

**TIVIT, DESDE LA TECNOLOGÍA HASTA LA ADMINISTRACIÓN**



**ESTUDIANTE:**

Sara Calle Sepúlveda

**MATERIA:**

OPCIÓN DE GRADO  
Prácticas empresariales

**DOCENTE:**

Camilo Torres Sanabria

Universidad Jorge Tadeo Lozano  
Facultad de Ciencias Económicas – Administrativas  
Programa Administración de Empresas  
Bogotá D.C

2022-1

## TABLA DE CONTENIDO

1. SOBRE TIVIT.....	3
2. DESARROLLO DEL CARGO .....	5
3. MI EXPERIENCIA .....	7
4. IMPLMANTANDO CONOCIEMINTOS.....	9
5. TIVIT EN EL MERCADO .....	10
6. ANALISIS DOFA DEL ÁREA FINANCIERA .....	11
7. PLAN DE MEJORA.....	11
8. CUESTIONARIO.....	12
9. BIBLIOGRAFIA.....	14

## 1. SOBRE TIVIT

TIVIT es una empresa multinacional brasileña, se encuentra en el campo de la tecnología, ofrece servicios como (Soluciones en la nube, Servicios IT, Negocios digitales, seguridad informática, gestión de aplicaciones y análisis de datos), cuenta con 10 Data Centers ubicados en Bogotá, Buenos Aires, Santiago, Lima, México, Rio de Janeiro, Fortaleza y Sao Pablo, además de administrar otras nubes públicas de socios como AWS (Amazon Web Services), Microsoft Azure y Google Cloud. Lleva una trayectoria de más de 20 años en el mercado y actualmente se encuentra en 7 países de Latino América los cuales son Perú, Ecuador, Argentina, Chile, Colombia, Panamá y Brasil. Además de que estos ofrecen servicios a otros 35 países.

Cabe mencionar que cuando se fundó la compañía se estaban enfrentando a un campo relativamente desconocido en la zona, fueron pioneros en el mercado de tecnología. En el año 2000 se construyeron los primeros dos Data Centers en Brasil. Luego en el año 2005 se crea la marca TIVIT, y comienza a ser uno de los mayores proveedores de TI en Brasil, cinco años más tarde uno de los mayores fondos de inversión (APAX) escoge a TIVIT como primera inversión en LATAM. Con todo el crecimiento que tuvo la empresa gracias a las nuevas inversiones, se tomó la decisión de ampliar su campo de negocio, incluyendo el servicio de la nube. En 2014 TIVIT consigue comprar SYNAPSYS, una empresa de servicios tecnológicos, con el fin de seguir expandiéndose. Con esta compra la compañía pasa a tener 9 Data Centers y estar presente en 7 países en Latino América.

Actuando en beneficio de sus clientes, deciden llevar la compañía más allá e implementan un área dedicada 100% a los negocios digitales y con esto también se implementan servicios de ciberseguridad, Esto se hizo luego de un estudio que arrojaba que Brasil era el país más propenso a sufrir de pérdida de datos.

Ahora bien, en Colombia, TIVIT se encuentra en varias ciudades, principalmente en Medellín y Bogotá, el edificio principal se encuentra situado en la Carrera 14 N° 85 – 68- Piso 5, Edificio Torres 85, el teléfono para comunicarse es +60 (1) 6076000 y la página web para conocer un poco más acerca de la compañía o adquirir los servicios es <https://www.tivit.com/>. Cabe mencionar que, a lo largo de las prácticas, desarrolle mi trabajo en el área de facturación junto a profesionales como Alejandro Pablo Sivori, quien cumple con el cargo de Business Operation Latam, él

desarrolla su cargo desde Argentina debido a que luego de la pandemia ocurrida en 2020, la empresa tomo la decisión de trabajar virtualmente por lo que se ven equipos que se componen de varios profesionales de distintos países.

Ahondando más en el tema estratégico de la empresa, en cuanto a la misión actual “Apalancar el éxito de nuestros clientes, generando valor a los accionistas y desarrollo a nuestros colaboradores” (Tivit), se encuentra una falencia y es que para lograr lo que quieren no están mencionando la actividad principal de la empresa. Por lo tanto, no se está dando claridad de que es lo que quiere la compañía en realidad. Sin embargo, se puede modificar “Apalancar el éxito de nuestros clientes, con las soluciones tecnológicas generándole a estos un valor agregado”. Ahora bien, la visión “Ser la empresa que ofrece las mejores soluciones integradas de Tecnología de la Información y Procesos de Negocio para operaciones críticas.” Debe ser un poco más específica en cuanto a espacio en decir, se debe delimitar “Ser la empresa que ofrece las mejores soluciones integradas de Tecnología de la Información y Procesos de Negocio en América Latina para operaciones críticas”.

Por otro lado, los principales valores que tiene TIVIT son la flexibilidad, ética, agilidad, compromiso y emprendimiento. Para lograr esto, se incentiva a los colaboradores a contribuir con la sociedad, con proyectos educativos, campañas de concientización, tienen eventos como donaciones de libros, ropa, juguetes en Navidad y el día de los niños. Entre otras actividades. Al igual que buscan el bienestar de cada uno de sus trabajadores y para ello se realizan unas evaluaciones (Pulses) semanalmente con el fin de saber que tan conforme está el empleado con su puesto y su entorno, en caso de haber algún problema se habla con cada uno y así se intenta solucionar lo que está ocurriendo. También se ofrecen cursos gratuitos, con el fin de que cada colaborador pueda crecer y ganar conocimientos que ayuden a que se pueda desempeñar mejor dentro de la organización. Sin dejar de lado que se incentiva la creatividad e innovación con un concurso (TIVIT MINDS) en el cual se premia a la mejor idea / proyecto que se plantee.

Cuando entra un nuevo integrante a la empresa, en primer lugar, se hace una reunión con el fin de presentar al nuevo colaborador con sus compañeros y se discuten temas como, las labores que tendrá que cumplir desde ese momento. Luego para que esta nueva persona tenga conocimiento sobre la historia de la empresa, su estrategia, que hace, como lo hace, quienes son sus clientes,

para donde va, que áreas tiene, como son sus oficinas y sus centros de datos, entre otras, TIVIT brinda unos cursos los cuales son obligatorios y didácticos para informar al trabajador.

Hablando un poco del portafolio y estrategias de mercadeo que maneja TIVIT este ofrece servicios de data center, cybersecurity, digital buisness, IT Servicios, cloud solutions (cloud públicas, privadas e híbridas), servicio de desarrollo de aplicaciones y help desk. Las diferentes estrategias de mercadeo que se usan son por medios digitales, creando contenido por redes sociales como Instagram y Facebook, servidores de anuncios, el voz a voz de los empleados, es decir el Good Wheel, se entiende como la buena reputación que se genera dentro de la compañía, esto hace que se hable bien de la empresa afuera.

## **2. DESARROLLO DEL CARGO**

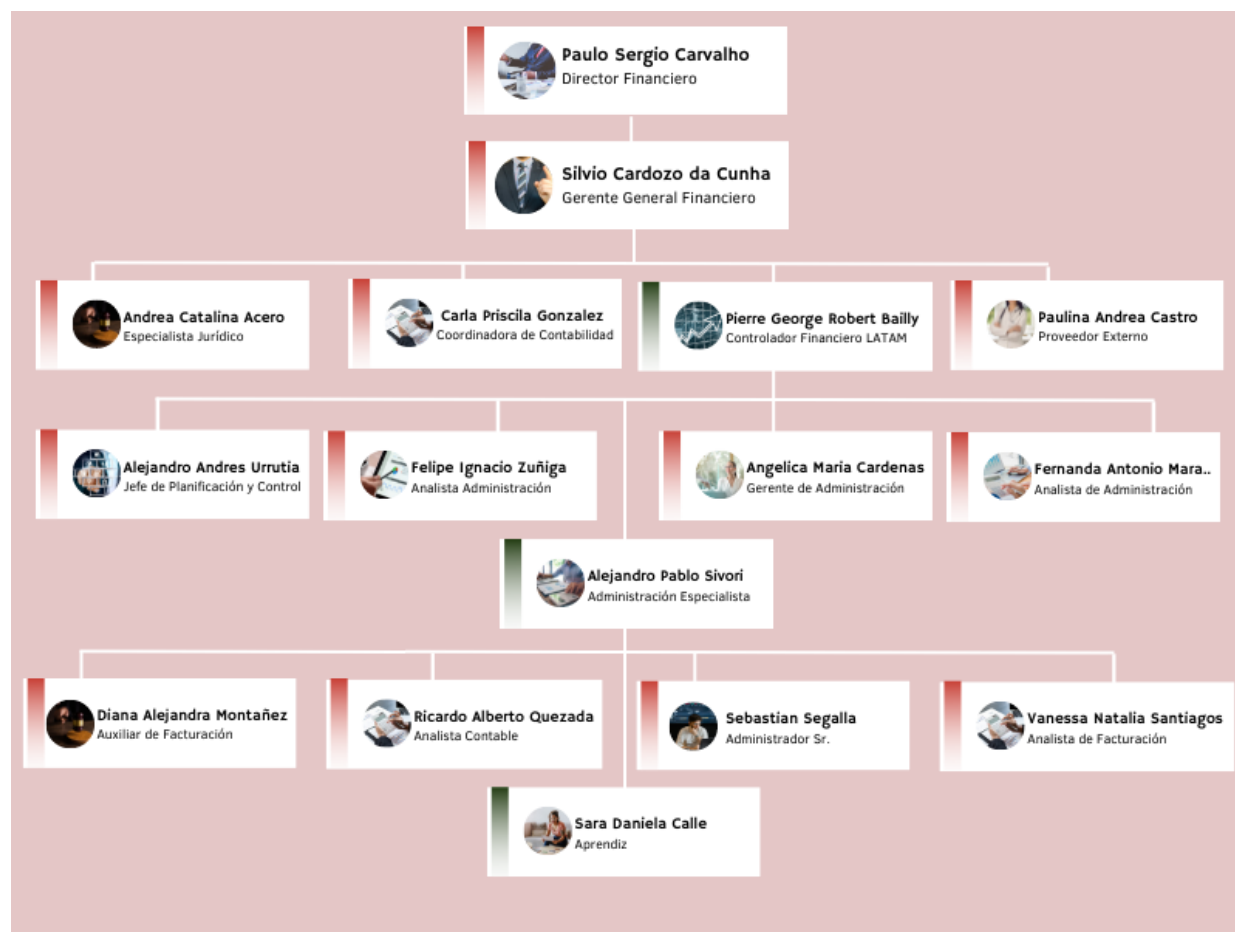
Retomando el tema del área en el que estoy desarrollando el cargo de practicante es en la parte financiera en el área de facturación. Sin embargo, cuando áreas como contabilidad necesitan apoyo, debo brindarlo. Los horarios que se manejan normalmente son de 7 a 5 o de 8 a 6. No obstante, se puede decir que es flexible debido a que se puede acabar el día laboral antes de tiempo, siempre y cuando se cumpla con todas las labores asignadas. Ahora bien, esta área en TIVIT Colombia es nueva, fue creada hace un año aproximadamente, por lo que el equipo no es muy grande, se compone de 7 personas, de las cuales tres son argentinos, dos chilenos y dos colombianas. El jefe de área Pierre Bailly, luego esta Alejandro Pablo Sivori, quien tiene a cargo a Sebastián Segalla, Diana Montañez, Vanessa Santiagos, Ricardo Quezada y Sara Calle.

Esta área se encarga de llevar un control sobre los ingresos que se manejan mes a mes, radicando, facturando y realizando informes donde quede evidenciada toda esta información. Se debe llevar controles con respecto a la facturación, a la radicación es decir si el cliente acepta o no la factura. Se manejan dos programas para facturar que son SAP y Acepta por lo que se debe comparar si en ambos están los mismos datos y si no se debe cuadrar. Además, esta área también se encarga de mandar dos informes muy importantes, uno al Dane y otro trimestral a la MinTic.

Ahora bien, en cuanto a las responsabilidades que tengo dentro de la empresa esta hacer facturación de Colombia, llevar el control de todas las facturas emitidas, al igual que el informe

de radicación, si un cliente rechaza una factura, debo ver porque paso esto, y emitir nuevamente la factura con las correcciones correspondientes. En cuanto a temas de contabilidad, están los proveedores, aquí debo radicar cada una de las facturas que llega a TIVIT Colombia y luego ingresarlas al sistema (SAP).

La siguiente imagen es el organigrama del área financiera de TIVIT



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de TIVIT.

### 3. MI EXPERIENCIA

Sin dejar de lado como ha sido todo el proceso por el que he pasado para llegar a hacer mis prácticas profesionales en una empresa. Vamos a empezar por la creación de la hoja de vida en la cual se incluyeron datos personales, (nombre, cedula, teléfono, dirección, ciudad de residencia, fecha y lugar de nacimiento), experiencia laboral, los estudios realizados, referencias profesionales, un párrafo en el que se hace una breve descripción del perfil profesional que se tiene. Por último, la hoja de vida se tuvo que presentar digitalmente, enviándosela a la persona correspondiente dentro de la compañía por el correo electrónico.

Ahora bien, en cuanto a las empresas que apliqué antes de ser contratada fueron pocas, envié varias hojas de vida. Sin embargo, solo estuve en contacto con tres Endava, LateChoco y TIVIT. Cada una de ellas tuvo un proceso distinto. En cuanto a Endava eran varias etapas, la primera era hacer un video hablando en inglés sobre porque debía entrar a la empresa y que era lo atractivo de esta. La segunda fase era una entrevista, la cual constaba de dos partes, la primera grupal, ellos conformaban los grupos y se debían resolver acertijos y la segunda individual en la cual se debían resolver unos problemas con varias funciones de Excel. Luego esta LatéChoco, el contacto con esta empresa fue gracias a una materia llamada investigación de operaciones en la cual se debía trabajar con varias empresas pequeñas pertenecientes a víctimas del conflicto.

Finalmente, en TIVIT se mandó la hoja de vida a través de LinkedIn, luego de esto, ellos se pusieron en contacto y se agendaron dos entrevistas con el área financiera de la empresa, la primera con Olga Morgan de compras y la segunda con Alejandro Sivori de facturación. En ambas se hicieron preguntas como “Que tal maneja el Excel”, “Que experiencias laborales ha tenido anteriormente”, se habló un poco acerca del cargo y la responsabilidad que este traía. Pasados ocho días se volvieron a poner en contacto para pedir varios papeles entre ellos un formato de habeas data, varios certificados de antecedentes penales, bancario, de la EPS, diploma bachiller, entre otros. Finalmente, enviaron el contrato, el cual comenzó el día 15 de noviembre del 2021. Es importante mencionar que se escogió esta empresa principalmente por el cargo que tenía que desarrollar y como este pretendía ser un reto, como me iba a enseñar cosas para complementar mis conocimientos adquiridos en la universidad Jorge Tadeo Lozano. También me llamo la atención la importancia que se le brinda a cada empleado.

Como se mencionó anteriormente cuando llega un nuevo empleado a la organización se realiza una reunión. En mi caso particular, esta reunión se hizo dos semanas después de ya haber asumido el cargo debido a que el equipo no estaba completo en el momento del ingreso a TIVIT. En esta reunión se presentaron los integrantes del equipo de facturación, que como se mencionó son de distintas ciudades de Latino América.

Gracias a todos los contactos y entrevistas que se hicieron con las empresas se pudo concluir que soy una persona optimista, dispuestas a afrontar desafíos nuevos con el fin de aprender y poder seguir creciendo profesional y personalmente. Me desenvuelvo bien a la hora de trabajar en grupo. Además, asumo con responsabilidad todas las tareas que se me asignan. Sin embargo, soy una persona tímida por lo que entablar una conversación no es tan sencillo, no puedo trabajar bajo presión o tener muchas tareas al mismo tiempo por desarrollar, ya que me cuesta determinar por cual empezar.

Para concluir con mi experiencia buscando las practicas es importante resaltar que se debe saber a dónde se quiere llegar, debido a que la mayoría de las carreras tiene campos muy amplios de acción por lo hay que tener claridad sobre qué campo es en el que mejor se desenvuelve, en cuál es el que se quiere adquirir mayores conocimientos. Una vez esto esté determinado se deben buscar empresas afines con el perfil de cada uno y comenzar a mandar hojas de vida. Este proceso puede tener dificultades distintas para cada uno por lo que es importante primero no comparar un proceso con el de otro y segundo ser persistente y no rendirse con el primer rechazo.

Ahondando en mi perspectiva, cuando entre a la empresa no dimensiono la cantidad de servicios tecnológicos, los cuales ofrece TIVIT y en los cuales incurren otras compañías para tener más visibilidad y mejor funcionamiento. A la vez de los costos que conlleva mantener una infraestructura tecnológica. En cuanto a mi experiencia me parece innovador la venta de productos intangibles y el uso de nuevas aplicaciones como SAP y ServiceNow.

Entrando en el ambiente de la organización, existen empleados que se quejan de procesos internos de la empresa, sin tener en cuenta que estos son inconvenientes generados por proveedores, creando así un malestar interno que si no se trabaja puede llevar a un mal clima organizacional. Además, existe una carencia de comunicación interna. No obstante, el clima organizacional actual es bueno. Esto se ve en cómo se preocupan por el bienestar de cada uno los

empleados, hacen talleres lúdicos sobre manejo del estrés, del sueño, del lenguaje, financieros, entre otros. Además de hacer eventos en fechas importantes.

La imagen de TIVIT es favorable ante un público que la considera innovadora, haciendo usos de servicios existentes para ampliar su cartera de productos ofrecidos.

#### **4. IMPLMANTANDO CONOCIEMINTOS**

Ahondando más en el tema de la universidad conjunto con el trabajo, es importante recalcar que de las materias más importantes dentro de la carrera de administración de empresas para poder desarrollar el cargo de practicante en TIVIT, son costeo básico, matemática financiera que, aunque el tema no es exactamente lo mismo, en estas se enseñan temas como el manejo de Excel y términos relevantes en la contabilidad. También materias como distribución de recursos e investigación de operaciones debido a que en estas se enseña a optimizar y encontrar la mejor solución para los problemas que se plantean. Sin embargo, se puede llevar más allá y aplicar en la vida diaria. Por último, aunque en este momento no se tiene un cargo relacionado con la gerencia, asignaturas como habilidades gerenciales y gestión del talento humano, tienen varios temas, pero el más importante es que se enseña cómo ser un buen líder y como esto lleva a que una empresa triunfe.

Ahora bien, para el cargo que estoy desarrollando en TIVIT, son muy importante temas de contabilidad, como el manejo del IVA, es importante tener claros conceptos como que todos los registros o movimientos que se hacen deben dejar huella. Para todo esto se debe manejar Excel (usar funciones como buscarv, buscar, condicionales, hacer tablas dinámicas, entre otros). Ahora bien, en cuanto a mis habilidades con este programa, se puede decir que son bastante buenas. No obstante, cada día sigo construyendo conocimientos alrededor de este. Por otro lado, están los temas de los empleados en las empresas y cómo manejarlos, como mencione anteriormente no tengo un cargo de gerente, pero trabajo muy bien en equipo y tengo una buena relación con todos mis compañeros lo que genera un buen clima organizacional a mi alrededor.

## 5. TIVIT EN EL MERCADO

TIVIT es una empresa pionera en América Latina que ofrece servicios en el mercado de la tecnología. Servicios como (Soluciones en la nube, Servicios IT, Negocios digitales y seguridad cibernética), por lo tanto, aunque TIVIT maneje una asociación con Amazon, Google, Microsoft manejando nubes públicas, estos siguen siendo una competencia directa ya que manejan los mismos servicios. En cuanto a las indirectas serían empresas consultoras tecnológicas y/o fabricas de desarrollo, ya que no realizan la misma actividad económica, no obstante, en su portafolio de servicio pueden ofrecer una propuesta similar.

Ahora bien, los clientes actuales y potenciales son empresas medianas y grandes que necesiten una transformación digital. Por otra parte, los proveedores son compañías dedicadas a los servicios en la nube, compañías de consultorías, mantenimiento y ventas de cómputo.

Son de lado temas legales, los entes reguladores de TIVIT son la DIAN y MinTIC los cuales se encargan de supervisar los ingresos de la compañía y de allí se cobra unos impuestos acordes a las ganancias obtenidas. Por otro lado, no existen grupos de presión que intervengan en la organización.

En cuanto a los ámbitos que afectan directamente a TIVIT son el político, el económico debido a que cualquier reestructuración en la legislación nacional e internacional puede conllevar a cambios dentro de la empresa, los cambios de divisas, nuevos aranceles, entre otros. El tecnológico, debido a que este está en cambio constante, lo que implica que la compañía debe adaptarse rápidamente y el social, ya que el factor humano desde su reputación hasta su funcionamiento depende de las personas, si estas no están felices con la empresa, esto puede conllevar a dos cosas, pérdida de capital humano (empleados) y una mala reputación (Externos) puede significar pérdida de clientes, por lo tanto, disminución de ventas e ingresos.

## 6. ANALISIS DOFA DEL ÁREA FINANCIERA



## 7. PLAN DE MEJORA

Durante mi experiencia note que los canales de comunicación aunque son accesibles, suficientes y fáciles de manejar, no son debidamente utilizados, generando así inconvenientes, malos entendidos, pérdida y transformación de la información dentro de la empresa. Lo que genera molestias y problemas. Así mismo, la información laboral no es entregada de manera oportuna al

empleado, generando incertidumbre. La propuesta de mejora que se plantea es tener una comunicación directa y oportuna, así se logrará minimizar la pérdida de información entre empleados, las suposiciones por falta de la misma.

Ahora bien en cuanto a la facturación de los países, se plantea estandarizar el proceso en SAP para así lograr que cada persona perteneciente al área de facturación sea capaz de realizar esta labor sin ningún problema en cualquier país (Argentina, Colombia, Chile, Perú). Aunque también existen otras soluciones y son que en la plataforma ServiceNow en cada uno de los clientes que se deben facturar, se dejen algunas instrucciones para que cada trabajador pueda hacer esto de manera eficiente y sin inconvenientes.

Otro plan de mejora es que se reestructuren algunas áreas en las que faltan trabajadores o incluso no son necesarios en esas tareas, esto con el fin de agilizar los procesos y distribución de las labores entre todos los empleados. De esta manera no se sobrecargan de labores a unos trabajadores y otros no tienen las suficientes.

Por último es importante que los jefes de cada área especifiquen a cada trabajador sus labores y estén pendientes de que estas si se cumplan como se deben, para que no se carguen de labores de un trabajador a otro. Y si un empleado está incumpliendo, primero se debe entrar a ver que está pasando e intentar solucionar con él, pero si luego de dar soluciones esto sigue de la misma manera se debe sancionar la falta de compromiso con el trabajo de alguna manera.

Ahora bien en cuanto a temas externos, la empresa podría hacer presencia en más países. Sin embargo es importante que primero crezca dentro de los países en lo que ya se encuentra por tal, TIVIT puede expandirse a nivel nacional e invertir más en temas de marketing, de esta manera generaría mayor impacto, lo que llevaría a más empresas que necesiten de estos servicios a contratar con TIVIT.

## **8. CUESTIONARIO**

Con la experiencia adquirida en el campo laboral con TIVIT, puedo afirmar que las materias que deberían tener mayor importancia dentro del pensum de administración de empresas de la Tadeo son costeo básico, matemática financiera las cuales ayudan a desarrollar muy bien las

actividades dentro de la empresa debido a que con estas se aprenden ciertos temas básicos de contabilidad, y junto a estos manejo de Excel. Por otro lado materias como distribución de recursos e investigación de operaciones más que dar conocimientos ayudan a desarrollar habilidades, las cuales se pueden utilizar para solucionar problemas diarios de la manera más óptima. Ahora bien en cuanto a la materia que no tiene tanta relevancia dentro del desarrollo de mi cargo en TIVIT, es estadística inferencial, debido a que son temas muy específicos que no se usan mucho dentro de la facturación.

Ahora bien en cuanto al cargo que tuve dentro de la empresa relacionada con mi carrera, fue afín pero con temas financieros más que administrativos, ya que mis labores estaban relacionadas con toda la parte financiera; hacer facturación, manejo de algunos clientes, realización de informes, entre otras. Sin embargo gracias a este cargo adquirí muchos conocimientos relacionados con manejo de programas como Excel, SAP, manejo de clientes. También gracias al buen clima laboral que existe entendí como una empresa se mueve mejor teniendo un clima organizacional adecuado y buen líder. Y por último fue un desafío personal y laboral desarrollar este cargo ya que estar en la parte financiera de una empresa no era lo que yo esperaba, no obstante pude darme cuenta que me gusta y se me da fácil tener un buen desempeño.

Algunas de las recomendaciones para la empresa como ya se mencionó en el plan de mejora es que aunque existen varios canales de comunicación y es muy fácil acceder a ellos, estos no se usan de manera adecuada, por lo que se debería trabajar un poco más en esto para que exista una mejor comunicación y se evite al máximo la pérdida de información por ende los malos entendidos. Otro de los puntos importantes es hacerle entender a cada empleado cuáles son sus funciones, que estos las tengan claro que las deben cumplir. En el momento en que no se cumplan, se debe incurrir con el empleado a dialogar, y en últimas instancias si los errores no se corrigen llamar la atención de alguna manera para evitar que el trabajo de uno pase a ser de otro.

Por último se debe tener presente que dentro de una organización lo más importante es el capital y talento humano, por esto se debe cuidar, brindando más apoyo a los mismos con su desarrollo personal y laboral, con el fin de que estos estén felices y orgullosos de pertenecer a la empresa. Esto crea una buena reputación de la compañía aumentando así su valor en el mercado.

## 9. BIBLIOGRAFIA

TIVIT Colombia, <https://www.tivit.com/es/>