

## TÍTULO

Informe del desarrollo de práctica empresarial en la empresa AVON en el área de soporte técnico a usuarios finales de la entidad.

Por:

Darlys Dayana Marquez Carreño

Informe final de prácticas interinstitucionales

Facultad de Ingenierías

Tecnología en gestión informática

Tecnológico de Antioquia - Institución Universitaria

Medellín, Colombia

2021

## AGRADECIMIENTOS

Un agradecimiento a la compañía de Avon por haberme brindado un espacio con el fin de poder realizar mis prácticas, y también a mi jefe John Loaiza que me apporto mucho de sus conocimientos y me ayudo en este proceso de aprendizaje practico.

## Contenido

### Tabla De Contenido

AGRADECIMIENTOS (Opcional) .....	1
Contenido.....	1
Introducción .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Generalidades: .....	3
Justificación y problema abordado:.....	3
Organización del informe: .....	3
Marco Teórico .....	3
Descripción Del Lugar De Práctica.....	7
Descripción De La Empresa .....	7
Información Del Cooperador .....	7
Misión .....	8
Visión.....	8
Principios Y/O Valores Corporativos .....	8
Reseña Histórica De La Empresa .....	9
Objetivos De La Práctica.....	11
Objetivo General:.....	11
Objetivos Específicos:.....	11
Funciones Realizadas.....	11
Función 1 .....	12
Función 2.....	12
Función 3.....	12
Función 4.....	12
Función 5.....	12
Función 6.....	12
Función 7.....	12
Función 8.....	12
Función 9.....	12
Función 10.....	13
Función 11.....	13
Función 12.....	13

Función 13.....	13
Función 14.....	13
Función 15.....	13
Función 16.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Función 17.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Desarrollo Metodológico De La Práctica.....	14
Resultados Obtenidos.....	15
Función 1.....	15
Función 2.....	15
Función 3.....	15
Función 4.....	15
Función 5.....	15
Función 6.....	15
Función 7.....	16
Función 8.....	16
Función 9.....	16
Función 10.....	16
Función 11.....	16
Función 12.....	16
Función 13.....	16
Función 14.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Función 15.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Función 16.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Función 17.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Dificultades técnicas en el desarrollo de la práctica.....	17
CONCLUSIONES.....	18
REFERENCIAS.....	19
Bibliografía.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
ANEXOS.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

### **Generalidades:**

Se presenta en la compañía de Avon, en el área soporte IT con el fin de brindar soporte técnico en diferentes especializaciones a usuarios finales de la compañía.

### **Justificación y problema abordado:**

Al principio de la practica fue un poco complicadito porque no tenía idea de muchas cosas que se desarrollan en la compañía, entonces fue un proceso algo difícil ya que eran muchas cosas que y tareas que se llevan como tal en la empresa, pero a medida de las semanas fue aprendiendo gracias a mi cooperador que me brindo mucha ayuda y así el proceso fue un poco más fácil y pude aprender mucho.

### **Organización del informe:**

Se presenta en el informe un breve comunicado de cómo fue mi proceso en las practicas durante estos 6 meses de aprendizaje, en el cual podemos apreciar todo el desarrollo que desempeñe en la compañía de Avon.

## **Marco Teórico**

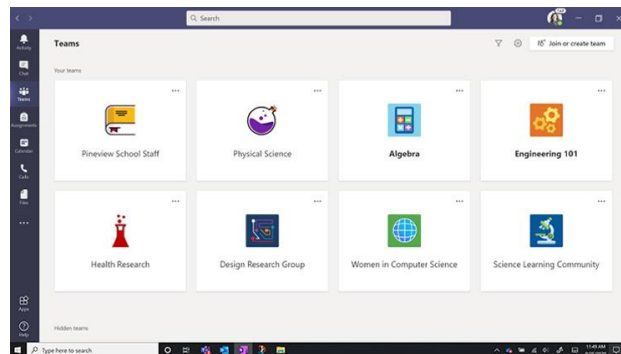
Soporte IT está especializada en brindar ayuda tecnológica para el área de sistema con el fin de dar un buen servicio en los diferentes temas como el hardware y el software de una computadora o cualquier otro dispositivo electrónico o mecánico.

Según (Quiñonez Rodriguez, 2018) “Soporte IT tiene como objetivo dar a conocer las nuevas soluciones en mejorar y profesionalizar sus actividades de negocios brindando un servicio profesional a los clientes”. Esto es fundamental para el avance de la tecnología ya que con un mejor servicio y mejores técnicas de

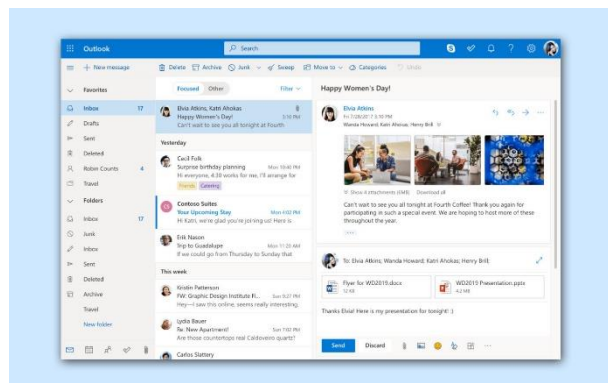


soporte podemos brindar una mejor ayuda en el ámbito laboral de las empresas que nos contratan para su mejor beneficio, soporte IT no solo es un significado ya que también forma parte de una empresa que brinda estos servicios especializados en diferentes temas relacionados con la tecnología.

Teams: Microsoft teams es una aplicación donde su mayor objetivo es comunicarse de manera virtual por medio de chats, videollamadas o llamadas, se considera una aplicación corporativa ya que es muy usada en el ámbito laboral por su buen desempeño y servicio que ofrece a las empresas y es muy flexible de manejar. (Balu, 2020) “Teams es un producto único que también ofrece una solución completa para reuniones, que admite el uso compartido, la voz y las videoconferencias, lo que permite a los usuarios reunirse desde cualquier lugar. Los usuarios pueden utilizar Teams para todo tipo de reuniones, espontáneas o programadas, formales o informales, con participantes internos y externos”.

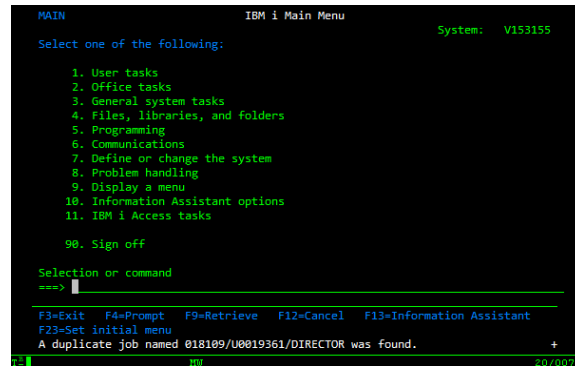


Correo Outlook: Es un correo electrónico que se basa en enviar mensajes de una computadora a otra, es un medio de comunicación muy efectivo ya que nos ayuda mucho cuando requerimos alguna información de alguien o documentos, por este medio se trasmite mucha información también se comparte marketing digital y muchas cosas más que podemos hacer gracias a todas las opciones que nos brinda esta

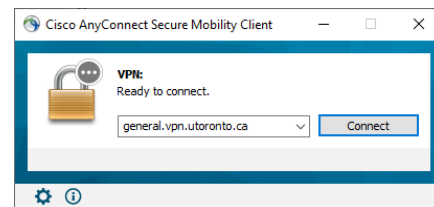


aplicación como tal. Según (Megias Lopez , 2014) “Actualmente, la comunidad educativa lleva años intentando adaptarse a las nuevas tecnologías e incorporarlas al proceso de enseñanza y aprendizaje”. Cada vez el mundo avanza en mejor su forma de vida innovando en este mundo de la tecnología al cual nos tenemos que acoplar.

AS400: El sistema AS400 es un equipo de IBM (International Business Machines Corporation) se utiliza mucho en las compañías para el buen uno del mercado.



VPN: Es un sistema que garantiza la seguridad de los datos, también tiene como objetivo la encriptación y privacidad, muchas empresas utilizan este mecanismo para una mejor seguridad de los trabajadores, según (Zhang, 2018) En el campo del reconocimiento del protocolo VPN, la identificación de datos cifrados en el protocolo VPN es clave.



Knapp: Es una empresa internacional que ofrece a sus compañías soluciones de automatización inteligente, software y también se basa en la producción y distribución de ventas.

Se especializa en diferentes sectores de comercio a nivel mundial, con más de 5.000 empleados.

Donde sus funciones son:

-Ventas.

-Servicio de atención al cliente.

-Producción.



Radiofrecuencias: (Pistolas de picking y lectores de código de barras) Es una pistola que se utiliza para la lectura de código de barras que recopila datos al sistema de gestión de almacenes, es una herramienta muy fiable ya que gracias su sistema inalámbrico los trabajadores tiene una mejor libertad de desplazarse de manera segura por la compañía sin necesidad de tener algún corto de información. (Medrano, 2014) dice que: La evolución de la compañía, la variedad de productos y mercados que fue alcanzando, y las consecuentes exigencias de una calidad siempre creciente, terminaron por hacer necesaria la



identificación y el control de los procesos claves. Las herramientas utilizadas incluyen las acciones correctivas, preventivas y el análisis de la satisfacción en los miembros o clientes.

Hardware: Se refiere a las partes físicas de algún dispositivo electrónico que sea tangible como, por ejemplo: La pantalla de un portátil, mouse, teclado etc.

Software: Es todo aquel sistema interno que tiene por defecto un dispositivo electrónico, ya sea un portátil, un teléfono etc.



El software envía instrucciones que el hardware ejecuta y así es como este opera por medio de un sistema interno.

(Calero, 2010) Sugiere una mejora para la calidad del software “mejorar la calidad software mediante una metodología basada en gestión del conocimiento y la seguridad en ingeniería del software como parte fundamental de la calidad”.



## Descripción Del Lugar De Práctica

### Descripción De La Empresa

Nombre o razón social:	Avon
Actividad principal:	<p>Avon es una compañía que desarrolla productos de belleza para todas, apoyando a millones de emprendedoras en todo el mundo.</p> <p>La compañía que hace más de 130 años cree en la belleza, la innovación, la libertad y sobre todo en las mujeres.</p>
Dirección:	Calle 14 # 52A - 272 Medellín, Antioquia
Ciudad:	Medellín
Teléfono:	356 77 86
Página web:	<a href="https://www.avon.co">https://www.avon.co</a>

### Información Del Cooperador

Nombres y apellidos:	John Jairo Loaiza
Cargo:	Analista de help Desk
Profesión:	TECNICO EN TELECOMUNICACIONES
Teléfono:	3122861557
Correo electrónico:	john.jairo.loaiza@avon.com

## **Misión**

En Avon creemos en la Belleza inclusiva, abierta y accesible para todos independientemente de su género, su sexualidad o cualquier otra característica como raza, edad y capacidades. Queremos asegurarnos de que todos los miembros de la comunidad global de Avon (Clientes, Representantes, Empleados y Amigos de la Marca) se sientan valorados, seguros y respetados. Apoyamos la expresión individual desafiando los estereotipos. No hay estándares a seguir, tú eliges lo que es bello. Te ofrecemos un gran portafolio de marcas para que tengas acceso a una variedad de productos que se adapten a tu definición de Belleza.

Nuestras reconocidas categorías incluyen: Maquillaje, Cuidado de la Piel, Fragancias, Cuidado Personal, así como Moda y Hogar. Nos apasiona estar a la vanguardia de la Belleza, creando productos innovadores disponibles en más de 100 países que incluyen tendencias actuales y la tecnología más avanzada.

## **Visión**

Ser la Compañía que mejor entienda y satisfaga las necesidades de productos, servicio y autoestima de la mujer en todo el mundo.

## **Principios Y/O Valores Corporativos**

Cinco son los Valores que día a día todos los Asociados de Avon vivimos, respiramos y promovemos en los países y las comunidades en las que operamos. Han servido como principio rector de todas las decisiones, acciones y comportamientos desde nuestra creación en 1886.

Convicción

Estamos convencidos de que nuestra Gente y nuestro Negocio tienen el poder de tener éxito aún en situaciones desfavorables. Cuando creemos en la Gente y se lo demostramos, ellos moverán montañas para demostrar que tenemos razón.

### Integridad

Actuamos con integridad siempre. Establecemos los más altos estándares éticos, cumpliendo con el deber de cuidar a nuestras Representantes, nuestros Clientes, nuestros Asociados, las comunidades a las que servimos y operamos y a nosotros mismos.

### Respeto

Valoramos nuestras diferencias y reconocemos a cada persona por sus cualidades únicas. Porque el respeto ayuda a liberar todo el potencial que cada uno de nosotros tenemos.

### Confianza

Creamos entornos que son seguros y abiertos, en los que las personas se sientan libres y en plena confianza para correr riesgos, compartir su punto de vista y decir la verdad sin filtros, tal como la perciben.

### Humildad

No siempre tenemos la razón, no siempre tenemos todas las respuestas, lo sabemos y está bien. Todos los días aprendemos algo nuevo y no nos da pena tener humildad para levantar la mano, reconocer nuestros errores y pedir ayuda

## **Reseña Histórica De La Empresa**

David H. McConnell, nuestro Fundador, fue un hombre adelantado a su época, un impresionante visionario, un valiente revolucionario, pero sobre todo un aliado y defensor de la Mujer.

Inició su negocio de venta de libros de puerta-en-puerta, regalando una fragancia creada por él mismo por la compra de cada libro. Sus fragancias se volvieron tan populares que con el tiempo muchas Mujeres adquirirían libros para poder obtener los apreciados perfumes de McConnell.

Fue entonces como desde una pequeña oficina en la ciudad de Nueva York, McConnell mezcló nuestras primeras fragancias él mismo y reclutó a un equipo de Mujeres para ser Representantes de Ventas porque se dio cuenta también de que las Mujeres eran más propensas a la compra de productos de belleza cuando otra Mujer se los ofrecía.

Era un modelo de negocio radical en 1886, pero McConnell creía en el poder de la comunidad y era un apasionado de la idea de dar libertad económica a las Mujeres.

Fue así como David H. McConnell ofreció a las Mujeres la oportunidad de convertirse en Empresarias de Belleza.

### **Descripción De La Práctica**

Esta práctica interinstitucional se realiza de manera presencial en el área de Soporte IT en la compañía de Avon, brindando soporte técnico a los usuarios de la compañía con el fin de brindar un buen servicio, estos soportes se brindaban por medio de una página que maneja la empresa en ella los usuarios cuando tenían inconvenientes realizaban un ticket o incidente, y estos llegaban a nosotros y ya procedíamos a atenderlos, nos comunicábamos con el usuario por medio de la plataforma de teams ya que esta es la plataforma predeterminada con la que se comunican en la compañía, primero le preguntábamos al usuario si se encontraba trabajando de manera presencial o virtual, ya que por cuestiones de la pandemia cierto porcentaje de los trabajadores de la compañía están trabajando desde casa en este caso cuando el usuario estaba de manera virtual se le indicaba que nos compartiera pantalla y nos solicitaba el acceso o también lo realizábamos por

escritorio remoto para que fuera más fácil tomar control del equipo y arreglar el inconveniente en cambio sí estaba en la empresa se le indicaba que fuera a nuestra oficina y así poder atenderlo.

Aparte de los portátiles también se brindaba soporte a otros equipos como: radio frecuencias, tablets, impresoras, y computadores de escritorio.

Por otro lado, se realizaban instalaciones de aplicación que tiene como tal la empresa establecida para el desarrollo de los trabajadores, estas se instalaban y se configuraban con una serie de parámetros para que les pudieran funcionar, también se realizaba manteniendo de hardware cuando algún equipo no le funcionaba alguna de sus partes se procedían a cambiar por otro equipo del mismo modelo para un mejor funcionamiento y brindar mejor servicio al usuario final.

### **Objetivos De La Práctica**

Brindar soporte técnico.

#### **Objetivo General:**

Apoyar el área Soporte IT de la compañía Avon, brindando soporte técnico especializado en diferentes temas a usuarios finales de la entidad.

#### **Objetivos Específicos:**

- Brindar soporte en manteniendo de hardware.
- Configurar aplicaciones: teams, correo Outlook, AS400, VPN, KNAPP.

También establecer paginas a favoritos para mejor flexibilidad para los usuarios.

- Desarrollo en el software, formatear, configurar el sistema con los parámetros determinados que se ofrecen en la empresa para el manejo de estos equipos.

- Mantenimiento a las radios frecuencias cuando hay problemas en la red, conectar a los usuarios a la red predeterminada de Avon

## **Funciones Realizadas**

### **Función 1**

Identificar cual es el problema que tiene el usuario, Preguntarle al usuario si ya le ha pasado esto anteriormente

### **Función 2**

Identificar si es un problema de software o de hardware.

### **Función 3**

Después de encontrado el problema se procede a solucionarlo.

### **Función 4**

Radio frecuencias se identifica que problema tiene, caída la red, Se procede a configurar la red.

### **Función 5**

Configuración de equipo.

### **Función 6**

Cuando se va a entregar un portátil nuevo a un usuario, se le instalan las aplicaciones que el necesita.

### **Función 7**

Se configura con todas las políticas de la empresa.

### **Función 8**

Mantenimiento de un equipo.

### **Función 9**

Problema que procede por el hardware, se destapa el equipo y se cambian las partes que le están fallando al usuario.

### **Función 10**

Se reemplazan de un equipo que ya tiene su tiempo caducado y se dejan para donar sus partes.

### **Función 11**

Configuración de red

### **Función 12**

Se conectan los portátiles a una red que tiene la empresa solamente para sus trabajadores

### **Función 13**

Esta se conecta por medio de los usuarios de red de cada trabajador de la empresa.

### **Función 14**

Estos usuarios de red son datos que solo el usuario puede compartir con las personas de Soporte de IT.

## **Desarrollo Metodológico De La Práctica**

Durante la practica se trabajó en el acompañamiento hacia los usuarios que llegaron a necesitar soporte técnico en la compañía, estos soportes se realizaban de manera virtual y presencial, ya que en la compañía no todos los usuarios estan yendo por motivos de la pandemia, por medio de una plataforma que tiene la empresa de soporte IT se realizaban un tipo de tickets donde los usuarios comentaban los problemas que estaban teniendo con sus equipos portátiles, estos llegaban como incidentes donde nosotros los tomábamos y nos contactábamos con la persona de dicho caso por medio de la aplicación teams, ya que esta es la que usa la compañía para comunicarnos en las jornadas laborales. Cuando se trata de un caso de una persona que no estaba presencialmente en la compañía se le tomaba control remoto y así nosotros identificábamos el problema que se estaba ocasionando.

En el tema del Hardware el usuario nos indicaba lo que se le estaba presentando, y en ciertas ocasiones nos enviaban fotos o videos de algún problema físico, nosotros lo observábamos y ya tomábamos la ultima palabra que seria traer el equipo a la empresa para hacerle una revisión más profunda y así poder acceder a realizar un mantenimiento general, para que esta persona no volviera a tener mas inconvenientes con su equipo o que al menos se resolviera por algún tiempo.



## **Resultados Obtenidos**

### **Función 1**

Se realiza un breve diagnóstico de que problema tiene el usuario, revisando su equipo o mediante las sugerencias que el me indica.

### **Función 2**

Luego de realizar el diagnostico, procedemos a hacerle un chequeo a sistema operativo Windows donde se le realizan unas breves actualizaciones para ver si el sistema mejora.

### **Función 3**

En este orden de ideas se procede a solucionar el problema analizando desde raíz cual es el inconveniente si se trata de software se le hacen actualizaciones y se revisa de manera interna que todo este bien en el sistema operativo, y si es de hardware se procede hacer un inspeccionamiento físico para mantenimiento.

### **Función 4**

Muy frecuentemente suelen a ver caídas en la red, y esto altera las pistolas de radiofrecuencias cuanto esto sucede nos toca borrar la red y volverlas a conectar con los parámetros de las conexiones de estos dispositivos tecnológicos.

### **Función 5**

Cuando llega un usuario nuevo a la compañía se le debe entregar un equipo nuevo (portátil), o también si necesita cambio de equipo ya que el anterior le esta fallando y necesita uno nuevo.

### **Función 6**

Se procede a configurar el equipo nuevo con todos los parámetros que tiene la empresa por defecto y se instalan las aplicaciones que se necesita para su proceso de gestión laboral en la

empresa, estas aplicaciones ya están configuradas en una ruta que se maneja en Soporte IT para una mejor estructura de trabajo.

### **Función 7**

Se deja configurado con los usuarios de cada trabajador ya que son independientes y de manera confidencial.

### **Función 8**

A los usuarios el funcionamiento del hardware les suele molestar muy constantemente por eso se realiza un tipo de mantenimiento que brinda soporte IT para una mejor gestión laboral.

### **Función 9**

Acá se procede a cambiar alguna parte electrónica del equipo, y se procede a reemplazar sus partes ya sea, la pantalla, teclado, disco duro, memoria de RAM etc.

### **Función 10**

Esto se realiza con la ayuda de otro portátil que ya ha caducado su tiempo de uso y se deja para donar sus partes.

### **Función 11**

Los portátiles en la compañía se conectan a una red wifi o red cableada.

### **Función 12**

Esta red es solo para los trabajadores de la empresa que solo debe estar implementada en los portátiles, ya que así es la única manera que esta red funciona, se configura con el usuario y clave que cada usuario tiene en su total dominio.

### **Función 13**

Estos usuarios de red solo deben ser compartidos con el grupo de trabajo de soporte IT

### **Dificultades técnicas en el desarrollo de la práctica**

Al principio fue muy nuevo porque no tenía conocimiento de muchas cosas, y me tocaba detallar mucho cada detalle o relación que tenía un programa con otro o como era su implementación y para que funcionaba, pero a medida de la práctica y con mi cooperador que me ayudó mucho me fue fácil aprender de manera rápida y eficiente.

## CONCLUSIONES

Finalmente se obtuvo un buen proceso de prácticas, que me ayudo a expandir mis conocimientos más allá de la teoría y colocarlos en prácticas, conociendo nuevas tecnologías que a veces no se tiene ni idea que esto pueda existir o cómo funciona, prácticamente en un nuevo mundo de nuevas cosas con las que te enfrentas y terminan gustándote. En Soporte IT fue una experiencia única que me brindo mucho de sus especializaciones en esto de servicios técnicos y tecnológicos y de cómo se ve reflejado en una compañía.

Por otro lado, el manejo de la atención al cliente, donde nos tocaba comunicarnos con todo tipo de persona que se desempeñan en la empresa, son personas muy tratables y también se aprendía de ellos.

## REFERENCIAS

### Referencias

- Balu, N. (2020). *Descripción general de Microsoft Teams*. California: Berkeley, CA.
- Calero, C. (2010). *Calidad del producto y proceso software*. Ra-Ma.
- Medrano. (2014). *Procesos de mejora continua: implementacion de código de barras*. Cordoba: Licenciatura en Logística.
- Megias Lopez , J. (2014). *El uso del correo electronico como recurso didactico*. Barcelona: Estado de la cuestion.
- Quiñonez Rodriguez. (2018). *Diseño de un software as a services enfocado a la gestión de operaciones para pymes dedicadas al soporte it*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas.
- Zhang, J. (2018). Investigación sobre tecnología clave de reconocimiento de protocolos VPN. *2018 IEEE International Conference of Safety Produce Informatization (IICSPI)* (pág. 1). China: Institutos de ingenieros electricos y electronicos.

### LISTA DE ANEXOS.

Anexos A: Soporte IT. **¡Error! Marcador no definido.**

Anexos B: Teams. **¡Error! Marcador no definido.**

Anexos C: Outlook. **¡Error! Marcador no definido.**

Anexos D: AS400. **¡Error! Marcador no definido.**

Anexos E:VPN. **¡Error! Marcador no definido.**

Anexos F:Knapp. **¡Error! Marcador no definido.**

Anexos G: Radiofrecuencias. **¡Error! Marcador no definido.**

Anexos H: Software y Hardware. **¡Error! Marcador no definido.**