



CLAUDIO GUZMÁN PÉREZ

Especialista de Soporte de Sistemas | Administrador de TI | Automatización

Email: cguzman70s@gmail.com Teléfono: 669 160 6033 Ubicación: Mazatlán, Sinaloa, México

LinkedIn: [linkedin.com/in/claudio-guzman-oeoszooz](https://www.linkedin.com/in/claudio-guzman-oeoszooz) Este CV: claudioguzman1.github.io/cv

Profesional con más de 20 años de experiencia combinada en operación de punto de venta y gestión de servicios, integrando control administrativo y liderazgo operativo con un sólido respaldo tecnológico. Especialista en asegurar la continuidad del servicio mediante la supervisión de ventas, cobranza, seguimiento a incidencias operativas, control de insumos, coordinación de mantenimiento e intendencia y apoyo en la ejecución de campañas e iniciativas comerciales. Amplia experiencia en automatización de procesos, administración de sistemas y análisis de información para la toma de decisiones, logrando mejoras significativas en eficiencia operativa y reducción de incidencias. Acostumbrado a trabajar con habilidad numérica, manejo de suites ofimáticas y colaboración con áreas de seguridad para la prevención de mermas, disciplina operativa y cumplimiento de procesos. Con enfoque en mejora continua, atención al cliente y coordinación de equipos multidisciplinarios.

LOGROS CLAVE

95%

Reducción tiempo de inactividad

50+

Procesos automatizados

25+

Certificaciones técnicas

100%

Cumplimiento de SLA

OPERACIÓN Y SERVICIO

Supervisión de área de cajas • Atención y seguimiento a correos y solicitudes internas • Control de incidencias operativas • Servicio al cliente retail

CONTROL Y ADMINISTRACIÓN

Control de consumos internos • Inventarios básicos y seguimiento de insumos • Reportes administrativos • Análisis numérico y conciliaciones

MANTENIMIENTO Y SEGURIDAD

Seguimiento a mantenimiento preventivo y correctivo • Coordinación con intendencia • Apoyo en prevención de merma • Disciplina operativa y cumplimiento de procesos

NETWORKING

Redes LAN/WAN • Configuración de switches y routers • VPNs y VLANs • VMware vSphere • Cableado estructurado • Implementación de sistemas Panduit® y Conduit

SEGURIDAD & REDES

CyberArk • Firewall Configuration • VPN Setup • Network Security • Penetration Testing • SSL/TLS • ISO 27001 • NIST Framework

SISTEMAS OPERATIVOS

Windows Server 2016/2019/2022 • Linux (Ubuntu, CentOS, RHEL) • MacOS Administration • VMware vSphere • Hyper-V • Active Directory • LDAP • DNS/DHCP

PROGRAMACIÓN & SCRIPTING

Python • PowerShell • JavaScript • PHP • SQL/MySQL • C++ • Bash Scripting • VBScript • HTML/CSS • API Development

CLOUD & DEVOPS

Google Cloud Platform • MongoDB • Docker • ETL Processes • CI/CD • Infrastructure as Code • Kubernetes • Terraform • GitHub

* HABILIDADES TÉCNICAS

SISTEMAS & SERVIDORES

Windows Server • Administración Linux • MacOS • VMware vSphere • Hyper-V • Active Directory • LDAP • DNS/DHCP

PROGRAMACIÓN & DESARROLLO

Python • Selenium • PowerShell • JavaScript • PHP • SQL/MySQL • C++/# • HTML/CSS • API Development

CLOUD & DATOS

Google Cloud Platform • AWS • Azure • MongoDB • MSSQL | MySQL | PostgreSQL | Oracle • Procesos ETL • Docker • Kubernetes • CI/CD • DevOps

SEGURIDAD & REDES

CyberArk • Network Security • Cableado estructurado • Administración de Firewall • Configuración de VPN • QA Testing • Penetration Testing • SSL/TLS • Wireshark • Nmap

* EXPERIENCIA PROFESIONAL

Especialista de Soporte de Sistemas

Enero 2012 - Octubre 2016

Estrella del Mar Golf, Condos, Spa & Beach Resort | Turismo

Mazatlán, Sinaloa, México

Administré infraestructura IT completa para resort de lujo, incluyendo sistemas de ventas, inventarios, PMS hotelero y conectividad en toda la propiedad.

- **Infraestructura:** Diseñé, implementé y administré redes LAN, WAN y de voz, tanto por cobre como WiFi. Configurando y gestionando switches, routers, VLANs y VPNs, asegurando conectividad eficiente y segura. Gestioné DHCP de la propiedad y configuré el DNS. Realizé levantamientos en sitio para evaluar necesidades específicas, diseñando soluciones personalizadas que optimizaron el rendimiento de la red. Hábil en la instalación y mantenimiento de cableado estructurado, utilizando sistemas Panduit y Conduit, y administré redes Wifi, configurando firewalls, access points, antenas, cámaras y tecnologías WiFi de marcas como Fortinet, SonicWall, Cisco, HikVision, Netgear, TP-Link, D-Link, y Ubiquiti.
- **Desarrollo:** Programé intranet personalizada usando PHP, Python, JavaScript, HTML/CSS mejorando eficiencia operacional. Diseñé, desarrollé e implementé el sistema de checadore adoptado por Grupo PINSA
- **Sistemas POS:** Optimicé sistemas de ventas de mini-market y restaurantes, reduciendo tiempo de transacción en 30%
- **Servidores:** Instalé, configuré y mantuve 15+ servidores Windows/Linux con 99.9% uptime

Gerente de Operaciones

Octubre 2016 - Mayo 2021

Botas de Trabajo y EPP Mazatlán | Comercio mayoreo y menudeo

Mazatlán, Sinaloa, México

Responsable de la supervisión de la operación de punto de venta, control administrativo, supervisión de procesos de servicio, manejo de personal y atención al cliente de mayoreo y menudeo. Enfocado en asegurar el correcto funcionamiento de ventas, cobranza, seguimiento a incidencias operativas, control de consumos internos, coordinación de mantenimiento e intendencia, así como apoyo en la ejecución de campañas e iniciativas comerciales. Con habilidad numérica, manejo de suites ofimáticas y enfoque en disciplina operativa, prevención de mermas y mejora continua del servicio.

- **Supervisión y control** de procesos operativos relacionados con atención al cliente y flujo administrativo
- **Seguimiento** a incidencias del área de servicio, garantizando respuesta oportuna y solución efectiva
- **Control y registro** de materiales de consumo interno, asegurando disponibilidad y uso eficiente
- **Coordinación** con proveedores y áreas internas para mantenimiento e intendencia
- **Apoyo** en la implementación de campañas, iniciativas internas y eventos operativos
- **Elaboración de reportes** en Excel para control de operaciones y seguimiento numérico
- **Trabajo conjunto** con áreas de control y seguridad para el cumplimiento de lineamientos internos
- **Manejo de herramientas de ofimática** para el control de procesos y la generación de reportes

Especialista de Soporte de Sistemas

Mayo 2021 - Marzo 2025

Coppel | Retail Corporativo

Mazatlán, Sinaloa, México

Responsable de la administración integral de recursos físicos y virtuales corporativos, manteniendo infraestructura crítica sin vulnerabilidades y garantizando continuidad operacional 24/7.

- **Automatización:** Desarrollé 50+ scripts en Python, PowerShell, Bash y JavaScript, reduciendo tareas manuales en 80% y errores humanos en 95%
- **Monitoreo:** Implementé dashboards avanzados para monitoreo en tiempo real de sistemas críticos
- **Servidores:** Administré 4000+ servidores físicos y virtuales en Windows Server y Linux simultáneamente
- **Seguridad:** Ejecuté actualizaciones de seguridad y parches, manteniendo 98% de cumplimiento con políticas corporativas
- **HelpDesk:** Atendí 500+ tickets mensuales vía email, llamadas, videoconferencia y presencial con resolución promedio de 2 horas
- **Soporte en campo:** Implementé y administré redes LAN y WAN. Configurando y gestionando switches, routers, VLANs y VPNs, asegurando conectividad 99% disponible. Implementar soluciones a necesidades específicas para la red, tales como DHCP, DNS, configuración de Access Points e implementación de VLAN en switches, en su mayoría Cisco, TP-Link y unos pocos Ruckus. Configuración de firewalls Fortinet. Preparaba DHCP y DNS dandolos como entregables a otra área del negocio.
- **Capacitación:** Entrené a 100+ usuarios en nuevas tecnologías y procesos, reduciendo tickets recurrentes en 45%
- **Documentación:** Establecí y documenté procesos críticos siguiendo estándares ITIL v4

* EDUCACIÓN

Licenciatura en Informática Universidad Autónoma de Sinaloa

Campo: Ciencias Computacionales
1998 - 2002

Técnico en Electrónica CetMar 08

Especialidad: Electrónica Marina
1995 - 1998

Técnico en Dibujo Escuela Secundaria Técnica 05 (Eti5)

Especialidad: Dibujo técnico industrial
1991 - 1994

* INFORMACIÓN ADICIONAL

IDIOMAS

Español (Nativo)
Inglés (B2- Intermedio-Avanzado)

DISPONIBILIDAD

Inmediata
Trabajo presencial/remoto/híbrido
Horarios flexibles

INTERESES PROFESIONALES

Inteligencia Artificial
Machine Learning
Cloud Computing
Cybersecurity
DevOps/SRE

* CERTIFICACIONES PROFESIONALES

Microsoft

AI-900: Microsoft Azure AI Fundamentals
DP-900: Microsoft Azure Data Fundamentals
Windows 11 Administration

Google

Google Cloud Computing Fundamentals
Ciberseguridad en el Teletrabajo
Marketing Digital

ICANN

200.1 Visual Guide to the History of the Internet
400.1 Cybersecurity Basics
602.1 DNS Fundamentals
604 Root Server System (RSS) Essentials
604.1 Root Server System (RSS) Essentials
605.1 Introduction to Universal Acceptance (UA)

UNAM

Programación en Lenguaje R

HP

Commercial Desktops & Workstations Service
Point of Sale Service and Support

Dell

Customer Service and Support Specialist
Dell EMC DSP Navigation of Tools and Portals
DSP Security and Privacy