

**SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIA EN EL PROCESO DE APOYO AL EQUIPO
DE TECNOLOGÍA DE TUYA EN DIVERSAS FUNCIONES**

Autor(es)

Laura Sofía González Chávez

Trabajo de grado presentado para optar por el título de Administradora de empresas

Asesor(a)

Carolina Herrera Cano, Magister en Negocios Internacionales

Universidad Autónoma Latinoamericana

Facultad de administración

Administración de empresas

Medellín, Antioquia, Colombia

2022

Tabla de contenido

	Pág.
Resumen.....	3
Parte 1. Introducción.....	4
1.1 Características de la organización	4
1.2 Funciones centrales de la práctica y otras actividades:	6
Parte 2. Contextualización.....	7
2.1 Contextualización del proceso organizacional en el cual participa el practicante:.....	7
2.2 Contextualización teórica y/o conceptual del proceso.....	8
Parte 3. Ejecución.	12
Acciones del practicante con respecto a la estrategia o proceso en el cual participó.....	12
Parte 4. Reflexiones.	15
4.1 Reflexiones sobre el proceder de la organización a partir del proceso en el que usted participó.....	15
4.2 Reflexiones teóricas o conceptuales a partir del proceso en el que usted participó:.....	16
4.3 Reflexiones sobre el proceder del practicante a partir del proceso en el que participó:.....	18
Parte 5. Recomendaciones.....	19
5.1 Para lo estratégico y/o lo operativo	19
5.2 Para las prácticas presente propuestas que permitan según usted, una mejor experiencia de práctica en la organización.	21

Resumen

El propósito del presente trabajo de grado es contar a través de la sistematización de experiencias, el proceso vivido en las prácticas profesionales realizadas en el área de tecnología en la compañía Tuya S.A, la cual es una compañía de financiamiento perteneciente a Bancolombia y a Almacenes Éxito ubicada en la ciudad de Medellín. Allí, apoyé procesos del área de tecnología asignando los incidentes y requerimientos diarios que se presentan en la organización, donde mis tareas como practicante de esta área eran el informe de los casos abiertos que tiene el backlog, el control de facturación, y la asignación de casos de incidentes para su pronta solución.

Durante la realización de estas tareas, encontré que la baja eficiencia de los procesos se debe a que estos son muy manuales y mecánicos, donde hace mucho tiempo no se ha intentado evolucionar en procesos automatizados que generen una mayor rapidez en la realización de tareas e informes diarios o esporádicos, los cuales son de suma importancia para la organización. Por lo que es importante tener en cuenta que la automatización en los procesos es sustancial en un mundo totalmente cambiante que evoluciona cada vez más.

Palabras claves:

Tecnología, innovación, automatización, eficiencia, procesos.

Parte 1. Introducción.

1.1 Características de la organización

Tuya S.A es una compañía de financiamiento perteneciente a Bancolombia y a Almacenes Éxito ubicada en la ciudad de Medellín, constituida bajo una sociedad anónima (S.A). Hace parte del sector terciario financiero, el cual incluye los servicios prestados que no son transformadores de bienes materiales o físicos (TUYA S.A, 2022). En su portafolio ofrece crédito de vehículos, financiación de primas de seguro y crédito masivo en grandes empresas como Ktronix, Claro, Carulla, Alkosto, almacenes Éxito y Viva air, donde también se encuentra TUYA PAY, una billetera virtual donde se puede realizar pagos y transacciones en línea. Dentro de sus aspiraciones, Tuya (2022) “busca ser el mejor aliado financiero habilitando soluciones rentables y sostenibles que contribuyan a transformar la propuesta de valor de sus aliados, clientes y empleados, aportando así a la construcción de un mejor país” (párr, 7).

En la actualidad, Tuya tiene a su cargo más de dos mil colaboradores, en su mayoría jóvenes, los cuales tienen como propósito promover la innovación, digitalización, el conocimiento compartido y mejorar las habilidades de los empleados de Tuya (TUYA S.A, 2022). Adicionalmente, cuenta con un capital fijado por sus accionistas para el objeto de la organización de más de 260 mil millones de pesos, un capital suscrito y pagado de más de 252 mil millones y un total de número de acciones que sobre pasan los 25 mil millones (TUYA S.A, 2022). Además, para diciembre del 2021, la organización cerró con una utilidad de 53.6 millones de pesos.

Así mismo, de acuerdo con Tuya S.A (2022), la compañía se encuentra clasificada como una de las organizaciones con mayor emisión de tarjetas de crédito y mayor *stock* en el mercado colombiano con 2.6 millones. Y de esta manera lo confirma La República (2022) donde hace referencia a que “Las entidades financieras que lideran con más plásticos vigentes son Tuya, con más de 2,55 millones; Bancolombia, con 2,34 millones; y Scotiabank Colpatría, con 2,26 millones” (párr, 2). Lo que hace evidente que Tuya es de las organizaciones que más participación tiene en el mercado financiero en Colombia.

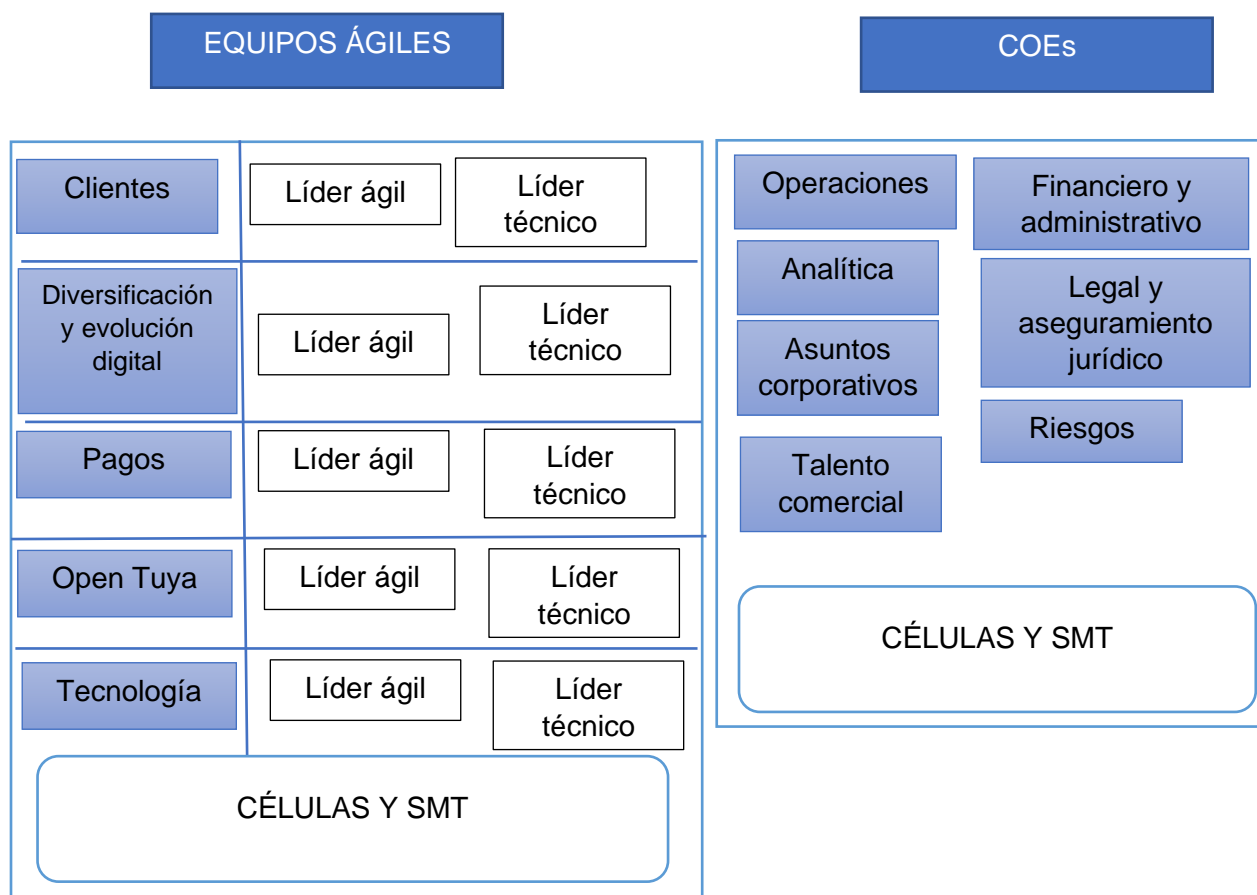
Su organigrama, como se muestra en la Figura 1, está conformado por el líder general Carlos Iván Villegas, un administrador de empresas de la Universidad de los Andes con especialización en mercadeo estratégico, el cual de acuerdo con (TUYA S.A, 2022) ha hecho parte de diversas empresas, desempeñándose como gerente general de marca de EMI Music, Virgin Group, gerente de producto de Kia Motors, vicepresidente de negocios de MasterCard Worldwide, gerente de Productor de Captación (Depósitos), gerente de Segmentos CitiGold y VPa - Productos de Captaciones y Segmentos Retail del Citibank, vicepresidente de Mercadeo y Producto Banca Personal del Banco Caja Social, entre otros.

La estructura organizacional de Tuya está conformada por equipos ágiles, los cuales, de acuerdo con Navarro (2013) citado por Blanco, Gutiérrez et al. (2018), son equipos que se caracterizan por ser autogestionados, multifuncionales y trabajar en sinergia. Dado que esto les permite elegir la mejor manera de llevar a cabo el trabajo, obteniendo los conocimientos necesarios para la realización de diversos objetivos. Tal y como lo describe Moe, Dingsøyr, & Dybå (2010) citado por Vazquez (2014) “las características claves para que un equipo pueda trabajar con un proceso de desarrollo ágil argumentando la importancia del aprendizaje y mejora continua dentro del equipo, es que el liderazgo del equipo sea compartido” (p. 24).

Teniendo en cuenta lo anterior, en la figura 1 cada equipo ágil cuenta con un líder ágil, el cual se encarga de que todo el equipo cumpla con los objetivos propuestos durante el Q (cuatrimestre), y a su vez con un líder técnico, donde su función es asegurar el funcionamiento de todos los equipos tecnológicos, así como del software empresarial.

La estructura de la empresa también está compuesta por COEs (Centros de experiencias), o áreas que se diferencian por ser personas de una misma especialización, que se encargan de generar conocimiento para el resto de la organización. También tienen subáreas denominadas células y SMT. Estas células, según TUYA S.A (2022), son equipos multidisciplinarios y autónomos con la capacidad de definir el trabajo que van a realizar, priorizando y tomando decisiones con autonomía, su misión puede variar de acuerdo con la situación que se presente. Por su parte, los SMT son un equipo autogestionado que tienen funciones rutinarias u operacionales que garantiza el funcionamiento del negocio y se encuentran en todos los equipos (TUYA, S.A, 2022).

Figura 1. Organigrama de TUYA



(Elaboración propia)

1.2 Funciones centrales de la práctica y otras actividades:

Yo me encuentro trabajando en TUYA S.A en el área de tecnología a través de un contrato de aprendizaje válido desde el 6 de julio del 2022 hasta el 7 de enero del 2023. Esta área es una de las áreas más influyentes de la organización. De manera que, según TUYA S.A (2022), el área de tecnología es el habilitador de los recursos (conocimiento, plataformas, atención, tecnología, entre otras) para garantizar la experiencia de los clientes y usuarios en este mundo digital al que le está apuntando la compañía. En otras palabras, esta área pone a disposición todo lo que los usuarios internos y externos necesitan para poder llevar a cabo su labor diaria en la organización.

Dicha área por ser tecnológica debe estar en constante innovación con los servicios prestados, mirar el entorno y las tendencias a las que va el mercado, con el objetivo de prestar a los usuarios o clientes la mejor experiencia, garantizando la ejecución de

manera eficiente de los procesos o requerimientos que necesiten para poder llevar a cabo un funcionamiento.

Es importante resaltar que, dentro del área de tecnología, se encuentra el SMT de servicios TI, el equipo del que actualmente hago parte y donde ejerzo mis funciones. Este SMT se encarga de resolver los incidentes y requerimientos diarios que se presentan en la organización. Dicho proceso garantiza que los usuarios internos y externos tengan a su alcance plataformas digitales como *Service Now*, la cual es una plataforma que se encuentra ubicada en la nube y cuenta con un indicador de disponibilidad de tecnología, en el cual los usuarios pueden subir los incidentes o requerimientos presentes en su lugar de trabajo, por lo que ofrece un flujo de trabajo flexible y digital que permiten generar grandes experiencias a los usuarios, logrando así aumentar la productividad de todos los colaboradores de la empresa a corto plazo.

Según Solex (2020) “Este software lo ayuda con la automatización y optimización de los procesos del trabajo a través de soluciones de automatización empresarial enfocadas en crear buenas experiencias, tanto para los clientes como para los empleados de su organización” (párr. 2). Dicha plataforma (*Service Now*) se destaca por “intuitiva y fácil de utilizar para todos los usuarios porque requiere una baja configuración para su implementación, donde puede analizar sus datos sin necesidad de adquirir otras soluciones” (Sólex, 2020, párr. 6). Por esto, dentro de mis tareas como practicante de esta área está el informe de los casos abiertos que tiene el backlog de *Service Now*, el control de facturación, y la asignación de casos de incidentes para su pronta solución.

Parte 2. Contextualización.

2.1 Contextualización del proceso organizacional en el cual participa el practicante:

TUYA S.A al ser una compañía que le está apostando al mundo digital y a la experiencia de usuario, el área de tecnología y sus funciones son de suma importancia en la búsqueda de esta estrategia organizacional. De manera que, la tecnología es la que genera y posibilita que la compañía pueda cumplir con los objetivos propuestos, aportando conocimiento, experiencia, capital, entre otros recursos para brindar la mejor experiencia y tecnología a sus clientes.

En otras palabras, si Tuya tiene dentro de sus objetivos ampliar el portafolio de servicios, el área de tecnología es la que le habilita los recursos para llevar a cabo dicho proceso. Por esta razón, TUYA S.A para lograr su objetivo, busca generar alianzas, incluir un pensamiento digital - analítico y teniendo el personal humano más cualificado. De tal manera que se analicen los clientes, logrando conocer sus hábitos de consumo y así poder ofrecer el mejor servicio con una experiencia agradable para el mismo.

Con la experiencia vivida se puede identificar que los procesos del área de tecnología poseen una lista numerosa de clientes y proveedores que exigen un servicio, plataformas, respuestas y equipos de calidad, ágil, confiable, completa y con tiempos de respuesta eficientes que permitan el dinamismo del flujo de servicio y por ende agilicen los tiempos de proceso.

Sin embargo, la falta de automatización al momento de mostrar resultados e informes de las tareas pendientes del área retrasa y dificultan la consecución y consolidación de la información necesaria para el análisis de casos, así como el conocimiento de la situación actual de los incidentes y requerimientos que tienen estos usuarios, lo cual genera que la solución sea de forma lenta y adicionalmente se presenten problemas de funcionalidad y dinamismo que retrasa los tiempos de respuesta esperados por el usuario.

Así mismo, el área cuenta con un presupuesto anual, el cual se controla mensualmente. Dicho control tuvo un cambio en el segundo semestre del año 2022, con el fin de ir eliminando procesos que retrasa el control de facturación. En la transición de esta transformación, la gestión de las facturas ya no llega a los SMT, sino al área financiera, la cual debe hacerlas llegar al área. Sin embargo, muchas veces el área financiera no hace llegar la factura a los líderes para posteriormente hacérmelas llegar y llevar el control de facturación. Lo que evidencia una falta de comunicación y adaptación al nuevo sistema de facturación, y genera un retroceso del proceso al tener que revisar cada fin de mes si las facturas que enviaron son las totales, o si por el contrario quedaron faltando.

2.2 Contextualización teórica y/o conceptual del proceso

Para el área en la que estoy realizando las prácticas profesionales, la tecnología y la innovación son parte fundamental para el desarrollo de la organización debido a que TUYA S.A es una empresa de financiamiento donde gran parte de su funcionamiento es a través de la tecnología. Los pertenecientes a esta área son los que diariamente están en interacción con nuevos equipos, plataformas, software, entre otros sistemas permitiendo y garantizando el funcionamiento de la compañía.

Por esto es importante tomar teorías como la de la tecnología, innovación, automatización, ciberseguridad y competitividad que reafirmen o constaten lo anteriormente dicho. Tuya, por ser una empresa financiera, está estrechamente relacionada con la tecnología e innovación, por lo que está obligada a estar en constante transformación. Esto, debido a la competitividad presentada en el entorno, según Peñaloza (2007) “La competitividad se ha convertido en el nuevo paradigma para triunfar en el mundo de los negocios” (p.3).

Teniendo en cuenta lo anterior, la tecnología la define Peñaloza (2007) como “la aplicación eficaz y eficiente de un conjunto de técnicas, conocimientos y experiencias a

situaciones que requieren ingenio para su solución” (p. 6). En otras palabras, la tecnología se asocia a la manera en que se lleva a cabo la disolución de un problema presentado a partir de mecanismos que ayuden eficientemente a la solución de este. Así pues, la innovación de acuerdo con Schumpeter, (como se citó en Haro y Córdova et al, 2017) “es una idea que acaba con las viejas formas de hacer las cosas e introduce nuevos y superiores paradigmas, más productivos y competitivos, eliminando o reduciendo los existentes y desarrollando un constante proceso creativo” (p, 3).

Dicho de otro modo, según Tejada, et al. (2019) “en las organizaciones, la innovación exige el diseño de planes estratégicos con objetivos, metas y estrategias claramente definidas, direccionadas al impulso del cambio organizativo en entornos altamente exigentes” (p, 3). Por lo tanto, en los últimos años se ha vuelto un tema diferencial para las organizaciones, pues solo las empresas que pongan en funcionamiento esta transformación relacionando la tecnología e innovación en sus procesos y productos terminados, serán consideradas como las más competitivas en el mercado.

Por esto, los procesos están permanentemente sometidos a revisiones para responder a dos motivos distintos. Desde un punto de vista interno, todo proceso es mejorable en sí mismo, siempre se encuentra algún detalle, alguna secuencia que aumenta su rendimiento en aspectos de la productividad de las operaciones o la disminución de defectos. Por esto, los procesos han de cambiar para adaptarse a los requisitos cambiantes de mercados, clientes, nuevas tecnologías, esto permitiría que esta empresa sea eficiente y competitiva, siendo fortalezas que ayudarán a permanecer y crecer en el mercado.

Teniendo en cuenta lo anterior, y el entorno en el que se mueven las organizaciones, el cual obliga a las mismas a replantearse, Pinto (2012) afirma que el cambio organizacional “es el proceso que se sigue para modificar a una organización. El propósito de las modificaciones organizacionales consiste en incrementar la efectividad de la misma; es decir, ésta es la medida con la cual una organización logra sus objetivos” (p. 17).

Lo cual, desde mi perspectiva los cambios se deben ver como algo positivo para la organización y, más allá de esto, se deben ver como algo necesario, debido a que, cuando se busca un cambio se busca una mejora. Ya que, al realizar un proceso sin modificación en el tiempo, puede generar problemas y retrasos, por lo que el entorno externo de la empresa está cambiando constantemente y esto requiere que la empresa se moldee para que se adapte sin dificultad, por lo que es necesario validar los procesos para el mejoramiento.

Sin embargo, creo que esto también depende de la administración de los diferentes recursos y de los procesos que se apliquen para el desarrollo de las múltiples actividades, pues existen empresas que cuentan con instalaciones robustas, con talento humano

calificado, calidad en los productos, entre otros, pero el crecimiento y mejoramiento no se ve, es posible que se hayan descuidado aspectos como la comercialización y las ventas, manejo inadecuado de los recursos financieros, estructuras organizacionales que no se ajustan a las necesidades de la empresa, toma de decisiones poco acertadas por desconocimiento del mercado.

Por otro lado, la atención al cliente para cualquier compañía que ofrezca productos o servicios es un proceso fundamental, por lo que debe estar dentro de los planes estratégicos de la organización, tal y como lo expresa Da Silva (2022), ya que, a través de la atención al cliente virtual y la relación directa entre el cliente y la organización, se puede solucionar problemas y buscar respuestas a sus dudas de forma rápida y práctica.

Así mismo, Robayo (2017) afirma que:

El servicio al cliente es un factor sumamente importante que funciona para el aumento de las ventas de una organización. Ya que cuando una persona recibe un buen servicio, una buena atención, y un producto o servicio de excelente calidad, y queda satisfecho, a través de él por recomendación, hay más personas detrás del mismo producto o servicio, lo cual aumenta ventas y acreditación del negocio (p. 15).

Por esto, para la aplicación del mejoramiento es necesario que en todos los niveles de la organización exista buena comunicación y también cada trabajador debe estar comprometido con ella, para poder lograr las metas y objetivos que se deseen. La gestión administrativa en una empresa es un factor importante cuando se trata de crear un negocio o empresa, debido a que de ella dependerá el éxito que se tenga.

Es de esta forma que se dan a conocer los avances de gestión aplicados a la empresa, también se podrán evaluar diferentes puntos de vista relacionados con la gestión administrativa, aprovechamiento de los recursos organizacionales, evaluar los grados de eficiencia y efectividad de los sistemas que se utilizan, propios de la empresa.

También, los procesos de ciberseguridad son de suma importancia en empresas con desarrollos tecnológicos e innovadores como lo es Tuya S.A, teniendo cuenta que los sistemas informáticos de estas empresas se han convertido en uno de los más atacados por los ciberdelincuentes. Por lo que una buena ciberseguridad en la compañía ayuda e impulsa el desarrollo y credibilidad de la organización, lo cual según Suárez (2020) “Una buena Ciberseguridad no solo se debe basar en la prevención de ataques, sino también detección y corrección de los mismos, reduciendo los riesgos de exposición de la información, brindando confianza a los usuarios” (p, 1).

Lo que hace evidente que, si las organizaciones no tienen un compromiso y un blindaje de la información, los usuarios pueden quedar vulnerables ante cualquier ataque que los

delincuentes puedan ejecutar, lo que aumenta el riesgo en función de probabilidad de provocar un daño económico, comercial y social total en la compañía, ya que la credibilidad del negocio va a quedar en un nivel muy bajo, haciendo perder la confianza de las personas.

Por lo tanto, como lo dice Martínez, Barona et al. (2016) “el blindaje de la información toma un rol importante en la implementación de nuevas estrategias para la mitigación de riesgos provenientes en el desarrollo de actividades de una organización empresarial, llamada procesos de la cadena de valor de las organizaciones” (p. 5). Por esto, y debido a su gran compromiso con la mejora continua, la ciberseguridad, innovación y tecnología implementando mejoras en los procesos con el objetivo de ser el mejor aliado de las personas que quieran iniciar su vida crediticia, Tuya con el avance del tiempo se ha ido posicionando como una de las organizaciones financieras con más clientes de Colombia,

De hecho, Kurtz & Vines (2002) citados por Santiago & Allende (2017) señalan que la seguridad o protección de la información o de los datos, dependen de tres pilares fundamentales: “La confidencialidad, integridad y disponibilidad” (p. 5). Donde la confidencialidad se refiere al hecho de que, para personas autorizadas de la organización, siempre sea conocida la información confidencial y privada de la compañía (Santiago & Allende, 2017, p. 5). De esta manera, con el uso de la tecnología se evita el acceso de otras personas a la información reservada que puede perjudicar y poner en riesgo la compañía.

En consecuencia, la integridad la definen como el proceso de que los datos e información de la compañía solo sea manejada y editada por una persona de la empresa que esté previamente autorizada bajo los parámetros legales, durante un determinado tiempo y un espacio que la organización adecue para ello (Santiago & Allende, 2017, p. 5). En otras palabras, este pilar por su importancia en la protección de los datos genera una mayor privacidad en los procesos de ciberseguridad, donde especialistas en el área cibernética y previamente autorizados pueden cambiar las reglas de juego en el manejo de la información, con el objetivo de evitar y despistar los ciberdelincuentes que están atentos a cualquier falla que pueda tener la compañía.

Así pues, la disponibilidad como tercer pilar, es aquella seguridad de que la información exclusiva, privada y sensible de la empresa va a estar disponible en todo momento que sea necesario (Santiago & Allende, 2017, p. 6). Dicho de otro modo, la disponibilidad en la seguridad informática incita al libre acceso de los datos y tener disposición cuando se requiera con el objetivo de obtener un resultado en un momento.

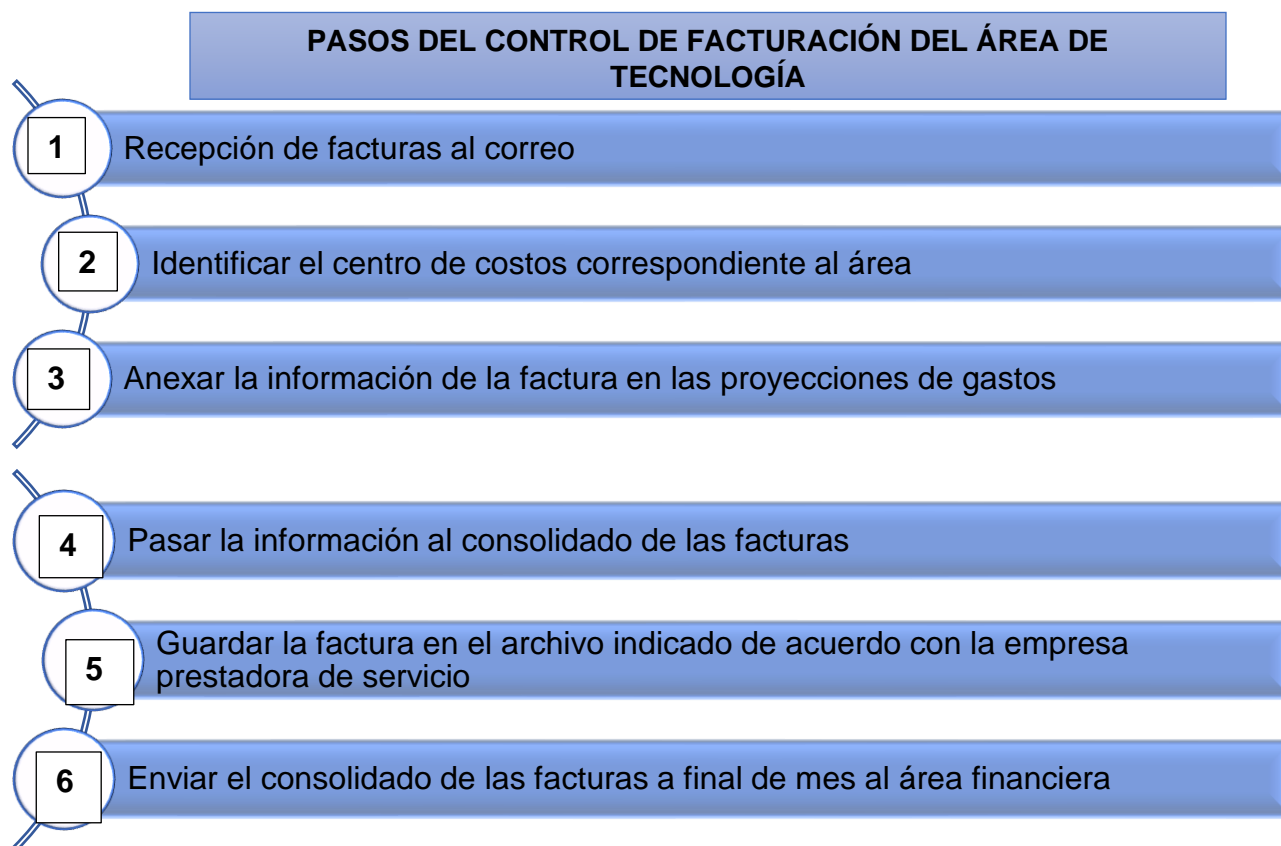
Parte 3. Ejecución.

Acciones del practicante con respecto a la estrategia o proceso en el cual participó.

Dentro de los trabajos que realizo, se encuentran acciones específicas que la entidad me encargó, tales como el control diario de facturación, anexando facturas de venta de clientes externos e internos al archivo de Excel ya existente de la empresa, el cual consta de un presupuesto mensual. Dicho archivo contiene proyecciones de gastos operativos, donde se encuentran todos los códigos y centros de costos al que hace referencia la factura, y un consolidado de todas las facturas recibidas y anexadas. Este documento permite al área recaudar, controlar y planificar sus cuentas por pagar de acuerdo con los servicios contratados a otras empresas, tales como telefonía, cables, arrendamiento, etc. Que ayudan al funcionamiento del área.

Para dicho trabajo, los líderes de cada SMT me hacen el envío de las facturas con la información correspondiente al centro de costos del área, la orden de entrega, la subcuenta, el número de cuenta y el valor de la factura sin tener en cuenta el impuesto. Luego de esto, procedo a pasar dicha información al archivo de Excel y a descargar el PDF de la factura, para luego montarla en un archivo donde se encuentran todos estos documentos divididos por las empresas o proveedores que le prestan el servicio a la compañía y enviar a final de mes al encargado del área financiera.

Figura 2. Pasos del control de facturación TUYA



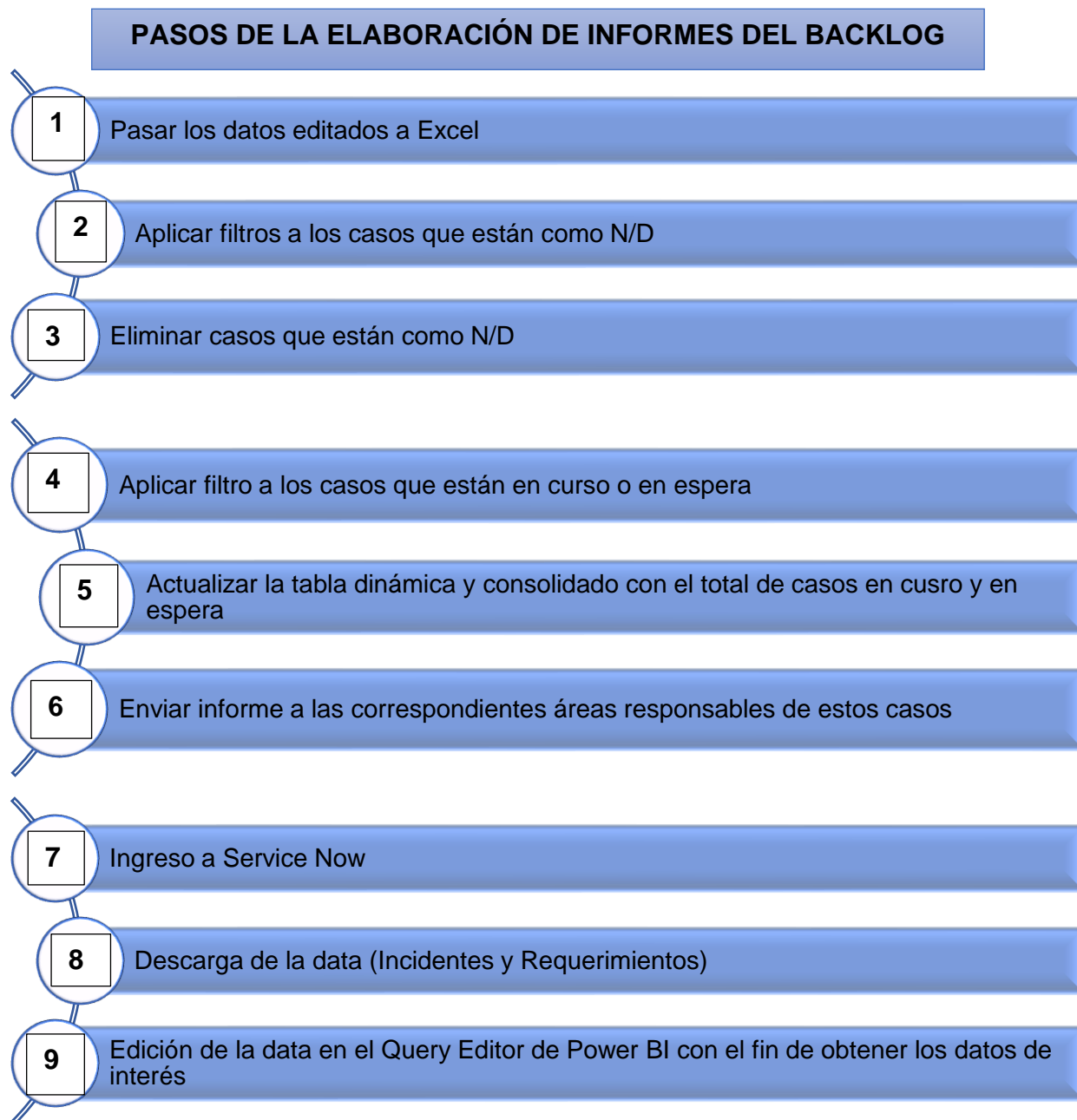
(Elaboración propia)

Así mismo, como se muestra en la figura 3, efectúo la asignación de casos pendientes de incidentes y requerimientos que tiene el área todos los días (dos veces al día). Entre estos casos se encuentran las fallas al momento de imprimir en los CATTs (centros de atención físicos) y los requerimientos de hojas en blanco para imprimir, entre otros. Esta función se lleva a cabo por medio de Service Now, software donde se encuentran los casos y los solicitantes los exponen. Una vez identificados los casos, los asigno a cada persona del equipo con el fin de darle solución lo más pronto posible, de tal manera que la gestión sea eficiente, a través de una buena experiencia al usuario que es el objetivo del área y de la compañía en general.

Además, llevo a cabo el reporte de informes dos veces a la semana del *backlog*, que es el listado de necesidades que se pretenden realizar o cerrar durante el cuatrimestre (Q), este contiene casos que la organización tiene por cerrar o dar por terminados. Dicho *backlog* se encuentra en Service Now, que es la plataforma oficial de la compañía para montar estos casos y desde donde se descarga la data con la información, para posteriormente ejecutar la edición de información en el Query Editor de Power Bi y

pasarla a Excel para posteriormente eliminar los casos que no correspondan al área y aplicar los filtros correctos para tener en cuenta los casos en curso y en espera para enviar el informe.

Figura 3. Pasos de informe de backlog



(Elaboración propia)

También, cuando una persona ingresa a la compañía, sea directa o un tercero, apoyo a los líderes de la empresa con el formulario de ingreso. Esto se lleva a cabo a través de

un canal llamado SARITA, el cual se tiene como primer paso para recibir el formulario previamente lleno, después, si se encuentran errores o espacios que no se llenaron, sugieren al líder comunicarse conmigo a través de Microsoft Teams en caso de tener dudas frente a estas correcciones o sugerencias.

Por último, se encuentran tareas diarias que van surgiendo con el pasar del tiempo, tales como la recolección de datos llamando a diversos Catts o centros de atención que se encuentran ubicados en diferentes lugares del país, con el fin de conocer la situación actual en cuanto a insumos del lugar que facilitan su funcionamiento. Donde realicé el apoyo en la creación de formularios en Forms para la recolección de información de interés para el área; donde también, ejercí la función de llamar a las personas que se encuentran en un archivo de Excel para la entrega de unos iPads que la organización les donó.

Parte 4. Reflexiones.

4.1 Reflexiones sobre el proceder de la organización a partir del proceso en el que usted participó

Los procesos del área dentro de la organización aún son muy manuales, lo que dificulta muchas veces la eficiencia del desarrollo de los casos y su escalamiento para dar respuesta y solución. Como es el caso de la elaboración del control de facturación y presupuesto, en el que el área no tiene un software específico y adecuado para llevar esta vigilancia. Por lo que muchas veces no tienen en cuenta o desconocen el dinero que tienen o no disponible, pues creo que siendo una organización donde su base fundamental es la innovación y tecnología, deberían incursionar en herramientas que ayuden e impulsen la automatización en estos procesos con el fin de mejorar la eficiencia.

Por otro lado, la disposición del equipo al ver la importancia que se le da es positiva, ayudándonos mutuamente y generando un ambiente laboral muy agradable alcanzando los objetivos organizacionales. Así mismo sucede con las herramientas necesarias para el logro de estos objetivos, la empresa nos posibilita los equipos de cómputo, diademas, cargadores, entre otros artículos con el fin que tengamos unos utensilios dignos de ejercer nuestras tareas diarias. Por lo tanto, desde mi posición como administradora de empresas, considero que la compañía realiza un muy buen trabajo al tener a los colaboradores con su implementación o herramientas laborales en muy buen estado. Así como tener a las personas como un pilar importante en la toma de decisiones, sabiendo y conociendo que los colaboradores con participación pueden generar aún más valor organizacional.

En cuanto a la toma de decisiones, cuando se quiere llegar a un objetivo, mi líder (Mauricio) se reúne primeramente con el líder del área (William), es decir, su líder para

dar a conocer lo que la organización ha decidido emprender y la manera de cómo quiere llevar a cabo ese camino. Una vez pasada dicha reunión, Mauricio quien es una persona muy objetiva en los propósitos organizacionales ya que una vez se propone algo en la compañía trata de alcanzarlo, reúne a su equipo de trabajo y expresa de manera clara lo que ha dialogado con William, tomando a su vez puntos de vista de los diferentes integrantes del smt, lo que hace evidente una participación grupal que da valor a lo que la compañía quiere alcanzar. Dicho de otro modo, Mauricio es una persona abierta que toma en cuenta diversas posiciones del equipo con el objetivo de ser eficiente y mejores con el paso del tiempo, ya que el único objetivo es crear valor a la empresa teniendo en cuenta a las personas.

4.2 Reflexiones teóricas o conceptuales a partir del proceso en el que usted participó:

TUYA S.A como compañía financiera que le apuesta de la tecnología e información, lleva a cabo procesos de mejora constantemente. Esto, porque tiene en cuenta la competencia y evolución del mundo digital. Esto es consistente con lo que dice Jarvenpaa & Ives (como se citó en Guerrero, 2011) “Las TI están cambiando la estructura de la competencia, administrando las grandes organizaciones de una manera más sencilla” (p, 7). Sin embargo, desde esta teoría puede ser difícil comprender las situaciones de ciberseguridad presentadas en una empresa donde su mayor fuerza es la retención de la información ya que estos datos pueden ser objetos de ataques por ciberdelincuentes. Por esto no basta solo con tener los datos cuando no hay un blindaje y seguridad de la información.

Teniendo en cuenta lo anterior, TUYA S.A realiza constantemente estudios, pruebas y capacitaciones que ayudan a la mitigación, detección y eliminación de ataques cibernéticos o ciberataques a través de cambios de contraseñas cada tiempo determinado con condiciones específicas, brindando cursos de ciberseguridad, de manejo de datos, manejando programas de blindaje a los equipos de cómputo, entre otros. Esto, porque reconocen que tener alguno de estos incidentes, podría afectar la credibilidad y economía de la organización, tal y como lo dice Suarez (2020), autor citado anteriormente, no solo basta con tener prevención de ataques, sino que también es importante la detección y corrección de estos con el fin de reducir riesgos que pongan en peligro la credibilidad de la compañía.

Así mismo, Tuya (2020) continúa fortaleciendo su Sistema de Administración de Riesgo Operacional (SARO) y el e Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT), con el que pretende disminuir la exposición de los riesgos operativos inherentes a los diferentes procesos y actividades que ejecuta la entidad, donde buscan desde el año 2021 fortalecer las herramientas para la gestión

de los riesgos, actualizando los aplicativos constantemente y los procedimientos para la certificación de los controles en la etapa de monitoreo, mejorando la experiencia de usuario, y al mismo tiempo generando mayores beneficios en la promoción de un ambiente de control adecuado con autogestión, autorregulación y autocontrol.

Con base en lo anterior, Tuya en la actualidad ejecuta niveles de servicio y la calidad de la información brindada tanto a clientes internos como externos, ya que son unas de las principales metas de la empresa, pues a través de estos logra mejorar sus indicadores y a la vez maximizar la rentabilidad del negocio como resultado de un conjunto de medidas que permitan un correcto y óptimo uso de los recursos con que se cuenta. Lo que hace evidente y va en sinergia con lo que dice Robayo (2017), con respecto a la atención al cliente factor clave para la maximización de las ventas de una empresa.

Así mismo, TUYA S.A lleva a cabo un proceso de innovación y mejora continua necesario para su conservación y desarrollo empresarial, el cual, según Tejada, et al. (2019), autores anteriormente citados, relata que este proceso exige el diseño de planes estratégicos con objetivos, metas y estrategias claramente definidas, direccionadas al impulso del cambio organizativo en entornos altamente exigentes” (p. 3). Lo cual se hace evidente a la hora de lanzar innovaciones al mercado como nuevas alternativas financieras, brindando una oportunidad de satisfacer las necesidades de los usuarios, con su nuevo servicio de TUYA PAY, una billetera virtual con diversos servicios de pagos, compras, etc. Y a su vez, generando espacios donde los colaboradores pueden brindar propuestas que pueden generar valor a la compañía con el objetivo de ser competitivos e ir en pro de lo que el mercado y la competencia exige.

La compañía sabe que el uso de herramientas tecnológicas han favorecido la generación de cambios diversos en los mercados, la proliferación de varios sistemas tecnológicos de uso común por parte del consumidor en unión con los cambios en las estructuras sociales, demográficas y económicas de la población, han provocado una serie de alteraciones en los modelos o hábitos de compra tradicionales de los consumidores, un claro ejemplo es el comercio electrónico , debido a que es una herramienta la cual permite agilizar procesos, siendo así un medio eficaz que ayuda a generar reconocimiento de marca, mejorando la credibilidad y la imagen empresarial, las operaciones son más eficientes o flexibles dando mejor respuesta a las necesidades o expectativas de los clientes.

También cada día la empresa sabe que la poca disposición de la información afecta directamente la toma de decisiones, de manera que muchas veces no se es posible contar con los datos necesarios y debidos, afectando directamente el flujo o la calidad de esta, aunque se tuviera toda la información no se podría procesar sin las herramientas informáticas, es por esto por lo que hoy en día la empresa ve como necesarias para

resolver un problema o adoptar una decisión óptima. Ya que un buen flujo de la información mejora la velocidad o efectividad de las decisiones de los ejecutivos, esto explica claramente el papel fundamental que juegan las Tecnologías de la Información y Comunicación en colaboración con la toma de decisiones.

A través del mejoramiento continuo la empresa ha logrado ser productiva y competitiva en el mercado al cual pertenece, por otra parte, la empresa es consciente que las organizaciones deben analizar los procesos utilizados, de manera tal que si existe algún inconveniente pueda mejorarse o corregirse; como resultado de la aplicación de esta técnica puede ser que las organizaciones crezcan dentro del mercado y hasta llegar a ser líderes.

En conclusión, TUYA S.A es consciente de que el mercado es variable y cada vez exige más. Las tendencias y la tecnología e información junto con la innovación juegan un papel fundamental en el desarrollo de las organizaciones y el tema de la ciberseguridad es sin duda lo más importante en compañías como TUYA. Por lo tanto, llevan a cabo procesos que ayudan al desarrollo empresarial a través de la innovación con diversos productos financieros, y a su vez, realizan acciones para erradicar o mitigar amenazas que puedan colocar en riesgo la compañía. Lo que muestra el compromiso de esta empresa con los usuarios y clientes.

4.3 Reflexiones sobre el proceder del practicante a partir del proceso en el que participó:

Como practicante del área de tecnología en la compañía de financiamiento TUYA S.A, me siento muy orgullosa de ser partícipe de diversos procesos que aportan positivamente a mi vida personal y laboral. Ser parte de un gran equipo de trabajo me ha ayudado a tener más confianza y oportunidades a la hora de realizar mis tareas encargadas por el líder, la realización del informe del backlog dos veces a la semana, en el cual, tengo un acompañamiento constante, donde si tengo una duda frente a alguna situación, el equipo va a estar apoyándome. Así mismo, considero que la universidad y sus docentes jugaron un papel fundamental con los conocimientos adquiridos, los cuales aportaron mucho para que se me facilitara la realización y comprensión de distintas tareas, como la ejecución del control presupuestal del área y la creación de informes en Excel.

Sin embargo, aun con estas posibilidades y el apoyo del equipo de trabajo, he realizado tareas que se me han dificultado. Ejemplo de esto es el apoyo a los líderes con las dudas con respecto al formulario de ingreso de personal. Esto porque algunos conceptos manejados han sido nuevos para mí, lo que genera poca comprensión y mayor de complejidad a la hora de brindar la explicación necesaria. Por esto, me he ido instruyendo frente a estos conceptos, para brindar una mejor experiencia al usuario y evitar confundirlo. Ya que considero que soy una persona interesada en cumplir con el trabajo

propuesto, así como de buscar alternativas cuando no tengo conocimiento del tema, indagando, buscando y preguntando.

No obstante, si bien una de mis fortalezas es el interés y compromiso frente a las tareas, aun cuando desconozco procesos y de una manera u otra debo preguntar e indagar, una de mis debilidades es la autoexigencia, la cual me juega malas pasadas, donde me siento ansiosa e impotente por desconocer temas correspondientes al área, así como también que las cosas no salgan como lo me lo he propuesto. Para lo cual, me tomo un espacio y vuelvo a tomar tranquilidad, esa tranquilidad de haber dado lo mejor y que con eso basta, las cosas muchas veces suceden cómo deben suceder y no cómo queremos que sucedan, aportando experiencia a nuestra vida.

He encontrado en la falta de automatización en las tareas una pérdida en el tiempo de realizar varios procesos, ya que se hacen de forma manual aumentando así la duración en la elaboración de tareas que podrían demorar mucho menos si existiera la automatización, esto generaría que la compañía fuera mucho más eficiente a la hora de delegar funciones a sus empleados, causando así más producción de tareas diarias y aumento en la productividad.

Generar un cambio es difícil ya que desde los cargos más altos, como los cargos de menor nivel, a lo largo de su trabajo toman costumbres y formas de trabajar, que para ellos es la forma correcta y adecuada de ejecutar sus funciones, es por esto que generar un cambio no es fácil, es importante hacerlo de la forma sistémica, ganándose la confianza de cada eslabón de la empresa, además de eso tener total seguridad de que los cambios que se proponen son los correctos, para lograr generar una mejora notable en todos los aspectos de la empresa, ambiente interno, motivación en el momento de ejercer sus funciones, aumentando así la productividad y causa de esto la rentabilidad de la empresa.

Parte 5. Recomendaciones.

5.1 Para lo estratégico y/o lo operativo

La optimización de los procesos administrativos tendría una ventaja significativa para la empresa, puesto que se logra reducir los tiempos en que se realiza una función, controlar de forma más precisa el proceso, facilitar la búsqueda de la información al estar centralizada, disminuir el esfuerzo que un trabajador pone en cada función y lograr realizar toda la carga laboral a tiempo y desarrollar otras actividades pertenecientes al área.

Todos estos beneficios permiten que la empresa tenga un mejor clima laboral, dado que, los trabajadores ya no se sentirán muy cansados y estresados por tratar de cumplir con todas sus funciones a tiempo y aún más cuando es un grupo reducido de personas en

las que deben cumplir con múltiples tareas. Otro beneficio que aporta para la empresa es la de una mejor gestión administrativa.

El proceso de capacitación continua puede ayudar en la orientación a los nuevos empleados, permite mejorar las habilidades y conocimientos del personal, en definitiva, la capacitación debe verse no como un gasto sino como una inversión para conseguir talento humano competente y con mucho más conocimiento sobre sus funciones.

En mi punto de vista, existe cierta deficiencia en cuanto al área de capacitación sobre el uso de los sistemas en la empresa, si bien es cierto no han tenido problemas a grandes rasgos, por el hecho de no capacitar al personal sobre el manejo del sistema automatizado que poseen. Las organizaciones dependen, para crecer y perdurar en el mercado del empoderamiento de sus empleados pues es a través del empoderamiento se puede hacer que los empleados de una empresa se sienten motivados para lograr los objetivos planteados.

También considero que una propuesta para mejorar el desarrollo del control presupuestal sería generar un canal directo con el área financiera. Esta propuesta se hace debido a que los pasos para la realización del control presupuestal y recepción de facturas en este segundo semestre de 2022 cambiaron y la llegada de las facturas se hace sin un previo aviso y sin un debido proceso desde el área financiera. Por lo que un canal directo aseguraría la llegada de las facturas a cada uno de los líderes del área, con el fin de recopilarlas para posteriormente hacerlas llegar al practicante o encargado del proceso de ingresar la información al archivo del control presupuestal.

Así mismo, para la creación del backlog, creo que una de las estrategias que se puede implementar es generar una alerta inmediata, la cual llegue a las áreas que pasen el umbral de casos abiertos y los gestionen de manera eficiente, con el fin de limpiar el backlog, ya que día a día se van creando y abriendo más casos. Esta alternativa la presento debido a que, desde mi perspectiva, el proceso es muy mecanizado, pues dos veces a la semana se cumple con enviarlo y dar a conocer los casos que tienen abiertos diversas áreas de la compañía. Sin embargo, no se evidencia un seguimiento constante, donde dado el caso, un área pase un tope de casos abiertos y tenga por obligación cerrarlos en un tiempo determinado.

Para mayor competitividad y presencia en el mercado; reducción de gastos operativos; mejora de la calidad de en productos y/o servicios; incremento de la productividad; uniformidad de procesos y la mejora continua, debemos automatizar aún más algunos procesos esto porque primeramente se definen los procesos de negocio a seguir en cada área, para seguido, automatizarlos con tecnología basada en hardware; comunicaciones y software que, necesariamente; serán ejecutados y administrados por personas encargadas de materializar los procesos dentro de la empresa para racionalizar y

optimizar procesos clave que ayudan a reducir los costos mediante la integración de soluciones tecnológicas. Esto trae como resultado la aceleración de los tiempos de ejecución de las actividades porque minimiza la integración de procesos manuales.

Más automatización de los procesos de la empresa traerá algunos beneficios como los es liberar tiempo humano para centrarse en las actividades de creación de valor, reducir la probabilidad de error en las tareas repetitivas, aumentar el ritmo de ejecución de las tareas, esto requiere un equilibrio entre la inversión tanto de la empresa como de la informática y la propiedad empresarial. Este equilibrio puede ser difícil de alcanzar, pero hay que tenerlo en cuenta. Una influencia excesiva de la empresa puede llevar a la falta de consideración de los requisitos no funcionales, como la escalabilidad, la disponibilidad y el rendimiento. Sin embargo, un enfoque centrado en las tecnologías puede inhibir el valor y el retorno de la inversión sin el compromiso adecuado de la empresa. A menudo, se pierden las oportunidades de agilizar los procesos cuando se trata de automatizarlos. automatización.

5.2 Para las prácticas presente propuestas que permitan según usted, una mejor experiencia de práctica en la organización.

En cuanto al primer acercamiento y/o la entrevista con la psicóloga de la empresa, considero que la organización lleva a cabo este proceso de manera correcta, porque en el primer momento presentan la organización y su ejercicio, así como una explicación general del área de la vacante a la que me postulé, donde posteriormente agendan una reunión con el líder del área para tener una conversación más privada e interna, y así él poder evaluar y elegir la practicante que mejor aplique. Por esto, le recomiendo a la compañía seguir llevando el proceso de la misma manera y eficiencia, ya que fue un proceso muy ágil y rápido.

Una vez elegida practicante de la compañía, la empresa programó unas reuniones virtuales muy largas de tres días para la inducción empresarial. Lo cual, desde mi perspectiva, era agobiante salir de una y entrar a la otra por la cantidad de información obtenida. Por esto, sugiero que esta inducción siga ejecutando virtual con una exposición de menos temas y unos lapsos de tiempo menores a los actuales. Buscando que este espacio donde se busca presentar la compañía sea más didáctico y las personas que están de espectadores no se desanimen a conocer la organización. La formación puede otorgar conocimiento explícito, que es todo aquel que puede formalizarse sin problema en documentos y se compone de datos objetivos. Sin embargo, ya se mencionaba antes que hay cosas que dependen de las experiencias de los propios empleados; se trata de aspectos más subjetivos que se engloban dentro del denominado conocimiento tácito.

Además, las capacitaciones deben ser permanentes ya son muchas las ventajas que tiene gestionar los conocimientos existentes de una compañía. Al fin y al cabo, la

información es poder, por lo que hay que ampliar la base de datos siempre en la medida de lo posible, tiene como beneficios por ejemplo que la empresa que fomenta el conocimiento también es más flexible y tiene más capacidad para adaptarse a situaciones cambiantes, estas habilidades también permiten hacer una gestión más eficiente de los procesos, de modo que se trabaja de forma más productiva y se obtienen mejores resultados, cuando se puede acceder fácilmente a la información también es más sencillo tomar decisiones, así que se acelera este trámite, esto supone tanto para el trabajo interno como para la atención al cliente es evidente, la gestión del conocimiento también fomenta el trabajo en equipo. Una plantilla integrada puede llegar a mejores ideas que repercuten directamente en el funcionamiento de la empresa.

De igual modo, las herramientas que nos da la compañía para ejercer las labores diarias, equipos en muy buen estado con su respectivo mouse y diadema. Por esto, recomiendo seguir con esta práctica, de manera que los colaboradores tengan unas máquinas y espacio adecuado para llevar sus tareas diarias con eficiencia y responsabilidad. También, el relacionamiento con los líderes se da de manera muy directa, donde no se requiere de filtros para poder comunicarme con ellos. Y por el contrario, trabajamos todos en una misma oficina, fortaleciendo las relaciones laborales y personales, generando un clima organizacional agradable, el cual ayude a las operaciones diarias en la oficina.

Por último, Tuya dentro de su política empresarial tiene diversos beneficios a través de alianzas con distintas empresas para todos sus colaboradores (Incluyendo practicantes), como es el caso de CONFAMA, la caja de compensación familiar de Antioquia, donde por medio de una estrategia llamada “Tuya cuida y apoya la salud mental de su equipo” se puede acceder a diferentes servicios, tal y como lo dice Comfama (2022) “ El año pasado desde Tuya, se identificaron algunos casos específicos de colaboradores que requerían orientación psicológica”. Donde a través de redes y acompañamiento de estas dos compañías hacen seguimiento a sus colaboradores para que puedan alcanzar una vida plena y tranquila. Implementando y reconociendo el valor e importancia de una salud mental sana e integral para el desarrollo de cada persona, ayudando y buscando así un desarrollo y progreso empresarial.

Por esto recomiendo a la empresa seguir con estos convenios y prácticas que hacen de esta compañía un lugar de trabajo seguro emocionalmente, donde se tiene el apoyo organizacional frente a alguna situación personal presentada sin importar el tipo de contrato que tenga un colaborador, si es practicante o está vinculado a la empresa por un periodo de tiempo menor a 6 meses. Seguir teniendo como centro de la empresa a las personas ya que son las que diariamente hacen que sea posible que Tuya funcione y tenga cada vez más un reconocimiento por las mejoras continuas que realizan.

Referencias

- Arbaiza Godos, C. A. (2021). *Incremento de la productividad en una empresa ladrillera mediante la automatización en su proceso productivo*. [Tesis de grado, Universidad católica toribio de Mogrovejo].
https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/4336/1/TL_ArbaizaGodosCesar.pdf
- Confama, (22, Marzo 2022). *Tuya acompaña el bienestar de su equipo con nuestra red de amor, cuidado y salud mental*.
<https://www.comfama.com/empresas/programas-y-servicios/tuya-cuida-a-su-equipo-con-la-red-de-amor/>
- Da Silva, D. (2022). *¿Qué es la atención al cliente?, elementos e importancia para las empresas en la actualidad*.
<https://www.zendesk.com.mx/blog/que-es-atencion-al-cliente/>
- Gamboa Suárez, J. L. (2020). *Importancia de la seguridad informática y ciberseguridad en el mundo actual*. Universidad Piloto de Colombia.
<http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/8668/IMPORTANCIA%20DE%20LA%20SEGURIDAD%20INFORM%C3%81TICA%20Y%20CIBERSEGURIDAD%20EN%20EL%20MUNDO%20ACTUAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Guerrero Ordaz, S. (2011). *Lectura competencia empresarial TICS*.
https://www.academia.edu/download/61158509/Lectura_Competencia_Empresarial_TICS20191107-40857-178qfdc.pdf
- Haro Carrillo, F. , Cordoba Rosas, N. C. y Alvarado Garces, M. A. (Abril, 2017). *Importancia de la innovación y su ejecución en la estrategia empresarial*. INNOVA Research Journal.Vol 2, (5) p, 88-105.
<http://201.159.222.115/index.php/innova/article/view/167/291>
- Intranet Tuya S.A, (septiembre, 2022). *Página confidencial*.
- Martínez Rojas, P. A., Barona Murcia, D. S. y Agudelo Ramírez, S. (2016). *Evaluación de la gestión de incidentes en seguridad de la información para entidades financieras*. [Especialización, Universidad ECCI] Repositorio institucional.
<https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/1074/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Peñaloza, M. (2007). Tecnología e innovación. Factores claves para la competitividad. *Actualidad contable FASES. Vol 10*, num 5, p. 3-6.
<https://www.redalyc.org/pdf/257/25701508.pdf>
- Pinto Cristiani, M. E. (2012). *Desarrollo organizacional*. Red tercer milenio.
https://www.academia.edu/download/64793476/Desarrollo_organizacional.pdf
- Robayo Rodríguez, A. (2017). *La importancia del servicio al cliente y el reflejo de las ventas en una empresa*. [Tesis especialización, Universidad Militar Nueva Granada]. Repositorio institucional Unimilitar.
<https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/16203>
- Saenz, F., Gutierrez Sierra, F. y Ramos Rivera, J. C. (2018). Conformación de equipos ágiles para el desarrollo de software: revisión de literatura. *Dimensión empresarial* 16 (2) p. 39-54
https://www.researchgate.net/publication/331009802_CONFORMACION_DE_EQUIPOS_AGILES_PARA_EL_DESARROLLO_DE_SOFTWARE_REVISION_DE_LITERATURA
- Santiago, E. J. & Sanchez Allende, J. (2017). Riesgos de ciberseguridad en las empresas. Tecnología y desarrollo. *Revista de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente*. volumen XV.
https://revistas.uax.es/index.php/tec_des/article/view/1174/964
- Salazar Sierra, C. (13, mayo 2022). *Tuya y Bancolombia, entre las entidades que lideran con las tarjetas de crédito vigentes*:<https://www.larepublica.co/finanzas/tuya-y-bancolombia-entre-las-entidades-que-lideran-con-las-tarjetas-de-credito-vigentes-3362983>
- Solex. (16, abril 2020). *Beneficios de la plataforma Service Now para la automatización empresarial*.
<https://www.solex.biz/noticias/beneficios-plataforma-servicenow-automatizacion-empresarial/>
- Tejada Estrada, G. C., Cruz Montero, J. M., Uribe Hernandez, Y. C. y Rios Herrera, J. J. (2019). Innovación tecnológica: Reflexiones teóricas. *Revista venezolana de Gerencia* Volumen 24, num 85, p. 3.
<https://www.redalyc.org/journal/290/29058864011/29058864011.pdf>

TUYA,S.A. (septiembre, 2022). *Trabaja con nosotros*.
<https://trabajeconnosotros.tuya.com.co/>

Vázquez Vera, L. A. (01, diciembre 2014). *Formación de equipos de desarrollo ágil*.
[Tesis de maestría, Universidad Autónoma de Baja California] Repositorio
institucional Uabc.
[https://repositorioinstitucional.uabc.mx/bitstream/20.500.12930/1010/1/ENS0805
30.pdf](https://repositorioinstitucional.uabc.mx/bitstream/20.500.12930/1010/1/ENS080530.pdf)