

Trabajo de Grado

**Sistematización de la experiencia de las prácticas en el área de Recursos
Corporativos Infraestructura en la Fábrica de Licores y Alkoholes de
Antioquia EICE.**

Presentado Por:

Angie Lissette Murillo Mosquera

Asesor de Trabajo de Grado:

Juan Esteban Rodríguez Gómez

Universidad Autónoma Latinoamericana

2023

Administración de Empresas

Medellín, Antioquia.

Tabla de contenido

Resumen	3
Introducción	Error! Bookmark not defined.
1.2 Presentación del área.....	5
2. Desarrollo del proceso de práctica.....	6
2.1 Descripción del proceso	6
2.2 Acciones del practicante	9
3. Reflexiones sobre la experiencia de práctica.....	17
3.1 Sobre el proceso o situación a resolver.....	17
3.2 Desde lo teórico y lo conceptual.....	18
3.3 Sobre las acciones del practicante	20
4. Recomendaciones	21
4.1 A la organización o al área, sobre el proceso	21
4.2 A los procesos de práctica.....	22
5. Referencias.....	23

Resumen

Este documento tiene como principal propósito otorgar una explicación detallada y concisa acerca de la experiencia de la estudiante durante su periodo de 6 meses de prácticas dentro de la Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia EICE (Empresa Industrial y Comercial del Estado), específicamente en el área de Recursos Corporativos, en la cual brindó apoyo y participó activamente en el proceso relacionado con la infraestructura. Durante este periodo, la practicante desempeñó múltiples acciones como la respuesta y seguimiento de reportes en una aplicación llamada Isolucion de gran importancia para la organización. También, se encargó de la medición de indicadores, realización de cotizaciones, gestión de respuestas en cuanto a reportes de infraestructura, envíos y notificaciones de PQRs (peticiones, quejas y reclamos). Así pues, se involucró en la planificación y ejecución de múltiples tareas asignadas a su área.

Estas diversas responsabilidades permitieron a la estudiante adquirir entendimiento en cuanto a los procesos relacionados con la infraestructura, su mantenimiento y adecuación. Además, aunque la gestión de bienes no es una de las principales acciones que realiza la practicante, es válido aclarar que también brindó apoyo en lo que respecta a este proceso. Por lo cual, el desarrollo de este documento evidenciará la experiencia y visión de la practicante durante su proceso, al igual que los conocimientos adquiridos que enriquecieron su formación.

Palabras claves: Infraestructura, Recursos Corporativos, fábrica, Isolucion, acciones, reportes, seguimiento, inventarios e indicadores.

Introducción

La Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia (en adelante la FLA) es una entidad pública, constituida como una dependencia adscrita a la Secretaría de Hacienda de la Gobernación de Antioquia desde 1919. Esta organización tiene como objeto social la producción de licores, alcoholes y sus derivados, teniendo en cuenta que la FLA no solo se desenvuelve en el mercado nacional sino también en el internacional, enfocándose en lo que respecta a la comercialización por medio de distribuidores. (FLA - *Fabrica de Licores de Antioquia Historia*, s/f)

La FLA inició sus actividades el primero de enero del año 1919, específicamente en el departamento de Antioquia, donde en aquel entonces su planta de producción se encontraba ubicada en el sector de la **América**, sin embargo, para el año 1968 se comienza con el proceso de construcción de una nueva planta de producción. A partir de eso, en el año 1970 se inaugura la planta envasadora de la Fábrica (específicamente el 13 de abril), con una inversión inicial de 65 millones de pesos. En esta misma época, la Fábrica aprovechó su potencial para modernizar el proceso de su producción adquiriendo nueva maquinaria, construyendo bodegas y tanques de mieles.

Actualmente, la FLA cuenta con más de 100 años de experiencia en la elaboración de licores en Colombia, siendo la número uno en este sector y es reconocida localmente por su aporte a la salud, educación y cultura. Su planta se encuentra ubicada en Itagüí (Antioquia) y cuenta con más de 200 empleados y dos marcas reconocidas y premiadas, las cuales son Aguardiente Antioqueño y Ron Medellín.

En cuanto a su misión, la FLA pretende generarle ingresos al departamento de Antioquia, posicionándose en el mercado en el que se desenvuelve por medio de la producción y comercialización de sus licores de la manera más adecuada posible. En cuanto a su visión, la FLA procura el consolidarse como una de las mejores productoras de licores y alcoholes no solo de Antioquia, sino también del país, al igual que incrementar su presencia. Lo anterior teniendo en cuenta que sus principales valores se basan en el respeto a sus compromisos adquiridos, la constancia y unidad lógica entre lo que se piensa, se dice y se hace, por último, el hacer lo que se debe hacer (FLA - *Fabrica de Licores de Antioquia Historia*, s/f)

En conjunto con lo mencionado anteriormente, la FLA cuenta con un organigrama el cual está constituido por la junta directiva, más tarde, se encuentra el gerente de la organización el cual precede a cinco subgerencias y está compuesta por dos

jefaturas, la jefatura de oficina laboratorio y la jefatura oficina control interno disciplinario.

En cuanto a las subgerencias, existe la subgerencia administrativa y financiera que está compuesta por la dirección de gestión humana, la dirección de Recursos Corporativos y la dirección financiera y de planeación. Seguido a esto, está la subgerencia de producción integrada por la dirección de envasadora y añejamiento, la dirección de aseguramiento de la calidad y la dirección de logística; seguidamente, está la subgerencia comercial conformada por la dirección de ventas y la dirección de negocios internacionales; consecutivamente, la subgerencia de mercadeo compuesta por una única dirección llamada dirección de marca (Ron y Aguardiente) y por último, la secretaría general compuesta por la dirección de apoyo contractual. (Figura 1)

Figura 1. Estructura orgánica perteneciente a la Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia EICE.



Fuente: Tomado de la página oficial de la Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia EICE. (2019)

1.2 Presentación del área o departamento donde desarrolló la práctica

En lo que respecta al área en la que la practicante realizó y brindó apoyo en actividades, esta se denomina Recursos Corporativos.

Inicialmente, en cuanto al objetivo principal, en esta se plantea asegurar por medio de acciones contundentes, el mantenimiento y bienestar de la infraestructura, seguridad y custodia de los bienes pertenecientes a la FLA, facilitando el funcionamiento adecuado de esta. Por otro lado, el alcance de este proceso inicia con la específica atención a las necesidades relacionadas con la infraestructura, activos fijos y bienes de la fábrica, y termina con la prestación de estos servicios y la implementación de acciones en pro del adecuado funcionamiento del área, la fábrica y su infraestructura.

En lo que concierne a los requisitos significativos y aplicables para el correcto funcionamiento, tanto del área de Recursos Corporativos como de la organización en su conjunto, se tiene que el uso adecuado de las normas ISO, tales como la ISO 9001 y la ISO 14001 es indispensable para comprender los objetivos, necesidades y el contexto tanto del área como de la organización.

Básicamente, en esta área se implementan políticas, normas y acciones con el fin de ejecutar un plan de adquisiciones anual, prestar servicios de mantenimiento en cuanto a la infraestructura, prestar servicio terrestre automotor, realizar el seguimiento y registro del proceso.

2. Desarrollo del proceso de práctica

2.1 Descripción del proceso de tipo estratégico u operativo en el cual participó como practicante

Lo que pretende el área en la que se encuentra la practicante, es implementar herramientas clave como la búsqueda de soluciones óptimas y cuidados para la mejora y permanencia de la infraestructura dentro de la FLA. Además, es un área que se enfoca también en la prestación de servicios generales, soporte logístico y de transporte.

Al ser un área donde su proceso se constituye principalmente por responder solicitudes, reparar y dar mantenimiento a la infraestructura de la FLA, este proceso se trata de un tipo de solicitudes relacionadas con el mantenimiento de la infraestructura, las cuales se gestionan a través de un aplicativo. Dicha aplicación es conocida como *Isolucion*; programa que facilita a la Fábrica estar al tanto de sus falencias en cuanto a la infraestructura física (en el caso del área en la que se centra la practicante). Es válido mencionar que dentro de este programa se encuentran múltiples reportes que se dividen en acciones correctivas, acciones preventivas, oportunidades de mejora, acciones para abordar riesgos, reportes de mejoramiento

y, por último, estadísticas de mejoramiento; además, se debe tener en cuenta, que para el área el reporte más común son las No Conformidades y actividades impuestas por otras dependencias.

En cuanto a los reportes, dentro de estos siempre se encuentra una descripción del problema, la persona quien es responsable de darle solución y la persona que realizó el reporte, estos reportes en su mayoría contienen falencias en lo que respecta a la estructura de la fábrica y lo más óptimo es estar al tanto de ellos debido a la importancia de la fábrica y que sus instalaciones llevan más de 100 años funcionando.

Explicando lo anterior de una forma un poco más detallada, la infraestructura física es parte fundamental de la Fábrica, no obstante, con el paso de los años, las instalaciones han empezado a mostrar cierta precariedad. Además, es válido recalcar que la FLA es una institución pública y que anteriormente estaba estrechamente relacionada con la Gobernación de Antioquia, sin embargo, en la actualidad se siguen conservando las instalaciones de la Gobernación por lo cual, al momento de responder a los reportes por daños en la infraestructura, también se debe tener en cuenta un contrato de adecuación con ellos.

Teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente, la importancia del mantenimiento y adecuaciones en la FLA es bastante evidente y es por esto que se le da uso a la plataforma Isolucion, ya que esta le facilita al área estar enterada de diversas situaciones en cuanto a la parte física de la Fábrica. Sin embargo, el principal problema del área es estar enterada constantemente de los reportes de daños, debido a que cuenta con un proceso un poco ralentizado con el que se maneja el responder, cumplir actividades y darles seguimiento a estas, teniendo en cuenta que estos reportes los puede hacer un miembro del área de Calidad, de Gestión de Riesgos y el mismo INVIMA en una de sus visitas.

Por otra parte, y en relación a los bienes, para la Fábrica este factor es de suma importancia ya que también son una parte fundamental en cuanto a su funcionamiento y el cumplimiento de sus actividades, por lo que es esencial tener un recuento actualizado de sus bienes tanto los que se encuentran en un estado inestable como aquellos que se encuentran en óptimas condiciones.

La función principal de esta área consiste en llevar a cabo inventarios, los cuales se elaboran de forma manual. Es decir, que, en cada departamento dentro de la organización, la persona encargada de realizar los inventarios lleva a cabo un recuento utilizando un listado físico de los bienes y las personas responsables de los mismos, así como el número de placa correspondiente a cada uno de los bienes.

No obstante, como se mencionó, la FLA ya no está directamente relacionada con la Gobernación de Antioquia desde el año 2021 (ambas instituciones se separaron oficialmente). Como resultado de esta separación, se llevó a cabo un último inventario de una manera estructurada con el propósito de apartar los bienes pertenecientes a la FLA de aquellos bienes pertenecientes a la Gobernación. A partir de ese momento, la Fábrica comenzó a gestionar una parte de sus actas (las actas son un listado de los bienes, donde se incluye la firma de su responsable y el lugar donde están ubicados) de forma física. Sin embargo, al tener solo algunos de estos inventarios de forma física se evidencia desorden y algunos se encuentran en pésimo estado, lo que tampoco beneficia a la FLA.

Además, en el área de bienes, que es responsable del manejo de las actas y los inventarios, se enfrenta a la desventaja de contar solamente con tres personas para llevar a cabo estas tareas, siendo el practicante la persona principal a cargo de ellas. Lo anterior, resulta en una mayor lentitud del proceso en general.

En resumen, esta área presenta deficiencia en lo relacionado a la administración de la información y la eficiencia al llevar a cabo sus procesos. Se evidencia dificultad al mantener un orden dentro de los inventarios y en dar respuestas ágiles a las acciones o reportes relacionados con la infraestructura.

El manejo de las falencias que se encuentran dentro del área de Recursos Corporativos se puede realizar teniendo en cuenta el uso del control y la organización. No obstante, estas falencias se han presentado en el área desde años anteriores al presente ya que, dentro de la Fábrica, la practicante ha logrado observar la cantidad de trabajo acumulado por la falta de organización de practicantes anteriores y el poco control que se realiza dentro del área. Es decir, la practicante, al momento de llevar a cabo sus funciones asignadas en las plataformas indicadas (Isolucion y Mercurio) se ha encontrado con acciones (reportes de falencias en la infraestructura de la FLA) antiguas y de años atrás a su ingreso.

Con respecto al aplicativo Mercurio, este es una herramienta se utiliza para la gestión documental y permite la administración de documentos de una forma más efectiva.

Por otro lado, no solo la practicante se ha percatado de las falencias que se presentan dentro de las dependencias si no también personas como directores de otras dependencias o el gerente.

2.2 Acciones de la practicante

Como se mencionó en párrafos anteriores, el área de Recursos Corporativos desempeña varias funciones, entre estas se encuentra el abordar y priorizar todo lo relacionado con la infraestructura de la FLA.

Sin embargo, es importante destacar que gran parte de las responsabilidades de este proceso recae en la practicante, quien debe aplicar las normativas correspondientes y la información disponible para brindar apoyo en la identificación y resolución de problemas en cuanto a la infraestructura.

Como ya se explicó en el proceso, esta área constantemente hace uso de la aplicación *Isolucion*, con el fin de estar atentos a las nuevas acciones o reportes que se le asignan específicamente al área de Recursos Corporativos.

En cuanto a esto, las acciones de la practicante fueron ingresar a dicha aplicación constantemente para revisar y estar al tanto en la parte de mejoramiento, si existen nuevas acciones o acciones vencidas a las que se les deba dar solución y seguimiento; sin embargo, al encontrarse con una nueva acción el principal el trabajo de la practicante, fue indicar acerca de porqué se daba esta situación dentro de la organización, es decir, si se suscitaba algún inconveniente, por ejemplo, en lo que respecta a la existencia de humedad en los techos en alguna bodega de rones de la FLA, una de las acciones fue acudir a esa bodega, tomar fotos como evidencia de que se ha encontrado dicha falencia, e indagar porque se da esta situación.

Posterior a esto, la practicante debía informar a su jefe directo para la creación de actividades que dieran solución a esta falencia, como proponer acciones en cuanto a la reparación de la humedad que se está presentando y, por último, cuando se estén llevando a cabo estas actividades, se debe realizar un seguimiento.

Como un ejemplo, se tiene la acción número 30 propuesta para el área de Recursos Corporativos (Figura 2) la cual fue presentada como una No Conformidad debido al deterioro de puertas de acceso, ventanas y partes superiores en las áreas de almacenamiento. En esta acción, inicialmente lo que se observa es la descripción, tipo de acción y quién es el responsable del problema principal a solucionar en la infraestructura y lo que se espera que se realice, al igual de donde proviene la acción a la que se le debe dar seguimiento, es decir, de que área.

Figura 2. Descripción de la acción número 30 perteneciente al sistema de gestión Buenas Prácticas de Manufactura (BPM)

 No Conformidad #30		
Tipo	Fecha de Registro	Proceso
No Conformidad	03/ene./2022	RECURSOS CORPORATIVOS
Sistema de Gestión	Fuente	Fecha de Cierre Proyectada
Buenas Practicas de Manufactura (BPM)		31/mar./2022
Reportado Por	Seguimiento Plan de Acción	Oficina
	☐	Sede principal

Fuente: Tomado de las acciones recopiladas en la plataforma de *Isolucion* del área de Infraestructura de Recursos Corporativos de la Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia EICE. (2023)

Posterior a eso, a dicha acción se le realizó su análisis de causas, es decir, los “¿por qué?” ocurrió esta situación, estos debían ser explicados de forma puntual donde la persona que realizó la acción comprenda por qué se da esta situación dentro de las instalaciones de la Fábrica, se debe tener en cuenta que estos deben ser minino 3 y máximo 6 (Figura 3).

Figura 3. Análisis de causas a la acción número 30 perteneciente al sistema de gestión Buenas Prácticas de Manufactura (BPM)

Análisis de Causas

○ Espina de Pescado ● Porques

Porques

Porqué 1

Porque el mantenimiento de las infraestructuras dependen del contrato con la Gobernación de Antioquia.

Porqué 2

Porque el deterioro de esta área es producto de la humedad en dicha zona.

Porqué 3

Porque esta humedad se presenta por el estancamiento de agua y filtración en los techos.

Porqué 4

Porque en el transcurso del tiempo se le ha dado un uso constante a puerta y ventanas.

Fuente: Tomado de las acciones recopiladas en la plataforma de Isolucion del área de Infraestructura de Recursos Corporativos de la Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia EICE. (2023)

Continuando con el proceso, se asignaron las actividades y los responsables de llevarlas a cabo, teniendo en cuenta que cada una de estas actividades debían tener una tarea y una respuesta. Esta parte, constaba inicialmente de asignar una tarea o actividad puntual para resolver dicha situación como se muestra en la imagen. Se debía tener en cuenta, que estas actividades también se evidenciarían en la lista de tareas, la cual se explicara mucho más adelante. (Figura 4)

Figura 4. Actividades relacionadas con el análisis de causa para dar solución a la acción número 30 perteneciente al sistema de gestión Buenas Prácticas de Manufactura (BPM)

Plan de Mejoramiento	
Actividad	
Responsable	
Segundo Responsable	
Fecha Compromiso	16/may./2022
Reportada por	
Actividad	El mantenimiento de las instalaciones está considerado en la contratación por parte de gobernación.
Responsable	
Segundo Responsable	
Fecha Compromiso	08/may./2023
Reportada por	
Actividad	Observar y reparar las zonas afectadas por la humedad, al igual que techos, puertas y ventanas con la finalidad de evitar el estancamiento de agua y deterioro de estas zonas.

Fuente: Tomado de las acciones recopiladas en la plataforma de Isolucion del área de Infraestructura de Recursos Corporativos de la Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia EICE. (2023)

Es válido aclarar que al igual como se asignaban las actividades para solucionar esta dificultad, también se permitía plantear y llevar a cabo un plan de acción para que dicha situación no volviera a ocurrir.

Por último, la persona que era responsable de las actividades asignadas debía darle solución y seguimiento a cada una de estas, al igual que adjuntar evidencia. Este seguimiento se debía realizar explicado de una forma bastante detallada con el fin de que fuera mucho más sencillo el cierre de dicha acción. (Figura 5)

Figura 5. Seguimiento de las actividades y evidencia del cumplimiento a la acción número 30 perteneciente al sistema de gestión Buenas Prácticas de Manufactura (BPM)

Seguimiento	Eficacia y Costo
Editar Adicionar Seguimiento Fecha 10/may./2023 Resultado Se realizó un contrato con la Gobernación de Antioquia y se le envió un acta con todas las adecuaciones por llevar a cabo dentro de la fábrica, en la que se incluye un presupuesto. Usuario      Registros(2)	Eficacia Sin Revisar Costo \$ 0
Editar Adicionar Seguimiento Fecha 10/may./2023 Resultado Se realizaron adecuaciones en lo que respecta al área de almacenamiento de materias primas, en cuanto a la parte superior. Usuario      Registros(2)	Eficacia Sin Revisar Costo \$ 0
Fecha 10/may./2023 Resultado Se llevaron a cabo las adecuaciones necesarias en cuanto al área de almacenamiento de producto terminado, esto en lo relacionado a ventanas, parte superior y puestas de acceso. Usuario   Registros(1)	

Fuente: Tomado de las acciones recopiladas en la plataforma de Isolucion del área de Infraestructura de Recursos Corporativos de la Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia EICE. (2023)

En relación a las acciones especificadas anteriormente, es relevante dar a conocer que cuando muchas de estas acciones tenían una fecha de vencimiento (es decir, una fecha límite en la cual se debía dar respuesta). Por lo tanto, lo más óptimo para el área en su momento fue no dar espacio a que se vencieran las acciones y resolver las que ya se encontraban vencidas, debido a que esto no era oportuno para el área

y aún más considerando que la gran mayoría de acciones eran con respecto al mantenimiento de la infraestructura.

Visto que se acaban de especificar las acciones que fueron más relevantes en el proceso que realizó la practicante dentro del área de infraestructura, a continuación, se explicarán las actividades secundarias que realizó en el mismo aplicativo.

Como se mencionó anteriormente, dentro del aplicativo, también se realizaba la medición de indicadores para el área de Recursos Corporativos, dentro de estos indicadores se podía encontrar la medición de residuos sólidos aprovechados por la Fábrica, el aumento de seguridad y/o hurtos presentados, quejas o peticiones para el restaurante, etc. Inicialmente, se encontraban clasificados por área los indicadores que este pretendía medir en su proceso. No obstante, para el área de Recursos Corporativos son únicamente 4 indicadores. (Figura 6)

Figura 6. Se muestran los 4 indicadores que miden de manera mensual, trimestral o semestral el área de Recursos Corporativos, entre estos están chequeo a la seguridad física, número de incidentes y/o hurtos, porcentaje de ejecución de planes de mantenimiento preventivo y, por último, porcentaje de requerimientos atendidos en el buzón de sugerencias del restaurante.

▼ RECURSOS CORPORATIVOS				106.914863%			
Indicador	Valor Real Acumulado	Tendencia	Meta	Valor real	Fecha medición	% Cumplimiento	Gráfica
Chequeo a la seguridad física		↑	90	93,21	17/abr./2023	103.566667 %	
Número de incidentes de seguridad y/o hurtos		↓	3	0	29/ene./2023	103.092784 %	
Porcentaje de ejecución de los planes de mantenimiento preventivo		↑	100	96	20/ene./2023	96 %	
Porcentaje de requerimientos atendidos del buzón de sugerencias del restaurante.		↑	80	100	20/ene./2023	125 %	

Fuente: Tomado de la medición de indicadores correspondientes al área de Recursos Corporativos, recolectados específicamente de la plataforma de Isolucion del área de Infraestructura de Recursos Corporativos de la Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia EICE. (2023)

En cada uno de estos indicadores se encontraba una fórmula específica la cual indicaba la manera correcta en la que se debía medir cada indicador, es de aclarar que cada fórmula era diferente y dependiendo del indicador.

Para el indicador acerca del chequeo a la seguridad física, se debía tener en cuenta la fórmula que constaba de hacer una división del número de requisitos cumplidos sobre el total de requisitos que se debían cumplir y al final este resultado se multiplicaba por cien (estos requisitos están todos relacionados con la seguridad física). El objetivo principal de medir este indicador fue iniciar con la aplicación de

controles de seguridad en las instalaciones físicas los cuales permitan el prevenir cualquier tipo de incidente o acto malintencionado. (Figura 7)

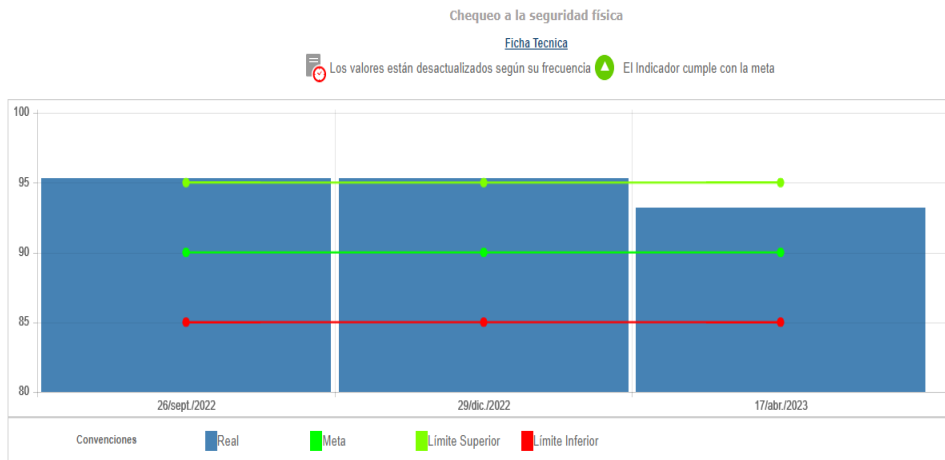
Figura 7. Se evidencia el indicador del chequeo a la seguridad física, su objetivo y la fórmula para medir este de forma correcta.

Seleccionar FICHA DEL INDICADOR Chequeo a la seguridad física		
Objetivo Aplicar controles de seguridad en las instalaciones físicas para evitar cualquier acto malintencionado que contamine el producto.	Tendencia Positiva	Tipo Eficacia
Activo ☒	Notificar nuevas mediciones No	Fuente de información Formato FO-M8-P3-158 chequeo a la seguridad física
Quien Mide Director Administrativo	Descripción Fórmula	Fórmula de cálculo $(\text{Numero de requisitos cumplidos} / \text{total de requisitos}) * 100\%$

Fuente: Tomado de la medición de indicadores correspondientes al área de Recursos Corporativos, recolectados específicamente de la plataforma de Isolucion del área de Infraestructura de Recursos Corporativos de la Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia EICE. (Isolucion, 2023)

Por último y en cuanto a la medición de indicadores, el aplicativo de Isolucion permite observar una gráfica, la cual se construye a partir de la información y la medición de los indicadores. (Figura 8)

Figura 8. Se muestra la gráfica realizada por el aplicativo Isolucion posterior a la medición del indicador, en la cual se tiene en cuenta la meta, el límite superior y el límite inferior. De esta misma manera, también incluye las fechas, los anexos realizados por la persona encargada de la medición y arroja el resultado de cómo se encuentra el indicador con respecto al límite inferior y al límite superior.



Fuente: Tomado de la medición de indicadores correspondientes al área de Recursos Corporativos, recolectados específicamente de la plataforma de Isolucion del área de Infraestructura de Recursos Corporativos de la Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia EICE. (Isolucion, 2023)

En cuanto a Isolucion y para finalizar con lo relacionado a ese aplicativo, la practicante también llevó a cabo el cierre de tareas. Con relación a las tareas que la practicante realizaba, consistían en proporcionar respuestas breves y coherentes en cuanto a lo que estas indicaban resolver. A diferencia de las acciones o reportes, muchas veces no era necesario el uso de evidencias. Es importante señalar que muchas de estas tareas solían provenir de las acciones asignadas a otras áreas.

Por ejemplo, para el área de envasadora, se generaba una acción por falta de limpieza, uso inadecuado de los casilleros y humedad en el techo de las instalaciones, en dicho caso, se le asigna la tarea al área de infraestructura de reparar dicha humedad, debido a que esta área se encarga de las adecuaciones físicas de la Fábrica.

Es válido agregar que, en cuanto a las tareas, también se podía encontrar la lectura de un acta o la asistencia a un comité (en dichos comités se resalta algunas falencias dentro del área y tareas pendientes).

Por otra parte, en cuanto a sus actividades, la practicante también realizó cotizaciones, relacionadas con insumos necesarios para una adecuación que se debía llevar a cabo, insumos que eran necesarios para el funcionamiento de la organización y del área o cotizaciones en cuanto a personal. En esta parte, la practicante solía indagar, ya sea en internet o en los contactos que la organización le proporcionaba, el área, el costo y la cantidad de los productos que en su momento eran requeridos. Posterior a eso, debía realizar un Excel organizado con la

información recolectada y remitirlo a su jefe para finalizar con la contratación de la mejor opción para el servicio que se necesitaba.

Como un ejemplo, se tiene una cotización realizada por la practicante para la contratación del servicio de dispensadores de café en comodato (**Figura 9**)

Figura 9. Se muestra una gráfica realizada por la practicante, teniendo en cuenta la información obtenida al momento de realizar una cotización.

COTIZACIONES DISPENSADORES DE CAFÉ

Maquina ROMA

Imagen interna

Medidas

alto	62 cm
ancho	30 cm
fondo	46 cm
peso	17 kilos

Más información

3 diferentes bebidas (a elección)
capacidad de 1500 bebidas
de 5 a 6 onzas
consumo mínimo 410 mensuales
bajo consumo de energía

Precios

Bebidas	5 onz	6 onz
trinito	\$ 410.00	\$ 450.00
te frutal	\$ 360.00	\$ 400.00
te chai	\$ 600.00	\$ 700.00
chocolate luker	\$ 490.00	\$ 580.00
chocolate corona	\$ 600.00	\$ 720.00
cocholate con leche luker	\$ 580.00	\$ 690.00
cocholate con leche corona	\$ 680.00	\$ 820.00
café con leche	\$ 730.00	\$ 870.00
capuchino vainilla	\$ 780.00	\$ 890.00

Precio adicionales

NOTA: después de los tres meses es un
contrato sin cláusula de permanencia.

NOTA: despues de los tres meses es un contrat sin clausula de permanencia.

Fuente: Fuente de elaboración propia con la información puntual encontrada en la página oficial de MundoKafe en cuanto a sus dispensadores disponibles. (MundoKafe,2023)

La mayoría de estas cotizaciones se realizaban cuando en la Fábrica se encontraba una necesidad, por ejemplo, los dispensadores de café en comodato (es decir en forma de préstamo); en cuanto a esto, la practicante durante los 6 meses realizó algunas de estas cotizaciones, las cuales se enviaban a su jefe quien le remitía al gerente de la organización para decidir si contratar el servicio o no contratarlo.

Continuando con las acciones y ya habiendo explicado lo que desempeñaba la practicante únicamente relacionado con el aplicativo Isolucion y las cotizaciones, también están las acciones relacionadas con el aplicativo Mercurio. Inicialmente, en este aplicativo lo que se encontraba eran netamente solicitudes o PQRs. Estas podían ser desde una petición de salida de licor o peticiones en cuanto a las grabaciones de las cámaras de seguridad. Básicamente lo que la practicante realizaba en esta parte era transmitirle a su jefe la información que llegara a este aplicativo.

Lo que destaca o diferencia a Mercurio de Isolucion como aplicativo, es que Mercurio únicamente sirve para enviar o recibir solicitudes de todo tipo y este da la

oportunidad a la Fábrica de conservar dichas solicitudes con el fin de ubicarlas de forma segura dentro de los archivos.

Por otro lado, y en cuanto a la acción que realiza la practicante con relación a los inventarios, su participación en esta área era un tanto limitada, debido a que básicamente este apoya el proceso del área de bienes. Dentro de este proceso, la practicante asiste haciendo un conteo básico de los bienes en varias áreas dentro de la FLA, al igual que la asignación de placas y revisión de estas, es decir, si los bienes que se encuentran en la Fábrica aun poseen su número de paca actualizado.

En cuanto a las acciones de inventarios, la practicante no participó de forma muy activa en estos debido a que las acciones netamente solicitadas para él, es decir, en la que este se debía desempeñar son las acciones explicadas anteriormente. Sin embargo, el practicante tuvo la oportunidad de apoyar con el recuento de sillas y sus placas en las diferentes áreas. En cuanto a las placas, este es un número que se le da a determinado objeto dentro de la Fábrica y cada uno es diferente, estos inician con un consecutivo de F00 y su número siguiente puede variar.

Por último, lo que se hace con estas son archivarlas en cada acta y asignarlas a la persona responsable de estas, lo que funciona como garantía en caso de que primero se deba realizar un cambio, haya pérdida del objeto o daño a este, el acta identifica quién y desde cuando tiene el objeto quien es completamente responsable de este.

3. Reflexiones sobre la experiencia de práctica

3.1 Sobre el proceso o situación a resolver

Teniendo en cuenta que la practicante desempeñó ciertas actividades dentro de la FLA alrededor de unos 6 meses, le dio la capacidad de involucrarse en diversos procesos dentro del área de Recursos Corporativos; específicamente en el proceso de infraestructura y en el de bienes.

A partir de esto, la practicante observó que para el proceso dentro del área de Recursos Corporativos es de suma importancia que esta cuente con más apoyo de profesionales. Se llegó a esta observación debido a que comúnmente ambos procesos, los cuales son óptimos para el funcionamiento de la organización son realizados por practicantes en su totalidad y es válido mencionar que aunque el director del área en específico se muestre bastante comprensivo en cuanto a las actividades que debe realizar el practicante dentro y fuera de la Fábrica, además de

que confía en que realizará las actividades que debe en el momento indicado su posición no le permite estar al 100% enterado de los procesos que lleva a cabo debido a su gran número de responsabilidades.

La importancia que tiene el proceso de infraestructura radica en que para la actividad que la Fábrica está llevando a cabo, un aspecto que no se puede dejar de considerar es el buen funcionamiento y el mantenimiento de su estructura física, ya que esto hace que esta continúe vigente y en funcionamiento, por lo cual se recalca la importancia de que este proceso cuente con más apoyo.

Del mismo modo, iniciar una actualización para el aplicativo que se utiliza con la finalidad de dar a conocer esos reportes específicamente acerca de la infraestructura. Es decir, a lo largo de la práctica la practicante tuvo que realizar múltiples actividades dentro del aplicativo Isolucion donde inicialmente se encontró con que es una aplicación que no es lo suficientemente específico para las actividades que con este se requiere llevar a cabo, lo que hace el proceso aún más lento y que presente dificultades al momento de dar respuesta en cuanto a problemas de infraestructura. Por otro lado, el proceso de bienes presenta de igual manera dificultades en cuanto a la realización de inventarios, baja de equipos, etc. Dado que en este proceso no disponía de un aplicativo totalmente dedicado y todo debía ser documentado en Excel, hace del proceso algo considerablemente complicado. Por lo cual, sería beneficioso considerar la posibilidad de actualizar la aplicación Isolucion y, además, optar por el uso de un aplicativo que mejore el proceso de gestión de bienes e inventarios.

3.2 Desde lo teórico y lo conceptual

Los principios administrativos, aparte de ofrecer un conjunto de directrices fundamentales, desempeñan un papel importante en cuanto a la teoría y la práctica administrativa dentro de las organizaciones. Estos principios se destacan por ser simples y comprensibles, aportan una base sólida para la toma de decisiones y ofrecen una orientación práctica al gerente. Estos principios dan relevancia a la coordinación y eficiencia dentro de la administración.

Para Fayol (1916), destacado teórico de la administración, para que una empresa funcione de forma efectiva, es necesaria la aplicación de ciertos principios en sus procesos. Fayol, planteó algunos componentes que actualmente son conocidos como el proceso administrativo los cuales tenían como objetivo crear una herramienta de pensamiento sistémico. Estos componentes se han convertido en

una guía esencial ya que hacen énfasis en la importancia de la organización, así mismo, para profundizar en este aspecto es importante explicar algunos de estos principios que, se considera, hacen parte en el proceso de prácticas dentro del área de infraestructura. (Fayol, 1916)

Con respecto a lo anterior, se agrega en este apartado la parte de las funciones administrativas, entre estas se encuentra la planeación, según lo planteado por Fayol, es un proceso en el cual se establecen objetivos con tiempos determinados los que deben ser cumplidos. En la planeación, se determina el curso de acciones para lograr el cumplimiento de estos objetivos propuestos y para esto se deben tener en cuenta algunos parámetros. Dentro de estos se encuentra la factibilidad, donde se requiere que el objetivo que se plantee sea fácil de ejecutar con los recursos disponibles.

Posterior a esto, la flexibilidad, donde se establecen márgenes que permitan afrontar situaciones no previstas, ya que un plan demasiado rígido no permite realizar cambios. Por último, el intercambio de estrategias para llevar a cabo el objetivo, donde se dan diversas perspectivas para enriquecer el proceso de planeación. (Mendoza, J. M. 1985).

En resumen, la planeación es un proceso de fijación de objetivos, donde se determinan ciertas acciones para alcanzarlos. En el contexto dentro de la FLA, específicamente en el área de infraestructura la planeación es un proceso de establecer objetivos con un alto grado de flexibilidad y viabilidad. Es decir, que los planes y objetivos dentro de esta área tiene un nivel bastante alto en cuanto a su posibilidad de ejecución, además de que son planes adaptables a cualquier ámbito dentro del área, ya sea abarcando al mantenimiento y adecuaciones, al igual que respuesta en cuanto a acciones o realización de tareas asignadas. Con relación a la función administrativa de dirección, el cual también se incluye entre estos. Se tiene que, se concentra en el coordinar las acciones de cada miembro de la organización con la finalidad de que estos lleven a cabo sus actividades de forma eficaz. La dirección implica la supervisión un poco cercana (cara a cara) de los empleados en las acciones diarias que estos realizan, este concepto también incluye la eficiencia del gerente en cuanto a la dirección de la organización. (Mendoza, J. M. 1985).

En el caso de la Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia, la organización ha optado por un proceso de dirección más enfocado en lo autónomo, es decir, dentro de la organización y el proceso en el que participó la practicante la dirección de los empleados no se da de manera tan personal. No obstante, la organización busca que sus trabajadores realicen procesos de forma eficaz sin la necesidad de tener

una supervisión constante, lo cual le ha funcionado de manera asertiva, pero en aspectos de practicare la dirección un poco más rigurosa sería lo más óptimo. Algo relevante de mencionar, es que la comunicación es un aspecto de suma relevancia a tener en cuenta con respecto a las funciones administrativas en cuanto a la ejecución de actividades de la Fábrica. Ya que este, está relacionado con la fluidez de la organización específicamente en el contexto en el que se encuentra este apartado.

Por otra parte, la función administrativa basada en el control consistente netamente en el establecer sistemas que permitan a la organización medir los resultados actuales con los pasados, con la intención de tener información acerca de posibles errores o mejoras que se puedan implementar para futuros planes. El propósito de esta función es garantizar el buen funcionamiento de los planes que se llevan a cabo, al igual que ofrecer acciones con la intención de corregir variaciones potenciales que se presenten. Dentro de esta función se integran dos conceptos muy importantes, como lo son la eficiencia y eficacia. Lo anterior debido a que el control contribuye y asegura un mejor uso de los recursos para alcanzar los objetivos previamente fijados. (Mendoza, J. M. 1985).

En el aspecto de control, la FLA cuenta con un aplicativo llamado Isolucion (mencionado anteriormente) en el cual constantemente se hace un control a los avances y planes que ha llevado a cabo el área de infraestructura, esto con la finalidad de que no se presenten de nuevo las mismas fallencias teniendo en cuenta que el aspecto de adecuaciones a la infraestructura es un tema recurrente al ser una organización de gran tamaño y varios años de funcionamiento.

3.3 Sobre las acciones del practicante

Como primera experiencia de prácticas realmente fue una sorpresa la forma en la que esta resulta, la cual tiene cosas bastante positivas como experiencia, pero, en el desarrollo y avance de las prácticas también hubo varios momentos de estrés y dificultad.

Para empezar, al momento de llegar es donde ocurrieron ciertas dificultades en cuanto a la adaptación del proceso, ya que al tener que dar respuesta a ciertas acciones y reportes dentro del aplicativo Isolucion y no tener una idea muy clara de cómo se llevaba a cabo este proceso o no haber tenido una inducción más a fondo de sus funciones, teniendo en cuenta que al llegar la practicante encontró en el aplicativo trabajado atrasado. Sin embargo, con el tiempo la practicante fue indagando dentro del aplicativo y entendiendo un poco más el proceso del área

además de que tuvo con el apoyo de su jefe y otros colaboradores dentro de la organización.

Posterior a cómo fueron sus primeras semanas dentro de la organización, también fue un reto algo complicado para la practicante el ubicarse dentro de la Fábrica, es decir, se está al tanto que dentro de las actividades se encuentra la recolección de evidencia fotográfica y seguimiento, para esto el practicante constantemente debía acudir al lugar de este reporte y esto era un proceso bastante difícil porque la mayoría de estas veces no conocía la ubicación del lugar.

Pero, mucho de lo anteriormente expresado como dificultad con el tiempo fue manejándose y llegando al punto donde ya no era considerado una desventaja dentro de las acciones del practicante y algo a resaltar es que el practicante constantemente se encontró con apoyo, aunque este no era de cierta manera un acompañamiento a tiempo completo en sus acciones puntualmente, contó con el consejo de muchos funcionarios y su jefe dentro de la organización.

En cuanto a la experiencia de la practicante dentro de la Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia EICE, se encuentra bastante complacida con el proceso que vivió dentro del área de Recursos Corporativos, de este aprendió la importancia de todo lo que radica en el área de infraestructura y aunque no participó de lleno en el área de bienes, también comprendió la relevancia que este proceso tiene y como ambos tienen una relación estrecha, aunque no lo parezca. Como practicante, al tener que enfrentar dificultades para adaptarse a las tareas asignadas, se destaca el compromiso constante durante su proceso de aprendizaje, al asumir nuevos desafíos y ofrecer apoyo dentro y fuera del proceso en el que se desempeñaba.

Teniendo en cuenta todo lo expresado con anterioridad, la practicante se encuentra profundamente agradecida, porque, aunque encontró dificultades al inicio de su proceso no se le impidió la adquisición de conocimiento y experiencia. También se encontró con personas que, aunque no estaban relacionadas con el área o las acciones que llevó a cabo, tuvo la oportunidad de entender y aprender muchas cosas en cuanto a lo personal.

4. Recomendaciones

4.1 A la organización o al área, sobre el proceso

En cuanto al proceso en el que participó la practicante, una recomendación que se realiza es que se lleve a cabo la contratación de personal profesional que ocupe el puesto de infraestructura o que la guíe en las actividades que este debe llevar a cabo,

ya que se ha evidencia que realmente este es un puesto que necesita más dedicación y la contratación de únicamente practicantes puede generar cierta lentitud en el proceso debido a la inversión de capacitaciones que se debe hacer y además, porque el practicante al llegar evidencia que aunque haya realizado a cabalidad sus acciones puede que presentarse el momento donde llegue a este puesto un practicante que realmente no lleve a cabo las acciones que este necesita para su correcto funcionamiento.

Esta es una recomendación que también se puede aplicar en el proceso de bienes, ya que en ambos las acciones a realizar están asignados 100% a practicantes lo cual no permite que sean procesos completamente organizados al igual que constantes, además la ventaja radica en el ahorro de tiempo y dinero.

En cuanto al tiempo que se le dispone a la contratación de nuevos practicantes, no se deberá realizar la búsqueda, entrevista, contratación e inducción de personal nuevo cada semestre y le dará a la organización, específicamente al área la oportunidad de responder a las acciones o peticiones en cuanto a la infraestructura de una forma más rápida y se evitará de esta manera daños mucho más graves en lo que respecta a la estructura física de la organización. Y en cuanto al área de bienes, se tendrán constantemente actualizados los inventarios, los artículos que se deben dar de baja, al igual que los artículos que deben ser cambiados de forma inmediata.

4.2 A los procesos de práctica

En cuanto al proceso de prácticas y teniendo en cuenta la experiencia vivida por la practicante, se considera oportuno que dentro del proceso lo más pertinente es que se inicie más acompañamiento en todo el transcurso del apoyo que este le brinda al proceso.

Este acompañamiento debe realizarse desde la inducción con los aplicativos necesarios para que este realice sus acciones y que no hayan inconvenientes, como también en cuanto a la ubicación de las instalaciones debido a que constantemente la practicante debe hacer un recorrido de las instalaciones y por eso es importante que este las conozca y no solo de forma simple, sino que se pueda ubicar dentro de ella; en concreto, que este acompañamiento también esté vinculado al momento del practicante realizar todo lo relacionado con la solución, es decir, acciones, tareas, indicadores y en caso tal de actualización de documentos, con el fin de en su momento no exista ningún tipo de retraso en el proceso que le genere pérdidas a la organización y al área.

Por último, realizar el cambio de la silla en la que se encuentra el practicante, aunque sea una recomendación bastante simple, se considera importante que para la realización de su trabajo. Esté cómodo o por lo menos en una posición que no comprometa su salud física debido a que para realizar el trabajo también es muy importante cómo se encuentre la practicante y su comodidad.

En cuanto a la asignación de actividades que la practicante debe llevar a cabo que estas sean asignadas a medida que vaya avanzando en el aplicativo, es decir, que estas no se asignen de forma precipitada porque lo importante es que se familiarice primero con el proceso y que paso a paso tenga su propio ritmo en el cual pueda darle solución y cumplir con lo que se le pide dentro del área, por lo cual es importante que cada nueva acción que este vaya a llevar a cabo sea expuesta de forma gradual para no generar confusión dentro de su proceso de aprendizaje.

5. Referencias

En, P., De Empresas, A., María, J., & Vicente, S. (s/f). *El Proceso Administrativo*.

- Fayol, H. (1916). *Introducción a las Organizaciones* Introducción a las Organizaciones TEORÍA CLÁSICA TEORÍA CLÁSICA DE LA DE LA ADMINISTRACIÓN ADMINISTRACIÓN INTRODUCCIÓN A LAS ORGANIZACIONES-2009.
- FLA - Fabrica de Licores de Antioquia Historia. (s/f). Recuperado el 26 de septiembre de 2023, de <https://fla.com.co/historia/>
- Isolución ® 5. (s/f). Recuperado el 26 de septiembre de 2023, de <https://isolucionfla.antioquia.gov.co/Isolucion/PaginaLogin.aspx>
- Mendoza, J. M. (1985). Las funciones administrativas: un enfoque estratégico y táctico. In *Las funciones administrativas: un enfoque estrategico y tactico* (pp. 207-207).