



Tecnológico
de Antioquia
Institución Universitaria

VIGILADA MINEDUCACIÓN

**VINCULACIÓN Y APOYO AL AREA DE TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN EN
LA EMPRESA ALIMENTOS CARNICOS S.A.S**

INFORME FINAL

PRÁCTICAS INTERINSTITUCIONALES

STEFANIA LEÓN VILLEGAS

ASESOR

JESSIE JACKSON PALACIOS PALACIOS

TECNOLÓGICO DE ANTIOQUIA- INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA

FACULTAD DE INGENIERÍA

TECNOLOGIA EN SISTEMAS POR CICLOS PROPEDEUTICOS

MEDELLIN

2020

Contenido

1. Introducción.....	4
2. Descripción del Lugar de Práctica.....	5
2.1. Descripción de la Empresa.....	5
2.2 Información del cooperador.....	5
2.3 Misión.....	5
2.4 Visión.....	5
2.5 Principios y/o valores corporativos.....	6
2.6 Reseña histórica de la empresa.....	6
2.7 Descripción del área de la práctica.....	7
3. Descripción de la Práctica.....	8
4. Objetivos de la Práctica.....	9
4.2. General.....	9
4.3. Específicos.....	9
5. Funciones realizadas.....	9
5.1. Soporte a fallas de Software.....	9
5.2. Instalación y configuración de Aplicativos.....	9
5.3. Préstamo de equipos.....	9
5.4. Manejo y configuración de Impresoras.....	10
5.5. Soporte en fallas de Hardware y periféricos.....	10
5.6. Gestión de garantías.....	10
5.7. Cambios de equipo.....	10
5.8. Asesoría a Empleados.....	10
6. Desarrollo metodológico de la práctica.....	10
7. Resultados Obtenidos.....	11
7.1. Soporte a fallas de Software.....	12
7.2. Instalación y configuración de Aplicativos.....	12

7.3.	Préstamo de equipos	12
7.4.	Manejo y configuración de Impresoras.....	12
7.5.	Soporte en fallas de Hardware y periféricos	12
7.6.	Gestión de garantías.....	12
7.7.	Cambios de equipo.....	12
7.8.	Asesoría a Empleados	13
8.	Dificultades técnicas en el desarrollo de la práctica.....	13
9.	Conclusiones.....	15

1. Introducción

Las prácticas empresariales son una herramienta que busca reforzar los conocimientos adquiridos por los estudiantes de una forma didáctica en un entorno laboral, brindándoles orientación respecto a cómo funciona el trabajo en una empresa y ayudándoles en su crecimiento académico y profesional.

En el año 2020 el país pasó por un tiempo de confinamiento buscando prevenir la propagación del virus covid-19, debido a esto el proceso de las prácticas tuvo que adaptarse a la situación, buscando una metodología que permitiera el cuidado de la salud, pero al mismo tiempo el correcto desarrollo profesional, por este motivo la práctica fue llevada a cabo una forma 50% presencial y un 50% de manera virtual.

En medio de esta cuarentena la tecnología tomó aún más relevancia en las empresas, las cuales debieron buscar que sus trabajadores realizaran sus funciones desde sus hogares para preservar su salud, es por eso que en base a la carrera tecnología en sistemas por ciclos propedéuticos, la empresa proporcionó un espacio de practica donde se elaborarían funciones de soporte técnico a usuarios, las cuales comprenden actividades tanto de hardware, como análisis de daños a computadores y sus periféricos, como de software en instalación y soporte de aplicativos, configuración de sistema operativo entre otras que se explicarán en este documento.

El siguiente informe presenta el proceso de práctica y desarrollo de las funciones establecidas en la empresa Alimentos Cárnicos S.A.S. Además, muestra el proceso llevado a cabo para alcanzar los objetivos planteados al inicio de la práctica. Está compuesto por la descripción y reseña de la empresa en la cual estuvo vinculada la practicante, las funciones que realizó y los objetivos cumplidos en este tiempo, como soporte del buen proceso y desarrollo de la práctica empresarial.

2. Descripción del Lugar de Práctica

2.1. Descripción de la Empresa

Nombre o razón social:	Alimentos Cárnicos S.A.S
Actividad principal:	GRUPO DE ALIMENTOS
Dirección:	Calle 2 50-561 Av. Guayabal
Ciudad:	Medellín
Teléfono:	3786400
Página web:	https://www.gruponutresa.com/grupo-de-alimentos/carnicos/

2.2 Información del cooperador

Nombres y apellidos:	Juan José López García
Cargo:	Analista sistemas
Profesión:	Analista de Software
Teléfono:	3108450087
Correo electrónico:	jjlopez.axity@serviciosnutresa.com

2.3 Misión

La misión de nuestra empresa es la creciente creación de valor, logrando un destacado retorno de las inversiones, superior al costo del capital empleado. En nuestros negocios de alimentos buscamos siempre mejorar la calidad de vida del consumidor y el progreso de nuestra gente. Buscamos el crecimiento rentable con marcas líderes, servicio superior y una excelente distribución nacional e internacional. Gestionamos nuestras actividades comprometidos con el Desarrollo Sostenible; con el mejor talento humano; innovación sobresaliente y un comportamiento corporativo ejemplar.

2.4 Visión

Nuestra estrategia centenaria está dirigida a duplicar al año 2020, las ventas del año 2013, con una rentabilidad sostenida entre el 12 y el 14% de margen EBITDA. Para lograrla ofrecemos a

nuestro consumidor alimentos y experiencias de marca conocidas y queridas; que nutren, generan bienestar y placer, que se distinguen por la mejor relación precio/valor; disponibles ampliamente en nuestra región estratégica; gestionados por gente talentosa, innovadora, comprometida y responsable, que aporta al desarrollo sostenible.

2.5 Principios y/o valores corporativos

- Autonomía con coherencia estratégica.
- Desarrollo de nuestra gente.
- Buen gobierno corporativo.
- Ética.
- Ciudadanía corporativa responsable.
- Participación y gestión colaborativa.
- Productividad y competitividad.
- Respeto

2.6 Reseña histórica de la empresa

La historia de Alimentos Cárnicos es la suma de historias de éxito, tenacidad, dedicación y desarrollo empresarial, que nos convierten hoy por hoy en un referente de crecimiento para el Negocio Cárnico y para la industria de alimentos del país. El negocio cárnico inició en el país en 1935 con el montaje de la Salsamentaría Suiza en la ciudad de Bogotá, después en 1955 inició la Salchichería Continental Cunit en Barranquilla. Pasados 13 años de esta apertura, en el Valle del Cauca, nace Rica Rondo Industria Nacional de Alimentos S.A, cuyo producto estrella es la pasta hojaldrada, y la cual en el año 2002 pasaría a ser integrante del Grupo Inveralimenticias S.A y posteriormente de Inversiones Nacional de Chocolates.

Estas eran empresas independientes hasta que en 1970 el Grupo Empresarial Antioqueño obtuvo la salchichería Continental y Suizo, logrando una asociación que cambió los nombres de estas dos empresa a Frigorífico Continental S.A y Frigorífico Suizo S.A, esto logró un gran incremento en la producción de productos cárnicos enlatados la cual en 1975 llevó a la constitución de una empresa encargada del deshuese y almacenamiento de la materia prima cárnica llamada Frigorífico de Medellín S.A.

En 1980 se crean las primeras granjas de cerdos en el Oriente Antioqueño y se da la adquisición de Tecniagro, una empresa ubicada en Envigado Antioquia a la cual se le asignan las funciones de comercialización de bovinos, cerdos y materia prima cárnica que posteriormente se unificaría en 1995 con Frigorífico de Medellín formando Tecniagro S.A.

Ya con un tiempo de trayectoria en 1996 se compra un lote en el parque Industrial y Comercial del Cauca donde nace Frigorífico de Sur S.A con la cual se fortalece la producción de vegetales enlatados y en 2007 se adquiere la empresa colombiana Mil Delicias con la marca Sofía Express en el sector de platos listos congelados. En 2008 se consolida Alimentos Cárnicos S.A.S que fusionó 7 empresas de alimentos colombianas: Rica Rondo, Suizo, Frigorífico Continental, Frigorífico del Sur, Tecniagro, Proveg y productos Mil Delicias. Este patrimonio permitió el crecimiento de la red de distribución y que ha venido evolucionando hasta el día de hoy al punto de trabajar con procesos de producción en línea, plantas especializadas y con la más alta tecnología para el proceso logístico, buscando brindar satisfacción a los clientes y consumidores, presentando las marcas más representativas en el sector de alimentos a nivel nacional.

2.7 Descripción del área de la práctica

Como lo evidencia la imagen 1, la empresa Alimentos Cárnicos S.A.S cuenta con 4 gerencias a nivel nacional: DHO, Planeación, Comercial y Cadena de Suministros. El Área de Planeación es la encargada de cuatro direcciones: Desarrollo estratégico, control de gestión, gestión de proyectos y el área de Tecnologías de Información siendo esta última en la cual estuve vinculada en el proceso de prácticas.



Imagen 1. Áreas Funcionales Alimentos Cárnicos S.A.S.

3. Descripción de la Práctica

La práctica busca fortalecer el proceso formativo de los estudiantes de la carrera Tecnología en Sistemas por Ciclos Propedéuticos por medio del acercamiento al entorno empresarial, esta práctica fue desarrollada en la empresa Alimentos Cárnicos S.A.S. en la cual estuve vinculada al área de Tecnologías de Información donde brindé apoyo dando soporte técnico a las diferentes áreas de la empresa y solucionando problemas o inquietudes respecto a sistemas.

El objetivo de la empresa se centró en permitirme poner en práctica habilidades en el mantenimiento, arreglo y cuidado de equipos de cómputo desde un entorno laboral, ayudando al personal de la empresa en sus dudas y soporte tanto de hardware como de Software.

4. Objetivos de la Práctica

4.2. General

Desarrollar las funciones de Soporte técnico de Alimentos Cárnicos S.A.S sede Guayabal, mediante el uso de conocimientos en tecnologías de información para ser el apoyo en sistemas del personal de la sede.

4.3. Específicos

- Ofrecer soporte a fallas de software reportadas por los usuarios de la empresa
- Brindar asesoría de aplicativos o sistemas a los usuarios que lo requieran
- Administrar cambios de equipos y periféricos
- Diagnosticar problemas en computadores, impresoras y periféricos.

5. Funciones realizadas

5.1. Soporte a fallas de Software

La empresa cuenta con diversos computadores que son usados por sus empleados diariamente, estuve encargada de la revisión y diagnóstico de las fallas reportadas por los empleados en estos equipos. Mientras estos daños fueran de software debía brindarles el debido soporte buscando arreglar los problemas que no permitieran al computador funcionar con normalidad.

5.2. Instalación y configuración de Aplicativos

Los empleados de la empresa usan diversos aplicativos, mi función como practicante era hacer la correcta instalación de estos programas en los equipos, configurarlos de la manera especificada por la empresa y tener en cuenta las licencias asociadas al empleado dueño de la máquina para instalar las versiones de aplicación autorizadas para este.

5.3. Préstamo de equipos

En ocasiones los empleados necesitan equipos extra, sea porque sus computadores estarán en soporte por varios días, cuando aún no se encuentra configurado el equipo de un empleado nuevo en la compañía, entre otras casuísticas. En esos momentos era mi responsabilidad administrar los equipos de préstamo disponibles, entregarlos a los solicitantes y hacer la debida acta de entrega para identificar este alquiler.

5.4. Manejo y configuración de Impresoras

Como practicante debía configurar los computadores en la conexión con las diferentes impresoras de la oficina, también ayudar y asesorar a los empleados en el uso del scanner, impresión y fotocopias.

5.5. Soporte en fallas de Hardware y periféricos

Los usuarios pueden presentar daños físicos en sus equipos tales como fallas en la batería, cargadores, monitores, teclados, entre otros elementos. Es necesario la revisión y diagnóstico de estos periféricos para poder decidir si es posible realizar un arreglo o es necesario un cambio.

5.6. Gestión de garantías

Cuando un equipo presenta un daño en un elemento interno y no puede ser reparado en la empresa, debía encargarme de revisar la vigencia de la garantía del computador, si esta aun esta activa debe gestionar el proceso de garantía con el proveedor de la empresa y realizar seguimiento a los avances de esta gestión.

5.7. Cambios de equipo

Cuando los computadores de la compañía pasan su fecha de garantía se inicia un proceso en el que el proveedor enviara equipos nuevos con garantía vigente para reemplazarlos, se debían revisar los equipo, instalarle aplicativos, configurarlos y mover la información de los empleados del equipo antiguo a los nuevos. Estos cambios también se realizan cuando hay daño total o robo del computador de un empleado. Era mi función entregar el equipo listo, hacer el respectivo formulario y el seguimiento al funcionamiento del equipo nuevo.

5.8. Asesoría a Empleados

En mi tiempo en la empresa debía ser un apoyo por lo cual además de labores de diagnóstico y reparación me encargaba de ayudar a los empleados con sus dudas respecto a los diferentes sistemas de la empresa. Teniendo en cuenta que los empleados usan diversos tipos de equipos era necesario ayudarlos, guiarlos y atender las inquietudes de los usuarios de una forma amable y eficiente.

6. Desarrollo metodológico de la práctica

Por el estado del país en el año 2020 la práctica fue realizada en una modalidad semipresencial, debido a la cuarentena todos los empleados de Alimentos Cárnicos sede Guayabal se

encontraban bajo la modalidad de teletrabajo, es por esto que una buena parte de las practicas se rigieron bajo esta misma modalidad.

En el espacio de teletrabajo cumplía con mi horario habitual lo cual es evidenciado por la participación en la Meet de soporte de la empresa, reunión recurrente a la cual debía conectarme desde el inicio de la jornada laboral. En esta Meet ingresan aquellos empleados con alguna duda o problema, los cuales debían ser ayudados. Al finalizar, era necesario dejar un registro en el documento de Excel colaborativo “Casos Brigada Móvil”.

Además de la participación en la Meet de ayuda, los empleados podían contactarse para solicitar ayuda por diferentes medios (Llamadas telefónicas, correos electrónicos, mensajes de texto o a través de aplicaciones de mensajería como Hangouts o WhatsApp).

En estos casos realizaba un diagnostico virtual, realizando descartes y mayormente tomando control remoto del computador del usuario para así buscar la raíz del error. Estos casos debían ser registrados en el aplicativo “Contactomastec” bajo el usuario del cooperador.

De haber algún daño que no pudiera solucionarse desde la virtualidad se procedería a agendar una visita presencial a la sede de Alimentos Cárnicos y de esta forma poder hacer una revisión más detallada, que permitiera definir si es posible solucionar el problema o era necesario la intervención del proveedor.

La parte presencial era también necesitada en casos de llegada de equipos nuevos, instalación de aplicativos de dominio, cambios o entrega de equipos y sus periféricos.

El cumplimiento de los objetivos de la practica fue medido en base a las soluciones dadas en los diferentes casos que me fueron asignados y la satisfacción de los empleados respecto a esta ayuda.

7. Resultados Obtenidos

La empresa maneja para el área de sistemas dos formas de registro de casos, el aplicativo Contactomastec y el documento de Registros de la Brigada móvil de Ayuda. Los siguientes datos son el conteo de los casos atendidos y registrados por el practicante en los dos medios nombrados anteriormente, formando un total de 144 casos en total. En la tabla 1 se puede evidenciar con más claridad cuantos casos corresponden a cada plataforma.

7.1. Soporte a fallas de Software

Esta actividad es una de las funciones principales que debía desarrollar en la empresa, en el transcurso de las practicas fueron atendidos 66 casos de fallas de Software en los cuales me hice cargo del diagnóstico y reparación de los problemas reportados por los demás empleados permitiendo así que pudieran continuar con sus labores y teniendo un correcto funcionamiento de sus equipos.

7.2. Instalación y configuración de Aplicativos

Se han registrado 18 casos de instalación y configuración de aplicativos los cuales son necesarios para que el personal de la empresa pueda realizar su trabajo.

7.3. Préstamo de equipos

En el tiempo de prácticas se gestionaron 6 préstamos de equipos externos debido a reparación y garantía de los equipos asignados a los usuarios, permitiendo así el arreglo de los computadores y que pudieran volver a ser funcionales para sus dueños.

7.4. Manejo y configuración de Impresoras

Se han registrado 15 casos de configuración de impresoras, entre los cuales están asesorías de impresión, problemas de impresión y configuración en los computadores de los empleados para el uso de impresoras.

7.5. Soporte en fallas de Hardware y periféricos

Se presentó un computador el cual necesito un cambio de batería que no aplicaba a garantía, fue reemplazada por un componente que ya se encontraba en la empresa permitiendo que pudiera seguir funcionando correctamente por el usuario.

7.6. Gestión de garantías

Se han gestionado 3 garantías con el proveedor de computadores de la empresa debido a daños en los equipos que necesitaban cambio de piezas defectuosas.

7.7. Cambios de equipo

Se realizaron 6 cambios de equipo debido a actualización de computador, los cuales incluían el buen traslado de la información y personalización que tuviera el usuario en el equipo antiguo, o cambio de dueño en donde era necesario el retiro de información, limpieza del equipo y configuración de aplicativos.

7.8. Asesoría a Empleados

En el tiempo de practica se brindaron 32 asesorías sobre funciones, aplicativos o dudas varias por parte de los empleados, permitiendo con esto un mejor entendimiento y productividad en sus labores.

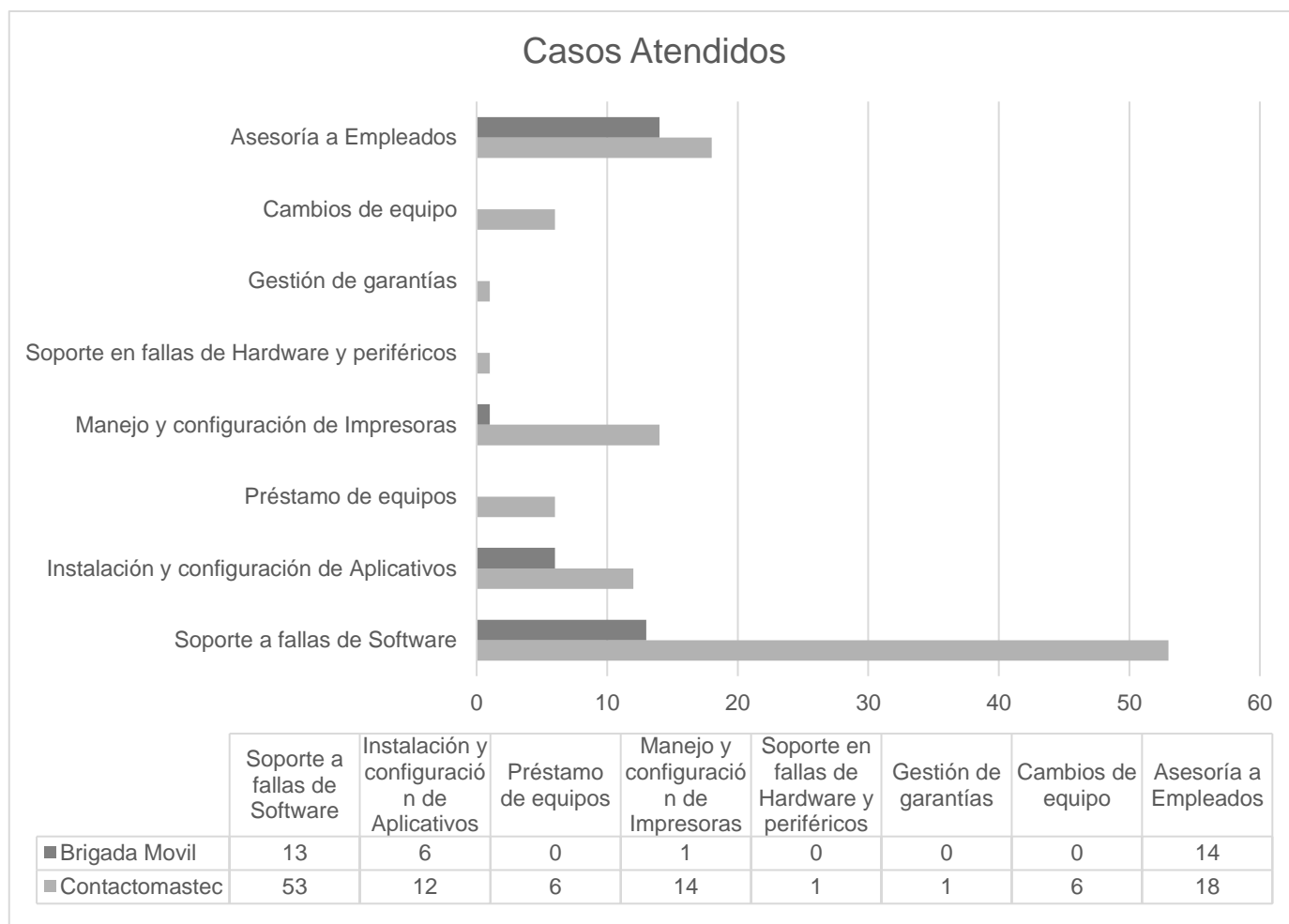


Tabla 1. Casos Atendidos

8. Dificultades técnicas en el desarrollo de la práctica

Al iniciar la practica me vi enfrentada a un entorno nuevo y diferente a lo que estaba acostumbrada, aunque había laborado con anterioridad en otras empresas el cambio más representativo fue la nueva responsabilidad de gestionar y tomar decisiones de forma

autónoma, pese a que recibí un correcto acompañamiento por parte de mi líder, era mi trabajo ser la persona a la cual los empleados buscaban para solicitar equipos, resolver dudas y solucionar problemas, siendo esta dinámica diferente a los empleos basados en recibir órdenes y cumplir con estas a los cuales había estado asociada antes.

Me tomó unas semanas antes de poder desenvolverme en este campo, en las cuales, antes de realizar alguna acción preguntaba a mi líder si mis acciones eran correctas y si podía realizarlas. Gracias a su asesoría pude desarrollar la confianza para ejercer mi cargo sin dependencias, aplicando mis conocimientos con seguridad y siendo un apoyo para mis compañeros.

Otra reto al que me vi enfrentada fue el hecho de trabajar de manera virtual debido a que todos los empleados tienen un diferente entendimiento de la tecnología, a la hora de dar una asesoría debía asegurarme de ser muy clara para que el usuario pudiera entender aun cuando estábamos en lugares diferentes, también a la hora de solucionar un problema se necesitaba colaboración de los usuarios para hacer revisiones o permitir el acceso remoto a su computador, esto podía llevar tiempo por problemas de conexión, entendimiento del usuario o instalación de programas que permitieran este control. En este caso hice uso de varias herramientas que me ayudaran a ser clara con las personas que atendía, siempre usando la mejor actitud y buscando medios o aplicativos que permitieran hacer las gestiones de forma óptima.

Estas dificultades se resolvieron con ayuda de la guía de mi cooperador, además del apoyo de los empleados que siempre me trataron con respeto y paciencia permitiéndome adaptarme al entorno laboral y ser autónoma en la búsqueda de soluciones para cada reto que pudiera presentarse.

9. Conclusiones

En cuanto a lo abordado con anterioridad es posible resaltar el cumplimiento de los objetivos planteados al inicio del proceso de prácticas, fueron realizadas actividades que permitieron mi crecimiento formativo, experiencia en el entorno laboral y aplicación de los conocimientos adquiridos a lo largo del programa Tecnología en Sistemas. De la misma forma, se presentó un beneficio para la empresa la cual obtuvo un apoyo en el área de Tecnologías de información que brindara ayuda a sus empleados con dudas y problemas que estos pudieran presentar.