nuestro alrededor es bueno pero también es importante nutrir esa interacción para que se torne positiva y en corto o mediano plazo reducir la distancia laboral para tener tiempos de respuesta más cortos y quizá un nuevo amigo.

Las personas con las que no tenemos buen feeling son aquellas que transformarán cualquier encuentro en un roce constante, tendremos demoras en las respuestas o quizá ningún resultado. Cuando nos encontramos con estas personas cambiamos nuestro estado de ánimo, la manera en que actuamos sobre cualquier situación o nuestra posición ante un evento y esto trae resultados negativos a nivel emocional y laboral pues cuando ocurren problemas vamos a querer atribuirlos al otro individuo y viceversa, nos lleva a hacer las cosas mal hechas por el afán de no trabajar en equipo, estaremos sin ganas y con la menor disposición posible. Tengamos en cuenta que cuando hablamos de trabajo, es mejor buscar un gana - gana entre las partes pues con cualquiera de los dos que pierda, pierde el área y la compañía.

Pueden llegar a existir conflictos o peleas leves que al final pueden tener un gran impacto para las partes y de seguro este tipo de inconvenientes no son bien vistos por los superiores o administradores que por lo general toman cartas sobre el asunto, si de verdad valoramos el cargo que tenemos, procuremos no tener enemigos en el trabajo y si llega a ser así, mediar lo más posible para neutralizar o mejorar esa relación, pues estos compañeros de trabajo también hacen parte de nuestro día a día.

Concentrémonos en hacer buenas relaciones, esto se verá reflejado en buenos momentos personales y en excelentes resultados a nivel laboral.

## **EL ESTADO DE ÁNIMO**

El estado de ánimo influye mucho en los resultados que tenemos día a día, cuando estamos ante un requerimiento y de nosotros depende la solución, el estado de ánimo que tengamos en el momento determinarán qué tan precisos y eficientes seremos cerrando los casos

o ayudando a nuestro cliente, el 50% depende de nuestro conocimiento y el otro 50% depende de la disposición que tengamos para solucionar las cosas.

Esto interfiere mucho en la rutina y así como hay días perfectos, donde nada puede llegar a derrumbarnos o crear ambientes negativos, hay días donde definitivamente no queremos ni levantarnos de la cama, estamos sin disposición para dirigirnos al trabajo y mucho menos cuando tenemos que atender decenas o cientos de requerimientos diarios que empeoren nuestra situación anímica.

Con esto quiero decir que, definitivamente, estar mal anímicamente genera efectos directos y colaterales en todo lo que vamos a hacer en las horas de actividad ya sea personal o laboral, aunque es fácil saber que serán peores los problemas si tenemos una mala actitud ya que debemos tener siempre la disposición de ayudar a los demás, sea un cliente, usuario final o a nuestros mismos compañeros. De nosotros depende comenzar bien el día, anteriormente mencioné algunos ejercicios físicos y mentales que ayudan mucho a mantener esa calma que necesitamos, es mucho mejor hacer estos ejercicios que perder la paciencia y actuar como no queremos, dedicar al menos 20 minutos de nuestro tiempo para volver a conectarnos con las buenas vibraciones y encontrar la calma requerida para cumplir con la rutina superando el estrés y la presión de trabajar en un área de tecnología.

“Trabajar en tecnología no es para muchos sino para machos” (Frase tomada de la Ingeniera Catalina Tibocha), esta frase no se refiere solo al género masculino, como “macho” se refiere a toda persona que puede poner todo su empuje, empeño y ganas para permanecer en un campo laboral tan difícil como lo es la tecnología. Para muchos la salida más fácil es renunciar al cargo cuando no se da todo por mejorar tanto el estado de ánimo como las costumbres al interior de una empresa. Mala jugada para aquellos que no dan la talla, pues así estarán de empresa en empresa.

Aprendamos a conocernos a nosotros mismos y saber cuales son nuestras reacciones ante momentos de estrés, presión, ira, duda, desilusión y fracaso, de esta manera aplicaremos ese control tan necesario en situaciones difíciles.

## LA SUERTE

Hay momentos en los que definitivamente la suerte es determinante, aún teniendo total certeza de obtener un resultado, variables externas con las que no contamos interfieren para alterar todo lo que parecía terminar con éxito.

Algunas circunstancias parecen estar determinadas por el azar y cuando se trata de tecnología, muchas veces las cosas menos esperadas suelen ocurrir, algunos de los ejemplos claros podrían ser:

- El corte de energía que ocurre cuando hemos escrito algunas líneas de código, realizado cualquier configuración, cambiado cualquier archivo importante de manera temporal y no hemos guardado el contenido de estos, puede ser por la ley de Murphy<sup>7</sup>, por pura casualidad o por falta de atención a las actividades en curso pues justo en ese momento no teníamos el computador conectado a una fuente regulada o con la carga suficiente para terminar dicha actividad.
- La llegada del jefe en el momento que estamos pasando algún tiempo de ocio ya sea viendo un video, abriendo un paquete de comida en zona restringidas o una imagen con contenido para adultos producto de una broma de los compañeros. No es fácil dar

---

<sup>7</sup> Hago referencia a la frase “Si algo puede salir mal, probablemente saldrá mal”

una excusa cuando somos sorprendidos en flagrancia y esto es asumido por el jefe como falta de tareas para hacer en el día y de esta manera nos serán asignadas mas labores.

- Estar en una reunión y perder el sentido de los temas en conversación por leer un correo electrónico, un mensaje de texto o pasar el tiempo pensando en un tema personal perdiendo datos importantes de la charla, siendo además, fuente de regaños y palabras relacionadas con la falta de interés a la reunión. Debemos ser cuidadosos pues muchas reuniones son vitales para los clientes o para la empresa.
- Salir al trabajo a tiempo pero tener inconvenientes en el camino y demorar la llegada es uno de los problemas más frecuentes y más cuando estamos en ciudades grandes, pues cada día están más llenas de vehículos, congestión, intolerancia y demás. Es bueno salir siempre con algunos minutos de ventaja para estar a tiempo y no dejar que la suerte esté jugando en nuestra contra.

## **LOS PROVEEDORES**

Nuestro trabajo depende de muchos proveedores de servicios, repuestos o del recurso humano para tener la compañía trabajando a toda su capacidad.

Tener problemas cuya solución dependa de un proveedor puede convertirse en todo un descontrol pues generalmente estos no tienen los mismos acuerdos de servicio que la empresa tiene con sus clientes. Aunque un proveedor indique que presta su servicio 7x24, esto se refiere a la recepción de nuestros PQR pero no de una respuesta definitiva si el caso es muy crítico. Otros proveedores son muy cerrados a brindar una solución alegando temas de compra o renovación de licencias.

Cuando algún sistema falla y es necesario llamar a uno de estos proveedores, los repuestos no se encuentran en la zona y es necesario hacer una requisición al país de origen lo que genera semanas de atraso y esperando que la pieza, una vez entregada, no sea de una referencia diferente a la esperada para demorar aún más la solución. En el caso de los servicios, cuando se requiere acudir a otros países para tener soporte, se puede sumar tiempo por el problemas del idioma, las diferencias de horario y las políticas de cumplimiento que cada uno de estos tenga.

Es por esto que siempre es necesario leer toda la documentación de los proveedores, los acuerdos de servicio ya sean nacionales o internacionales, entendiendo cuales son estos acuerdos, los tiempos de respuesta y todas las alternativas que puedan ofrecernos para la mejor gestión. Cabe anotar que es importante tener siempre un plan B, es decir, tener en la lista a los diferentes proveedores que puedan prestar los mismos servicios o las mismas partes (inclusive genéricas) ya que en caso de incumplimientos o demoras se puede acudir a estos que en ocasiones requieren mayor inversión pero pueden ser la solución más eficaz para el negocio.

Cualquiera podría nombrar varios de los retos a los que se puede enfrentar cada día y la lista sería mucho más extensa y todas varían según el cargo, la empresa, el país y la complejidad de las responsabilidades y experiencias vividas, siempre tendremos algo que juegue a nuestro favor o en nuestra contra y ciertamente depende de nosotros cómo los sabemos llevar de la mejor manera, de poco impacto y siempre dejando ver lo mejor de uno.

## Capítulo 6: La Experiencia



Cada día que estudiamos, nos capacitamos, trabajamos constantemente, somos productivos, explotamos nuestro cerebro para generar ideas y más ingresos, ganamos experiencia valiosa.

Todo lo que ocurre directa o indirectamente nos hace crecer como seres humanos, capaces de distinguir entre lo bueno y lo malo, entender lo que verdaderamente necesitamos para ser mejores y sobre todo, superar diariamente, con tenacidad y conocimiento, los retos a los que nos enfrentamos como estudiantes, practicantes, analistas, ingenieros, administradores, gerentes o el cargo al que lleguemos con el tiempo.

La experiencia hay que aprovecharla, no solo para cumplir eficientemente con las tareas que tenemos en el trabajo, aprovecharla para superarnos cada día en todo aspecto de nuestras vidas, transmitiendo a quienes están a nuestro alrededor, a nuestras familias y a nosotros mismos esa sensación de que si es posible llegar lejos, entendiendo que no lo hemos logrado solos, siempre contamos con el impulso y apoyo que nos da la familia, los compañeros y jefes. Una frase anónima dice “Nadie llega tan lejos como cuando sabe hacia dónde camina”, saber hacia donde caminar solo se logra con la experiencia pues al principio existen muchas dudas, tomamos muchos caminos quedando a la deriva, siempre queremos ser tan exitosos o buenos como alguien más pero no sabemos cómo lo vamos a lograr. Tener pintado un horizonte nos ayuda a nivelarnos para no perder oportunidades por falta de decisiones.

Yo llamaría a la experiencia una escala evolutiva del conocimiento pues mientras más conocemos, aprendemos, absorbemos, modificamos y alteramos, estamos así mejorando las capacidades de selección de oportunidades, la toma de decisiones y sobre todo aprendemos cuando debemos decir que sí o decir que no de una forma segura y directa. Decir SÍ o NO es difícil de manifestar en una toma de decisiones porque nosotros somos seres vulnerables, moldeables y sobre todo susceptibles a que nos modifiquen la manera de pensar inconscientemente, cuando estamos bajo presión podemos tomar decisiones equivocadas por pensar que con las salidas más rápidas vamos a salir fácil de un problema sin saber que con esto podemos llegar a empeorar cualquier situación si no se toma el tiempo necesario para pensar, analizar, buscar y comparar los resultados que se obtienen tomando alguna ruta.

La palabra más difícil de decir es NO, a nivel personal y laboral, cuando debemos negar algo mirando a la otra persona o a varios a los ojos entra el temor de entrar en discusiones sin sentido o a perder negocios, clientes o amistades por no llevar una idea, al no pensar o

## Ciclo de Vida Laboral en la Tecnología

analizar las consecuencias de aceptar siempre lo que dice un tercero, cometemos errores graves o nos comprometemos a entregar resultados que definitivamente no vamos a lograr y ponemos en riesgo nuestro nombre, el puesto de trabajo e inclusive la estabilidad de toda una compañía.

La experiencia personal y laboral tienen mucho más valor que solo hablar de títulos, viajes o cantidad de carreras universitarias. Poder hablar con seguridad del tema que estemos discutiendo y mostrar resultados son el verdadero valor y el objetivo de todo profesional.

Una de las formas más efectivas de sobresalir como persona y superarse a sí mismo es poder transmitir y/o transferir esa experiencia a los demás, no todas las personas tienen las mismas habilidades, la misma suerte o la misma facilidad de haber aprendido algo, especializarse, haber viajado por muchos países o entender un tema específico. Transmitir la experiencia no es otra cosa que entregar el conocimiento, así sea empírico o titulado, permitir que las demás personas puedan hacer uso de esa información y sacar beneficio, no necesariamente económico pero sí para facilitar las labores que se hacen diariamente, entrar a un círculo social o por cultura general. Al compartir nuestro conocimiento a los demás estamos dejando un buen legado y siempre estaremos presentes en los éxitos de aquellos que supieron como usar esa información y esa experiencia en beneficio propio y de los demás. Yo tengo muchas personas a quien agradecer pero ya lo haré personalmente.

No confíes solo en tu mente para acumular todo el conocimiento, conserva tus apuntes, guarda las agendas y todo documento que pueda servirte como guía en el futuro o simplemente para entregárselo a alguien más que pueda sacar provecho.

Desde hoy trabaja con responsabilidad, cumple con tus objetivos, realiza todas tus tareas, estudia, lee constantemente, actualiza tu

## Ciclo de Vida Laboral en la Tecnología

conocimiento, renueva constantemente tus ideas y tendrás asegurada mucha experiencia para ser aplicada en poco tiempo y si logras compartir tu conocimiento y hablar de tus experiencias, también estarás anticipando un gran legado.

Personas con experiencia son las que encontramos ofreciendo conferencias, dando clases, escribiendo libros, dirigiendo naciones.

Nunca es tarde para aprender, para aceptar nuevos retos, para conocer a alguien y superarnos más y más, llegar hasta donde nosotros queremos.

Si alguno se pregunta el motivo por el cual no he escrito algo acerca de la etapa siguiente que es dedicado a la Dirección o a la Gerencia en Tecnología, esto es debido a que en estos cargos interesa más la programación de las actividades, coordinación de tareas, distribución del recurso y las planeaciones estratégicas de las compañía para lo cual, el resto de las labores es delegada a los roles anteriormente descritos.

## Ciclo de Vida Laboral en la Tecnología

Terminado el libro, algunos se pueden identificar en cualquiera de las etapas en su vida laboral, sólo debes continuar el ciclo, este siempre comienza cuando cambias de cargo, de trabajo o aceptas nuevas oportunidades inclusive fuera de la tecnología.

Espero haya sido de valor la lectura de este texto.

# Autor

## Edwin Andrés Guzmán Murillo

Colombiano nacido en Cali, estudiante eterno de Ingeniería de Sistemas, dedicado a la tecnología desde el año 2.000

Mis conocimientos aplicados han sido empíricos tanto en desarrollo y diseño.

Soy apasionado por por la tecnología, la escritura, fotografía y el deporte. Dedico parte de mi tiempo a publicar artículos en mi blog de TecnoFicción y salir por las calles de Bogotá a tomar fotografías, el contenido de mi próximo libro contiene una selección de imágenes dedicadas a Colombia.

Para ver un poco de lo que escribo y las fotos que tomo pueden entrar a:

**Instagram / Flickr:** [eguzmanm](#)

**Blog:** [blog.tecnoficcion.com](http://blog.tecnoficcion.com)

**Editor:** Jhonan Jacob Ramirez Murillo Cali - Valle del Cauca

© **Derechos reservados :**

Edwin Andrés Guzmán Murillo

No está permitida la modificación parcial o total de la obra, las imágenes son propiedad del autor y pueden ser vistas en la cuenta de Instagram (@eguzmanm).

La versión digital del libro es de libre descarga y disponible en [edwin.tecnoficcion.com/#books](http://edwin.tecnoficcion.com/#books)



Este libro está escrito para aquellas personas que tienen pasión por la tecnología y desean postularse por primera vez a un cargo, también, para aquellos que han estado mucho tiempo en un solo cargo y desean encontrar el camino al ascenso.

En el contenido hay palabras técnicas pero puede ser aplicado a cualquier cargo pues las técnicas y consejos pueden ser transformados para desempeñarse en cualquier cargo.

---