



**PRÁCTICA EMPRESARIAL EN ZENÚ
INFORME FINAL
PRÁCTICA LABORAL**

**ESTUDIANTE
JOSED ESTID BEDOYA VELASQUEZ**

**ASESOR
JESÚS DAVID MÚNERA ALVAREZ**

**TECNOLÓGICO DE ANTIOQUIA- INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
FACULTAD DE INGENIERÍA
INGENIERÍA EN SOFTWARE POR CICLOS PROPEDEUTCIOS, NIVEL 2
MEDELLÍN
2020**

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	2
2. DESCRIPCIÓN DEL LUGAR DE PRÁCTICA.....	3
2.1. Descripción de la empresa	3
2.2. Información del cooperador.....	3
2.3. Misión.....	3
2.4. Visión.....	3
2.5. Principios y/o valores corporativos	4
2.6. Reseña histórica de la empresa	4
2.7. Descripción del área de la práctica.....	5
3. DESCRIPCIÓN DE LA PRÁCTICA.....	5
4. OBJETIVOS DE LA PRÁCTICA	5
4.1. General.....	5
4.2. Específicos	5
5. FUNCIONES REALIZADAS.....	6
5.1. Dar soporte técnico presencial o remoto	6
5.2. Estar al tanto de las actualizaciones del software corporativo	6
5.3. Usar herramientas para tomar control remoto:.....	6
6. DESARROLLO METODOLÓGICO DE LA PRÁCTICA.....	7
7. RESULTADOS OBTENIDOS.....	8
7.1. Dar soporte técnico presencial o remoto	8
7.2. Estar al tanto de las actualizaciones del software corporativo	8
7.3. Aprendí a usar herramientas para tomar control remoto	8
8. CONCLUSIONES	10
9. REFERENCIAS.....	11
Bibliografía.....	11
10. ANEXOS.....	11
10.1. Tablas	12
10.2. Ilustraciones	12

1. INTRODUCCIÓN

Organización del Informe

En este documento van a encontrar la descripción de las funciones de mi práctica, la cual fue realizada en modalidad presencial y en teletrabajo. El teletrabajo se da a causa de la emergencia sanitaria vivida por el COVID-19. Encontrarán los datos de la empresa y de mi jefe inmediato. Se podrá conocer un poco de las características de la organización tales como: Su Misión, Visión, Principios/Valores e Historia.

Se da a conocer, con una breve descripción, el área a la cual pertenezco y las actividades que realizo en esta.

Generalidades

Me encuentro en el área de informática de Alimentos cárnicos, apoyando la solución de requerimientos de soporte técnico que llegan a esta área. Algunos de estos requerimientos son: problemas de conectividad con la red, conectar impresoras a equipos de cómputo, brindar asesorías telefónicas sobre configuraciones, ingresar equipos de cómputo al dominio de la empresa.

Justificación

La atención de requerimientos de soporte técnico es una tarea que requiere una atención dedicada de una persona, pues el desarrollo óptimo de los procesos de las áreas depende, en gran medida, de los implementos informáticos. Dar solución a los diferentes requerimientos requiere de un analista de soporte que le guste ser investigativo, dinámico y recursivo pero, además, que tenga un conocimiento técnico adecuado. La dicho anteriormente combinado con diferentes herramientas, que nos brinda la empresa, posibilitan dar una buena atención a estos requerimientos.

2. DESCRIPCIÓN DEL LUGAR DE PRÁCTICA

2.1. Descripción de la empresa

Nombre o razón social:	Industrias de Alimentos Zenú S.A.S
Actividad principal:	Empresa productora de alimentos
Dirección:	Carrera 64c # 104-03
Ciudad:	Medellín, Colombia
Teléfono:	(574) 470 52 22
Página web:	https://www.zenu.com.co/

Tabla 1 Descripción de la Empresa

2.2. Información del cooperador

Nombres y apellidos:	Andrés Felipe Martínez Murillo
Cargo:	Analista
Profesión:	Tecnólogo en sistemas
Teléfono:	3017689277
Correo electrónico:	amartinezm@serviciosnutresa.com

Tabla 2 Información del Cooperador

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

Juntos lograremos triplicar nuestro negocio, proporcionando calidad de vida al consumidor con productos que satisfagan sus aspiraciones de bienestar, nutrición y placer (Gutierrez, 2020, pág. 1).

2.5. Principios y/o valores corporativos

Integridad: Actuamos con honestidad y lideramos con ejemplo.

Responsabilidad: Obramos con perseverancia para lograr la lealtad de clientes y consumidores.

Servicio: Servimos con devoción y orientamos todo nuestro esfuerzo para asegurar la lealtad de clientes y consumidores.

Calidad: Hacemos el trabajo bien hecho desde el principio, damos lo mejor de nosotros y buscamos siempre soluciones simples y efectivas.

Trabajo en equipo: Unimos talentos y esfuerzos para el logro de objetivos comunes, escuchamos a todos con atención, valoramos la diversidad de opiniones y mantenemos relaciones de confianza.

Innovación: Buscamos siempre nuevas formas de hacer mejor las cosas y aprender de nuestros aciertos y desaciertos.

Entusiasmo: Trabajamos con alegría y amor por lo que hacemos.

2.6. Reseña histórica de la empresa

La historia de la marca Zenú inicia en los años 50 cuando el señor Pedro Nel Ospina establece una planta de producción de carnes entre la ciudad de Medellín y Bello (Colombia) que permitiera industrializar el proceso de la carne, en la época donde las carnes embutidas se limitaban al chorizo y recién iniciaba con el producto de las salchichas.

El origen del nombre Zenú nace como homenaje a la región donde realizaban sus actividades de ganadería. Los habitantes nativos llamaban Zenú al río que hoy conocemos como Sinú. En 1959, se realiza un gran avance en la presentación de las carnes frías, pues es en este año cuando el empaque incluye un abre fácil el cual consistía en una llave en forma de T, es decir, ya no se requería de abre-latas, lo cual le daba el concepto de portabilidad al producto.

Para 1960, Zenú es adquirida por la empresa Noel, 13 años más tarde le otorgan el permiso para distribuir sus productos enlatados en todo el territorio colombiano. Durante los años 80 y 90, Zenú se destaca por la adquisición de nuevas tecnologías que permitieron entregar un producto con mejor calidad. En el año 2001, lanza una nueva línea de productos con la marca Sofia, comidas de rápida preparación.

En ese mismo año, la organización lanza su marca Pietrán cubriendo así la oferta de productos bajos en grasa.

Para 2008, Zenú logra la obtención del certificado de calidad ISO 9001/08, siendo la única marca en Colombia para ese entonces en lograr esa distinción. (Expertos en marca, 2020)

2.7. Descripción del área de la práctica

Me encuentro en el área de informática, área que se encarga de brindar soporte técnico a la empresa y de tener los equipos de cómputo, impresoras, la red y dispositivos informáticos en buenas condiciones y funcionales. Esto permite que las áreas de la compañía puedan contar con herramientas idóneas y óptimas para desarrollar sus procesos pero además, ayuda a realizar inversiones correctas en tecnología que pueda apoyar el desarrollo y crecimiento de la compañía.

3. DESCRIPCIÓN DE LA PRÁCTICA

Mi práctica se desarrolla en el área de tecnología de información; allí se realiza soporte a equipos de cómputo, tanto en hardware como en aplicativos, redes, telefonía I.P. e impresoras en red. Con todo este tipo de actividades apoyamos las áreas administrativas y las áreas de producción, mejorando el rendimiento en la compañía. Doy asesorías telefónicas, en sitio o remotas para que las herramientas informáticas de los usuarios siempre estén en óptimo estado.

4. OBJETIVOS DE LA PRÁCTICA

4.1. General

Prestar soporte técnico a los equipos de cómputo y asesorar a los usuarios desde el área de informática.

4.2. Específicos

- Ingresar equipos externos al dominio y red de alimentos cárnicos.
- Actualizar el software corporativo en los equipos de cómputo de los usuarios de la compañía.
- Hacer mantenimiento preventivo y correctivo a la red privada de la compañía.

5. FUNCIONES REALIZADAS

5.1. Dar soporte técnico presencial o remoto

Diagnosticamos y solucionamos errores que se presentan en los computadores de los usuarios de la compañía.

5.2. Estar al tanto de las actualizaciones del software corporativo

Debo estar informado de las actualizaciones de todos los softwares que la empresa utilice y su método de instalación. Para realizar las actualizaciones debo acceder al repositorio de instaladores; ubicar los archivos requeridos e instalar la nueva versión del software, esto de acuerdo con el procedimiento indicado por el fabricante.

5.3. Usar herramientas para tomar control remoto:

Siendo estas las herramientas más recomendables para dar soporte técnico a distancia, se hace bastante importante cuáles puedo utilizar y cuándo, ya que no todo se puede resolver por este medio, esto debido a que estas herramientas tienen falencias, por ejemplo: Hay herramientas como lo es Chrome desktop, que no deja dar click sobre alguno cuadro de dialogo.

6. DESARROLLO METODOLÓGICO DE LA PRÁCTICA

El área de informática es la encargada de atender los incidentes y requerimientos tecnológicos de la compañía. Estas solicitudes las hacen por medio de una llamada telefónica, un correo electrónico, un mensaje de texto, etc. Para cada uno de ellos hay una manera diferente de proceder y es de lo que hablaré a continuación.

Si un usuario me contacta telefónicamente, el primer paso es identificarlo, luego procedo a diagnosticar el problema. Si el problema se puede resolver telefónicamente y el usuario tiene un poco de conocimiento de informática, se da solución de forma remota asistida. Si el usuario no tiene conocimientos en informática, se usan diversas herramientas que me permiten acceder al equipo y dar una solución al problema. Esto mismo pasa si el usuario se contacta vía, mensaje de texto. Lo más probable en estos casos, es que tomemos control remoto del equipo de cómputo del usuario.

La priorización en la atención de requerimientos e incidentes se realiza con base al área que pertenece el usuario, el diagnóstico realizado y el conocimiento en la importancia de los procesos de la compañía. Cuando llega un requerimiento se evalúa la prioridad, si el requerimiento es de solución prioritaria se procede a atenderlo, sin importar el orden de llegada, en caso contrario, primero se atiende los requerimientos que hayan llegado antes.

7. RESULTADOS OBTENIDOS

7.1. Dar soporte técnico presencial o remoto

Aprendí a diagnosticar los problemas que los usuarios presentan, esto para dar una correcta solución.

7.2. Estar al tanto de las actualizaciones del software corporativo

Estando al orden del día con todas las actualizaciones de los softwares que usa la empresa, puedo brindar asesorías con buen argumento y así satisfacer la necesidad de los usuarios. Así mismo, si un usuario presenta problemas, puedo identificar si el fallo se presenta porque el software requiere una actualización.

7.3. Aprendí a usar herramientas para tomar control remoto

Aprendí a usar las herramientas de escritorios remotos. Muestra de ello son las imágenes que a continuación adjunto

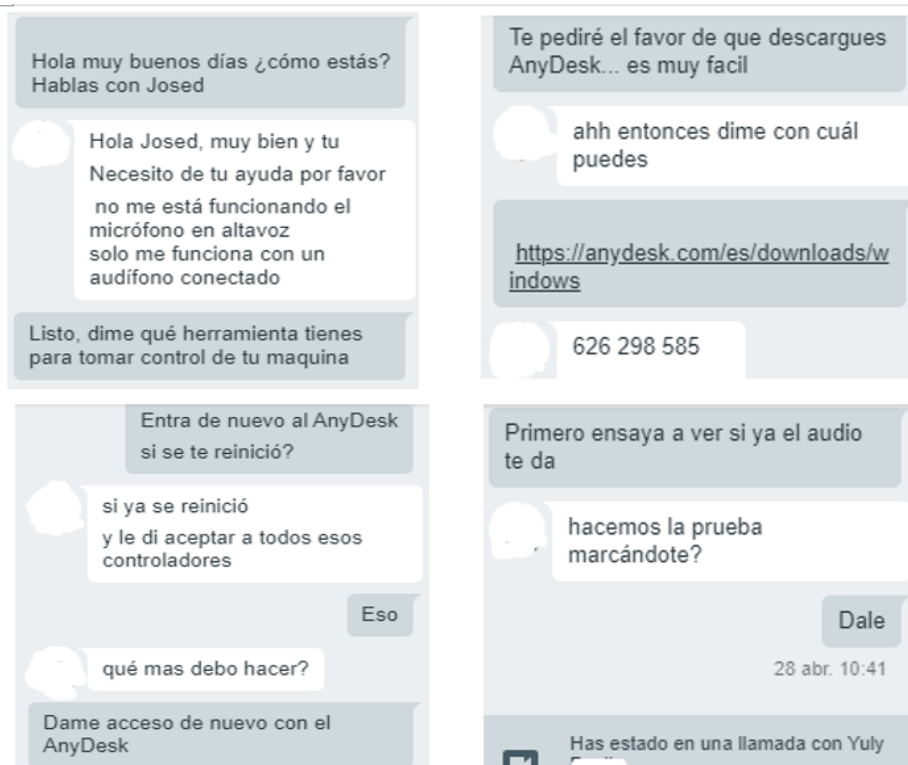


Ilustración 1 Soporte técnico a usuario

En este punto, ya fue concluido el caso ya que le pude corregir el error a su equipo actualizando los drivers de audio, driver que fueron descargados desde la página oficial de la marca del equipo.

8. CONCLUSIONES

En conclusión, las actividades a desarrollar en mi práctica son tan importantes dentro de una compañía como lo son las de cualquier otro cargo, ya sea en el ámbito de la informática y la tecnología o en los demás ámbitos empresariales. Tengo actividades tan esenciales que, de no realizarse, el proceso productivo de una empresa puede detenerse y generar pérdidas millonarias para la compañía

Me doy cuenta de la importancia que tiene un técnico, tecnólogo o ingeniero en el área de sistemas para cualquier compañía. El apoyo que una persona de esta área puede brindar es muy importante, pues sus conocimientos ayudan a optimizar el día a día de una persona

Mantener en excelentes condiciones la red de una gran multinacional como lo es Alimentos cárnicos, es sumamente importante y hay que hacerle un frecuente monitoreo a ésta.

9. REFERENCIAS

Bibliografía

Expertos en marca. (08 de 06 de 2020). *Historia de marca: Zenú*. Obtenido de Expertos en marca: <https://expertosenmarca.com/historia-de-marca-zenu/?amp>

Gutierrez, N. B.-M. (08 de 06 de 2020). *VISION Y MISION DE ZENÚ*. Obtenido de Depormax: <http://marinat11.blogspot.com/p/vision-y-mision-de-zenu.html>

10. ANEXOS

10.1. Tablas

Tabla 1 Descripción de la Empresa.....	3
Tabla 2 Información del Cooperador	3

10.2. Ilustraciones

Ilustración 1 Soporte técnico a usuario.....	8
--	---

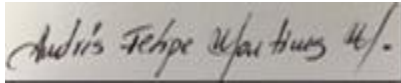
11. FIRMAS



Jose Estid Bedoya Velasquez

Practicante de soporte TI

josedbedoya11@gmail.com



Andrés Felipe Martínez Murilo

Analista Soporte a Usuarios

Jefe

amartinezm@serviciosnutresa.com