

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA**  
**UNIVERSIDAD RAFAEL URDANETA**  
**FACULTAD DE INGENIERÍA**  
**ESCUELA DE INGENIERÍA DE COMPUTACIÓN**



**PRÁCTICA PROFESIONAL REALIZADA PARA LA EMPRESA UPROCOSA**

Pasante: Br. MARTIN DE JESUS OCANDO PENA

C.I.: V-26.471.049

**Maracaibo, Abril de 2018**

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA**  
**UNIVERSIDAD RAFAEL URDANETA**  
**FACULTAD DE INGENIERÍA**  
**ESCUELA DE INGENIERÍA DE COMPUTACIÓN**



**PRÁCTICA PROFESIONAL REALIZADA PARA LA EMPRESA UPROCOSA**

Pasante: Br. MARTIN DE JESUS OCANDO PENA

C.I.: V-26.471.049

Tutor Industrial: Maria Olivares

Profesión: Ingeniero de Computación

C.I.: V-12.948.506

Correo electrónico: mariarosauraolivares@gmail.com

Teléfono: (0426) 7674250

**Firma Tutor Industrial:** \_\_\_\_\_

Fecha de inicio: 5 de Febrero de 2018

Fecha de culminación: 20 de Abril de 2018

**Maracaibo, Abril de 2018**

## **RESUMEN**

El presente informe abarca todo lo referente a las pasantías realizadas en la empresa UPROCOSA, C.A., la cual se encarga de desarrollar software administrativos y posee canales de distribución localizados en trece (13) países. Estas fueron llevadas a cabo en el departamento de Soporte Técnico perteneciente a la sede ubicada en la Avenida 19C Haticos por arriba #109-80 Maracaibo, Zulia.

Siguiendo la metodología dictada por la Universidad Rafael Urdaneta, el presente informe cuenta con una recopilación de las actividades realizadas durante un período que cumpla las 240 horas para el cumplimiento del proyecto principal de las pasantías e igualmente cuenta con la presentación de los resultados obtenidos.

La finalidad de cumplir con este requisito de grado es que el pasante trabaje como profesional no titulado en una compañía para obtener experiencia de campo, engrosar su resumen curricular y empezar a definir en qué área le gustaría especializarse.

# ÍNDICE

## INTRODUCCIÓN

## CAPÍTULO I

### 1.1. Breve descripción de la empresa

#### 1.1.1. Antecedentes, Origen y Creación

#### 1.1.2. Misión, Visión, Objetivo y Valores

##### 1.1.2.1. Misión

##### 1.1.2.2. Visión

##### 1.1.2.3. Objetivo

##### 1.1.2.4. Valores

#### 1.1.3. Productos o servicios que produce

#### 1.1.4. Estructura organizacional

#### 1.1.5. Ubicación de las pasantías dentro de la organización

### 1.2. Justificación de la pasantía

### 1.3. Objetivos

#### 1.3.1. Objetivo general

#### 1.3.2. Objetivos específicos

## CAPÍTULO II

### 2.1. Definición de términos

## CAPÍTULO III

### 3.1. Actividades realizadas

## CAPÍTULO IV

### 4.1. Técnicas, instructivos y procedimientos utilizados

### 4.2. Resultados

## CONCLUSIONES

## RECOMENDACIONES

## BIBLIOGRAFÍA

## ANEXOS

## **INTRODUCCIÓN**

Las pasantías son prácticas profesionales que un estudiante debe realizar como requisito para graduarse y de esta manera introducirse en el campo laboral.

El presente informe abarca todo lo referente a las pasantías realizadas en la empresa UPROCOSA C.A., las cuales se realizaron bajo la supervisión de la ingeniero Maria Olivares, miembro del equipo de sistemas de la misma.

Los capítulos están divididos de manera que vayan cubriendo a cabalidad todos los aspectos relacionados con las prácticas laborales. Se presenta de manera explícita y detallada una breve descripción de la empresa y la manera en la cual se encuentra distribuida por departamentos, así como también las actividades realizadas, los resultados obtenidos de las mismas y la conclusión, basándose en el cumplimiento de los objetivos establecidos.

Se realizaron las pasantías en periodo de tiempo comprendido entre el 5 de Febrero de 2018 y el 20 de Abril de 2018, en las cuales se colocó en práctica los conocimientos adquiridos en la institución académica, así como conocimientos reforzados por el tutor académico para el cumplimiento de los objetivos.

## **CAPÍTULO I**

### **1.1. Breve descripción de la empresa**

UPROCOSA es una marca registrada a nivel nacional, que atiende el segmento geográfico del occidente del país con presencia en entidades federales incursionando además en los mercados del centro del país. Dedicada a la fabricación básica de quesos hasta una mayor transformación de derivados de la leche en crema de leche, crema de especies, sueros y mantequilla como también productos de consumo frecuentes como los juegos.

#### **1.1.1. Antecedentes, Origen y Creación**

La empresa nació el 13 de septiembre del año 1982 ya a tres décadas de presencia en el mercado occidental. Se inició como una pequeña empresa familiar en las mismas áreas que hoy ocupan, con trabajo y mucha dedicación creciendo hasta convertirse en una unidad empresarial del tipo: Pequeña industria pasando de la producción de quesos de fabricación artesanal a líneas actuales de quesos y otros derivados lácteos de fabricación industrial. En sus inicios la cobertura geográfica del mercado era específicamente local, atendiendo el segmento geográfico de la ciudad de Maracaibo, principalmente. Hoy son una marca registrada a nivel nacional, que atiende el segmento geográfico del occidente del país con presencia en entidades federales: Zulia, Falcón, Trujillo, Mérida y Barquisimeto incursionando además en los mercados del centro del país: Valencia y Maracay. La historia en productos de la empresa pasa de la fabricación básica de quesos hasta una mayor transformación de derivados de la leche en crema de leche, crema de especies, sueros y mantequilla como también productos de

consumo frecuentes como los juegos. Teniendo como posicionamiento deseado la preferencia que poseen los consumidores con relación a su marca “HATO VIEJO” y de esta manera satisfacer las necesidades del mercado objetivo.

### **1.1.2. Misión, Visión y Objetivo**

A continuación, se señalará la misión, visión y los objetivos de la empresa.

#### **1.1.2.1. Misión**

Ser una empresa líder, reconocida y sólida, en la fabricación, distribución y comercialización de productos lácteos tales como: Leche, Mantequilla, Queso Mozzarella, Queso Pasteurizado, jugos y más; con un alto grado nutricional y un exquisito sabor criollo, ofreciendo un producto al mercado occidental de nuestro país Venezuela de calidad y aun precio justo.

#### **1.1.2.2. Visión**

Ser una empresa líder en la fabricación y distribución de productos lácteos y bebidas con reconocimiento en el mercado nacional, apoyado en nuevas inversiones, para mejorar nuestra capacidad productiva, manteniendo un crecimiento económico sostenido, incursionando en el mercado con nuevos productos, con la calidad que nos caracteriza.



#### **1.1.2.3. Objetivo**

El objetivo que posee la empresa es alimentar saludablemente a los consumidores, siendo una organización inteligente que logra prosperidad colectiva de manera persistente, sostenible y sustentable.

#### **1.1.3. Productos o servicios que produce**

UPROCOSA CA es una empresa líder, reconocida y sólida, en la fabricación, distribución y comercialización de productos lácteos tales como: Leche, Mantequilla, Queso Mozzarella, Queso Pasteurizado, jugos y más; con un alto grado nutricional y un exquisito sabor criollo, ofreciendo un producto al mercado occidental de nuestro país Venezuela de calidad y aun precio justo.

#### **1.1.4. Estructura organizacional**

Los departamentos que conforman la empresa UPROCOSA, tienen la misión de trabajar conjuntamente para lograr todos los objetivos propuestos de una manera colaborativa y ágil manteniendo el posicionamiento de nuestra marca Hato viejo en el mercado de lácteos. **Ver Anexo 1.**

#### **1.1.5. Ubicación de las pasantías dentro de la organización**

Las pasantías se llevaron a cabo en la oficina de soporte técnico de la sede ubicada en la Avenida 19C Haticos por arriba #109-80 Maracaibo, Zulia. Este departamento es el encargado de administrar los bienes y servicios de la plataforma tecnológica en Software y Hardware, el soporte técnico de los equipos, el desarrollo y mantenimiento de las aplicaciones y la administración de los servidores Institucionales para asegurar el correcto funcionamiento de las tareas diarias.

## **1.2. Justificación de las pasantías**

Las pasantías proporcionan un medio para el estudiante para desenvolverse en actividades alineadas a su área de estudio, así como lo introduce a un ambiente laboral real en el cual puede relacionarse y comprender el funcionamiento y la importancia de los cargos relacionados a su título académico a obtener.

Las pasantías dentro de la empresa tienen como propósito el desarrollo de habilidades para la solución de problemas que se puedan en cuanto a la instalación y manejo de los equipos dentro de la empresa así como también el sistema de gestión administrativa utilizada en la empresa la cual es GALAC.

Se puede decir que el proceso de pasantías enriquece los conocimientos de un alumno, ayudando a fortalecer su rendimiento laboral e inserción al mismo por falta de experiencia.

## **1.3. Objetivos**

A continuación, se expondrán los objetivos del pasante.

### **1.3.1. Objetivo general**

Dar soporte técnico, con soluciones de ingeniería, a los distintos problemas dentro de la empresa.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Realizar actividades asignadas por el tutor industrial.
- Aplicar conocimientos adquiridos en la Universidad en la ejecución de actividades.
- Asesoría técnica.

## **CAPITULO II**

### **2.1. Definición de términos**

#### **➤ Software administrativo:**

Aguilar, M. (2013) indica que un software administrativo son todos aquellos programas que permiten gestionar todos los procesos de un negocio o de una empresa de forma integrada, a nivel empresarial.

Pérez, J. (2013) expresa que un software administrativo ayuda a las empresas a contar con herramientas y aplicaciones personalizadas que se ajusten a sus necesidades para aumentar sus ventas, controlar sus costos, ser más competitivas, ofrecer un mejor servicio al cliente, dar mejores rendimientos, consolidar operaciones, ser más productivas y adaptarse a nuevas tecnologías, etc.

Pérez, J. y Gardey, A. (2016) consideran que el término software administrativo hace referencia al programa informático que cuenta con diversas aplicaciones para administrar las facetas de una empresa, cuya intención es centralizar las tareas administrativas en un mismo sistema informático que permita ahorrar tiempo e incrementar la eficiencia laboral. Asimismo, indican que suele contar con diferentes módulos que permiten completar una tarea distinta: realizar una factura, emitir un recibo de cobro, organizar la agenda, registrar ingresos y egresos de un balance, controlar el inventario o stock, etc.

#### **➤ Soporte técnico:**

Pérez, J. (2012) define soporte técnico como la asistencia que brindan las empresas para que sus clientes puedan hacer uso de sus productos o servicios. Indica que la finalidad del soporte técnico es ayudar a los usuarios para que puedan resolver ciertos problemas, es decir, brindar atención por teléfono, a través de Internet o, en algunos casos, mediante visitas del personal al domicilio del cliente para resolver un error de programación en un software, una instalación defectuosa de un hardware, entre otros.

➤ SQL Server:

Rouse, M. (2015) expresa que SQL Server es un sistema de gestión de bases de datos relacionales (RDBMS) de Microsoft que está diseñado para el entorno empresarial.

➤ Documentación:

MasterMagazine (s.f.) explica que, en informática, la documentación se suele referir al conjunto de documentos, ya sean manuales, ayuda, folletos, guías u otros, que se entrega con un determinado software, y que contienen las instrucciones para que el usuario aprenda a manejarlo y conozca sus funciones principales.

## **CAPÍTULO III**

### **3.1. Actividades realizadas**

#### **a) Recorrido y preparación del área de trabajo:**

Esta actividad constó del recorrido por la empresa por parte del pasante, con la finalidad de conocer la ubicación de los distintos departamentos de la misma en el recinto, así como también a los miembros y sus cargos. Por último, se preparó la máquina y el escritorio, asignado como puesto de trabajo, para el pasante en cuestión, en la oficina del departamento de tecnología de la información.

#### **b) Capacitación en compartir archivos en red:**

El pasante recibió capacitancia sobre como compartir un archivo o carpeta en red y sus permisos, ya que, muchas veces, para instalar ciertos programas, eran necesarios estos conocimientos. Asimismo, se le enseñó como ver dicha carpeta o archivo compartido en las otras computadoras de la red.

#### **c) Capacitancia sobre los permisos o credenciales que se pueden otorgar a un archivo o carpeta:**

Era necesario otorgar distintos permisos a ciertas carpetas fundamentales, por lo que el pasante recibió capacitancia sobre esto.

d) Realización de inventario de máquinas::

El pasante realizo un inventario de todas las máquinas que están activas en la empresa y también revisar su funcionamiento para no tener problemas en un futuro.

e) Capacitancia sobre la instalación del SQL Server:

El software administrativo Galac requiere de un manejador de base de datos para trabajar, y el seleccionado fue el SQL Server 2008 R2. Por lo que el pasante tuvo que recibir una capacitación sobre la instalación del mismo.

f) Solución de errores y programas:

El pasante apoya a los empleados para dar solución a errores de programas que se puedan presentar y así facilitar el uso de las herramientas que realizan día a día los empleados.

g) Recableado en distintos puntos de acceso:

En algunos casos, se apoyaba al equipo de sistemas el recableado de distintos puntos de acceso de la empresa para mantener ordenado al preparar nuevas tecnologías.

h) Uso del SQL Server (actualización de datos) y auditoria, a través de querys de base de datos a nivel de las tablas de transacciones de cuentas por cobrar (CXC) y cuentas por pagar (CXP):

El pasante realizó consultas básicas en bases de datos de algunos clientes, en el manejador SQL Server, para la verificación de su respectiva data y la corrección de algunas, específicamente de las tablas de transacciones de cuentas por cobrar (CXC) y cuentas por pagar (CXP).



## **CAPÍTULO IV**

### **4.1. Técnicas, instructivos y procedimientos utilizados**

Los procedimientos llevados a cabo durante el ejercicio de las pasantías fueron dirigidas por el tutor industrial, para además prestar apoyo en sus operaciones, así como asistencia técnica para los usuarios.

Se utilizó como manejador de base de datos el SQL Server 2008 R2.

### **4.2. Resultados**

- Realizar actividades asignadas por el tutor industrial:

El pasante realizó al pie de la letra todas las actividades que le asignó su tutora industrial, con la mejor disposición y ánimo de aprender. Descubrió como actuar en un ámbito laboral y las reglas básicas de cualquier empresa.

- Aplicar conocimientos adquiridos en la universidad en la ejecución de actividades:

El pasante tuvo que aplicar sus conocimientos, sobre Base de Datos, adquiridos en la universidad para poder realizar las auditorías de base de datos, actualizar data de clientes utilizando queries básicos, entre otros. Asimismo, se dio

cuenta que sus conocimientos eran los suficientes como para entender el lenguaje de sus compañeros.

## **CONCLUSIONES**

Una vez de haber realizado las pasantías académicas en la empresa UPROCOSA C.A. se emplearon conocimientos teóricos adquiridos a lo largo de la carrera universitaria.

La ayuda de la tutora industrial fue realmente importante para que el pasante comprendiera la diferencia entre la teoría académica y la práctica profesional, así como apreciar la importancia del avance tecnológico y la aplicación que tiene la carrera de Ingeniería en Computación en el campo laboral y profesional.

## **RECOMENDACIONES**

- ✓ Hacer un manual de solución de problemas comunes y de fácil solución dirigida a los empleados, para aumentar la productividad y eficacia en la empresa.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, M. (2013). Software administrativo. Recuperado de <http://es.slideshare.net/manuaguilar7/software-administrativo-16207623>
- Alegsa, L. (2009). Diccionario tecnología: Query. Recuperado de <http://www.alegsa.com.ar/Dic/query.php>
- MasterMagazine (s.f.). Definición de Documentación. Recuperado de <http://www.mastermagazine.info/termino/4720.php>
- Pérez, J. y Gardey, A. (2016). Definición.de: Definición de sistema administrativo. Recuperado de <http://definicion.de/sistema-administrativo/>
- Pérez, J. (2012). Definición.de: Definición de soporte técnico. Recuperado de <http://definicion.de/soporte-tecnico/>
- Pérez, J. (2013). Software para la Gestión Administrativa. Recuperado de <https://tecnologiavsadministracion.wikispaces.com/Software+para+la+Gestion+Administrativa?responseToken=579df343b216bf136c876a76650d30bb>
- Rouse, M. (2015). Definition: SQL Server. Recuperado de <http://searchdatacenter.techtarget.com/es/definicion/SQL-Server>

y

**ANEXOS**

Anexo 1: Organigrama de la empresa



Fuente: RRHH UPROCOSA