



IBM: Revolucionando el mundo de la tecnología.

Natalia Gómez Jaramillo

Facultad de ciencias económicas y administrativas,

Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano

Administración de empresas

Opción de grado: Practica empresarial

Prof. Pilar González

Mayo de 2023



INTRODUCCIÓN

El objetivo de este informe es dar conocer y analizar la empresa IBM específicamente en Colombia, en aspectos tanto internos como externamente de la organización, bajo la perspectiva de una practicante universitaria de administración de empresas, que ingresó a laborar en el área de consulting. Se dará a conocer información general de la empresa, una breve presentación, acerca como fue el proceso de ubicación laboral, un análisis del entorno empresarial y como afectan tanto positiva o negativamente, profundizando acerca de la cultura organizacional, el impacto que ha generado durante tantos años a nivel de tecnología, innovación y sostenibilidad, también entendiendo el valor y la esencia que caracteriza a IBM.

Tabla de contenido

I. Conociendo la empresa	4
Misión	6
Visión.....	6
Principios y valores institucionales.....	6
Productos y servicios	8
Características del cargo practicante.....	9
Organigrama de la organización	10
Descripción del área y equipo.....	10
II. Proceso de ubicación laboral	11
III. Análisis del entorno empresarial	15
IV. Cultura organizacional	20
Impacto	21
Esencia de IBM.....	21
Perspectiva de otros hacia IBM	22
Reflexión acerca de los hábitos, comportamientos y actitudes	23
V. Competencias	25
VI. Análisis DOFA	27
VII. Propuesta de acción de mejoramiento	28
VIII. Cuestionario	31
Referencias	35

“Los sistemas de nuestros clientes sostienen la sociedad moderna. Al hacer los más rápidos, más productivos y seguros, no solo hacemos que el negocio funcione mejor, hacemos que el mundo funcione mejor”

Arvind Krishna

Presidente y CEO de IBM

I. Conociendo la empresa:

IBM DE COLOMBIA & CIA SCA.

Es una empresa multinacional de tecnología, dedicada a la fabricación y comercialización de software y hardware, también cuenta con otros servicios como de alojamiento de internet, infraestructura y consultoría. Fundada con el nombre de Computing Tabulating Recording Corporation en el año 1911, a raíz de la integración de 4 empresas tecnológicas. En 1924 adopto el nombre de International Business machines ¹.

IBM se ha caracterizado por sus avances tecnológicos mediante el cual se destacan el almacenamiento digital por medio de datos de cinta magnética, en el año 1953 la creación de un sistema de circulación extracorpórea en la cual le permite a los médicos realizar de manera exitosa la primera cirugía a un ser humano a corazón abierto, en 1962 con alianza de American Airlines lanzaron el inicio de lo que sería el comercio electrónico, creando un sistema que por medio de computadoras se puedan realizar reservas de vuelos. Construyeron los software y computadoras para las misiones Apolo, la creación de las bandas magnéticas por medio del cual se ejecutan las transacciones comerciales, en 1973 crearon el código de barras UPC,

¹ IBM

generaron también una revolución con las computadoras de uso personas, y uno de los últimos inventos es la creación del 1er chip de 2 nanómetros del mundo, esta innovación permite lograr que los centros sean más ecológicos y los vehículos sean autónomos y seguros.

IBM Colombia llegó en el año 1937 con el nombre de Watson Business Machines Co., en la cual su actividad era la comercialización de productos como las balanzas, relojes, equipos de tabulación, máquinas de escribir, para el año 1938 realizó una gran instalación para el área del censo de la población en la contraloría general de la república, actualmente presta sus servicios a grandes empresas en Colombia, proveyendo tecnologías, software, hardware, redes, sistemas informáticos y de almacenamiento, también brindando servicios de consultoría para brindar una mejor experiencia y optimizar los procesos, creando un valor organizacional y ventajas competitivas.

Esta empresa tecnológica de Estados Unidos ha revolucionado el mundo con sus creaciones que han permitido marcar el pasado, presente y futuro, los proyectos nombrados anteriormente solo son una parte de su portafolio de productos, llevan más de 100 años innovando e impactando en las empresas, personas y países.

IBM cuenta con sede principal en la ciudad de Bogotá, Colombia. Ubicada en la Cra. 53 #100-25, número de contacto 01-800-0912345, página web <https://www.ibm.com/mx-es>.

Jefe inmediato

Jefe DoLaber:

Natalia Triviño

Business Transformation Consultant

Correo electrónico:

Natalia.Trivino1@ibm.com

Teléfono celular:

3182210370

MISIÓN:

Reunimos toda la tecnología y los servicios necesarios, independientemente de la procedencia de las soluciones, para ayudar a los clientes a resolver los problemas empresariales más complicados. (IBM, 2023)

Misión Dolab:

En Dolab, ayudamos a nuestros clientes a tangibilizar el valor de negocio que podrían conquistar en caso de implementar soluciones tecnológicas innovadoras. (Dolab IBM, 2023)

VISIÓN:

La tecnología está transformando los modelos de negocios de las empresas en todo el mundo, creando nuevas oportunidades de crecimiento y nuevos parámetros de costo y eficiencia. (Foster, 2023)

Principios y valores institucionales:

La organización tiene 3 principios fundamentales en la cual sus colaboradores integran.²

- Innovación que importa para la compañía y para el mundo.
- Confianza y responsabilidad personal en todas las relaciones.
- Dedicación respecto al éxito del cliente.

² Principios sacados de presentación de inducción Onboarding.

Para la empresa es importante que sus colaboradores conozcan y entiendan hacia donde se dirige la empresa y el alcance que quieren generar a nivel Colombia y el mundo, por ende, su visión, misión, valores y principios van alineados hacia un mismo rumbo, aspirando a tener un impacto de manera positiva en el entorno tanto interno como externo de la empresa.

Realizando un análisis de la planeación estratégica de la empresa, la misión de IBM se enfoca en su propósito principal que es basado en la tecnología y los servicios que presta, para brindar soluciones relevantes y significativas a sus clientes mediante la innovación. “La declaración de la misión, es una declaración duradera sobre el propósito que distingue a una empresa de otra similar, es la razón de ser de una empresa” (David, Conceptos de administración estratégica, 2003).

En cuanto a la visión, IBM se proyecta como una empresa que transforma y transformará los modelos de negocios, abriendo nuevos caminos de oportunidades. Los principios y valores institucionales reflejados en la organización a sus colaboradores, se busca generar un impacto que logre ser la base en la toma de decisiones y los pilares que la empresa quiere que sus colaboradores adopten. “La ética de los negocios se define como los principios de conducta dentro de las empresas que guían la toma de decisiones y el comportamiento” (David, Conceptos de administración estratégica, 2003). Es fundamental que los colaboradores conozcan la planeación estratégica de la empresa en la cual le permite comprender la misión, visión y principios para que pueda ejecutar su trabajo conforme al rumbo que la empresa trazó y que todos estén enfocados en esos objetivos y no se sientan aislados o indiferentes ante el propósito de la empresa.

Productos y servicios de IBM

IBM Colombia cuenta con un amplio portafolio de productos y servicios en distintas áreas como:

- **Cloud:** Es una herramienta diseñada para brindarle a las empresas transformación en sus flujos de trabajo, esto mediante la automatización de AI, bajo 3 diseños: Multinube, nube pública e híbrido.
- **Analytics:** Se brinda la optimización de datos con un enfoque arquitectónico en la cual permite respaldar las decisiones de los clientes teniendo en cuenta los datos del negocio.
- **Commerce:** Se brinda servicio mediante coremetrics, demandtec, emporis entre otros, Para el comercio de las empresas.
- **Security:** Proporciona soluciones en cuanto a la ciberseguridad empresarial.
- **AI:** Se busca que las empresas puedan reducir los obstáculos en las cuales se enfrenta en sus procesos, mediante la adopción de AI brindando la base de datos más adecuada para el negocio, dando resultados de optimización y haciendo uso de manera responsable la información y datos.
- **Systems:** Es una plataforma integrada en la cual brinda seguridad y se basa en datos para lograr la realización de transacciones en línea y el procesamiento de datos.
- **IBM Consulting:** Se trata del servicio que se brinda mediante la colaboración entre los ecosistemas junto con la ciencia y la creatividad, con el fin de acelerar la transformación empresarial, logrando esto mediante la reinención del negocio, tecnológica, experiencia y operaciones.

El proceso de venta y mercadeo inicia a partir de la solicitud del servicio o producto por parte de los clientes, específicamente en el área de Consulting se realiza una valoración y un análisis acerca de los dolores y dificultades que presenta el cliente, luego se hace una profundización en el problema y como se puede brindarle una solución conforme a sus necesidades y requerimientos, que productos son los adecuados ya sea para realizar una automatización, cloud, un sistema de hardware o software etc.

Características del cargo del practicante:

Estudiante de práctica profesional del área de consulting en IBM Colombia en la parte de procesos, en la cual las funciones y responsabilidades a realizar son:

Como Dolaber³:

- Participar y aplicar el conocimiento adquirido, apoyar en la implementación de los distintos proyectos involucrados con el desarrollo de soluciones innovadoras mediante tecnología en IBM Consulting North SSA.
- Desarrollar y completar los path de formación y capacitación mediante las tecnologías de IBM y sus partners⁴.
- Ser “agile” con un pensamiento de diseño y mejora continua.

Como Consulting:

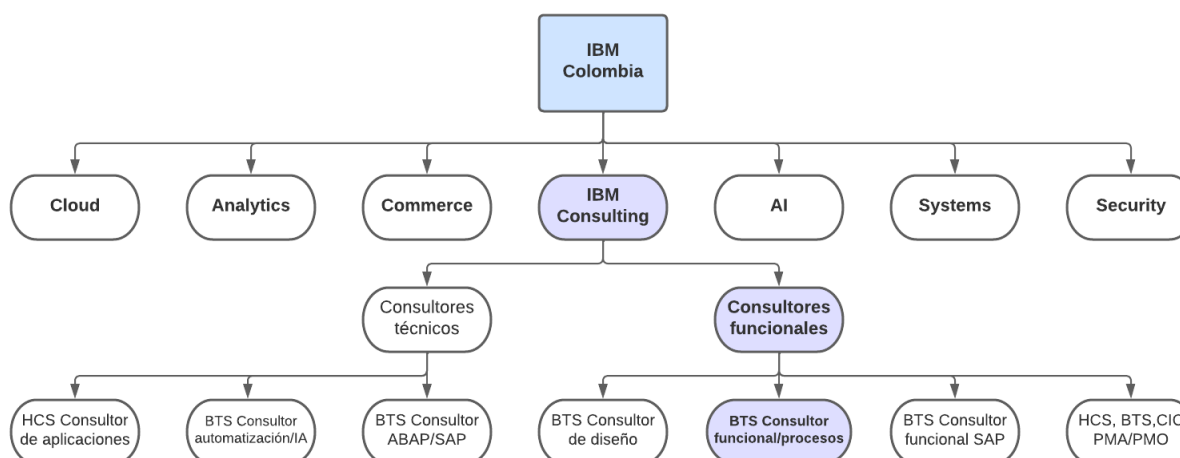
- Proponer buenas prácticas y soluciones que permitan optimizar procesos.
- Proponer y acompañar la definición de procesos según los flujos de trabajo del cliente.

³ Término utilizado para el área de practicantes.

⁴ Referencia a los colaboradores.

- Crear documentos funcionales que describen las actuales necesidades y generar nuevas propuestas para el cliente.
- Integrar las actividades funcionales del cliente con los procesos técnicos que lo acompañan validando requerimientos, optimización e innovación.
- Implementar metodologías de gestión, procesos y calidad para el levantamiento y consolidación de información funcional.
- Documentar y socializar las implementaciones y optimizaciones logradas a nivel funcional y técnico.

Gráfica 1: Organigrama de la organización



Fuente: Elaboración propia.

Descripción del área/equipo:

Consulting es el área encargada de hacer negocios con otras empresas, impulsando el crecimiento de manera exponencial por medio de la innovación, creando nuevas oportunidades empresariales, la parte de BTS Consultor funcional/procesos inicia desde la

formulación de la estrategia para generar un crecimiento e impacto, el diseño mediante la experiencia que se brinda para satisfacer aquellas necesidades y dolores que el cliente enfrenta hasta la tecnología y operaciones, innovando y superando sus expectativas por medio de redefinir la forma actual que las empresas trabajan. Para la parte de procesos del área de consulting funcional/procesos consta de diez practicantes con habilidades y destrezas que permiten complementarse unos con otros y realizar trabajos en equipo, se cuenta con una líder de prácticas que hace un acompañamiento, se encuentra el gerente del área y los jefes de proyectos.

II. Proceso de ubicación laboral

La hoja de vida presentada contiene información básica personal como: Nombre, teléfono de contacto, correo personal, y ciudad de residencia. También se encuentra una breve descripción del perfil profesional, educación actual y nombre de la carrera en este caso de pregrado, al igual que el nombre de la institución educativa, idiomas que se dominan, y las competencias/habilidades profesionales que se destacan.

La experiencia del proceso de búsqueda de prácticas profesionales inicia desde octubre del año 2022, en la cual se utilizó mayormente la aplicación de LinkedIn para buscar ofertas de trabajo para practicantes, se realizaron más de quince postulaciones a empresas, enviando la hoja de vida e inscripción mediante formularios. Fue un proceso largo en la cual se estuvo en varias pruebas y entrevistas tanto presenciales como virtuales, también hubieron llamadas de empresas en la cual la universidad presentó la hoja de vida.

A finales del mes de noviembre del año 2022 salió la oferta de IBM Colombia en LinkedIn y se realizó la postulación mediante la página web, rellinando un formulario, añadiendo datos personales y adjuntando la hoja de vida. Aproximadamente paso entre tres a cuatro semanas, en la cual llegó un correo para una entrevista de manera virtual en donde se participó y estaban dos gerentes del área de Consulting, Liliana López en la parte de SAP y Juan Diego López en la parte de procesos, también se encontraba María Fernanda Peña la reclutadora de practicantes, y aproximadamente doce postulantes, se realizaron preguntas acerca de información personal básica, gustos, hobbies, acerca de la carrera profesional, proyectos destacados que se realizaron, se habló acerca de la empresa, el cargo y algunas de las funciones, también se comentó acerca de que, entre los que estaban reunidos iban a seleccionar a tres personas, una de las cosas que enganchó de la oferta fue que iban a permitir la involucración en los proyectos, conocer y entender los procesos y la empresa, otra de las cosas fue la gran posibilidad de ser parte de IBM luego de culminar las practicas, fue una entrevista agradable, sencilla y con respuesta rápida, con un mensaje acerca de si fueron o no seleccionados, no se realizó algún tipo de prueba escrita, cognitiva, psicológica, dominación de idioma, etc.

Luego de recibir la respuesta de preselección solicitaron documentación, como antecedentes judiciales, la carta de aprobación por parte de la universidad para realizar las prácticas, para continuar con el agendamiento de una cita médica y optómetra, después de ello se dio continuación al proceso de contratación, de firma de contrato y adjuntar documentos.

Entre las debilidades que se puede evidenciar en la entrevista fue la timidez al momento de tomar la iniciativa de hablar, no contar con un buen manejo del inglés al 100%, también por parte de un desconocimiento de herramientas tecnológicas como Power BI.

Las fortalezas que se pueden analizar es ser una persona creativa, motivada y con compromiso, y aunque no se contaba con una experiencia laboral previa de manera formal, los trabajos/proyectos realizados en la universidad contribuyeron a obtener una base conocimientos como metodología lean six sigma relacionado a la consultoría, también en gerencia de proyectos, etc.

El proceso de inducción se dividió en dos partes en la primera se realizaron reuniones de bienvenida, de conocer más acerca a IBM y las funciones, de seguridad, reuniones con los gerentes, la otra parte basado en la capacitación que consistía en reuniones y seguimiento en el área de Dolabers que es de practicantes, iniciando con un proceso de formación de cinco semanas acerca de Agile⁵, Design thinking⁶, Industria bancaria⁷, Normas de conducta comercial de IBM, entre otros cursos, permitiendo conocer y entender nuevas metodologías de trabajo en equipo, y realizar estudios que permiten ampliar los conocimientos y habilidades, todo este proceso mediante Yourlearning⁸ de IBM que tiene para sus colaboradores puedan acceder a distintos cursos. Para el inicio del trabajo se asignan proyectos con grandes empresas en Colombia en la cual se realiza una reunión acerca del proyecto y se socializa sobre este.

⁵ Herramientas para trabajar efectivamente en equipo.

⁶ Herramienta para trabajar en grupos grandes con base a los resultados.

⁷ Curso para entender en que consiste y como se estructura un banco.

⁸ Plataforma de IBM de cursos de aprendizaje virtuales.

Por lo tanto, los aspectos importantes a considerar al momento de buscar trabajo de manera efectiva son:

- **Postularse por medio de aplicaciones** como LinkedIn, Magneto, B4 Works, entre otras plataformas de empleo, estar pendiente de las ofertas publicadas por las empresas y áreas en los cuales está interesado en trabajar, también ingresar en las páginas web de las empresas y postularse directamente en las ofertas de trabajo que ofrecen, es decir, no depender solo de una bolsa de empleo o empresa.
- **Capacitarse en el proceso de buscar empleo**, realizar cursos online o presenciales, que le permitan seguir desarrollándose profesional y personalmente, estar en constante aprendizaje ya sea también para estudiar un idioma utilizando herramientas tecnológicas como Duolingo, videos en YouTube, etc.
- **No dejarse llevar por la frustración y desesperación**, al momento de buscar trabajo y aplicar a varias vacantes de empleo, puede ocurrir que muchas veces no se reciba respuesta por parte de la empresa, o por otro lado, haber realizado entrevistas y pruebas, y al final no ser seleccionado, puede llegar a causar inseguridad e incertidumbre, por lo que es importante mantener la calma y seguir aplicando a ofertas de trabajo, y en todas las entrevistas que se realizan estar con la mejor actitud y disposición.

III. Análisis del entorno empresarial

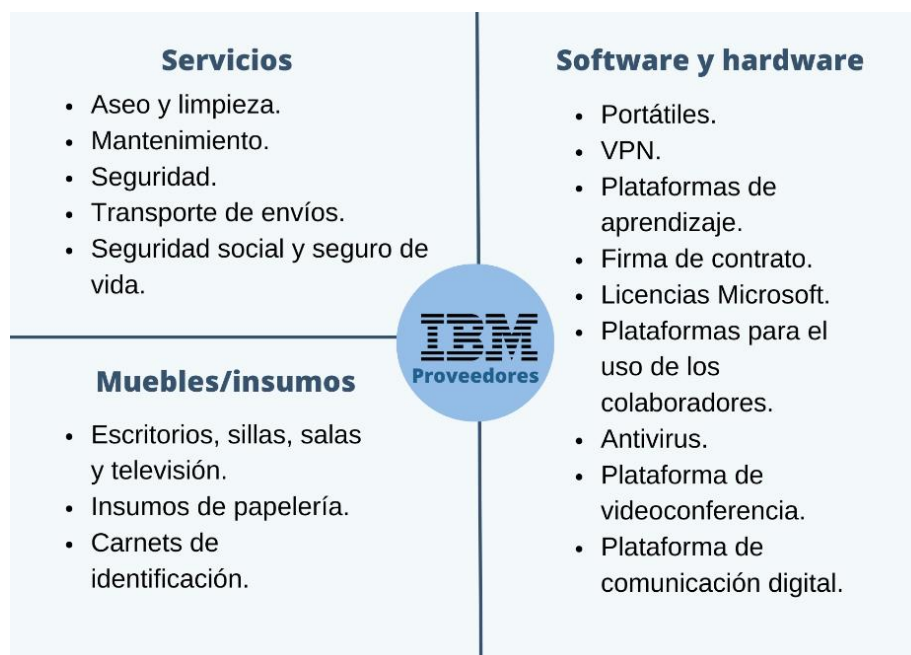
IBM Colombia cuenta con una amplia cantidad de clientes de distintas industrias como lo son bancaria, gubernamental, de seguros, telecomunicaciones, etc. Algunas de las empresas que se destacan son Bancolombia, Grupo Sura, Avianca, seguros Bolívar, Banco Davivienda, Grupo Argos, entre otros.

La empresa cuenta con distintos proveedores que le permiten operar y brindar un mejor servicio, hay unas áreas específicas como IBM Cloud, en las cuales empresas le ofrecen conexiones más seguras, privadas y fiable como: Ascenty compañía digital que brinda centros de datos a nivel Latinoamérica, Bell aporta una solución en la Red IP integral, Inter Cloud empresa que de manera fiable facilita el acceso a Cloud y sus aplicaciones, entre otras grandes multinacionales.

Otros proveedores de IBM Colombia se encuentran por un lado, la empresa de seguridad social, la cual provee el servicio de ARL y EPS, también seguros de vida para los colaboradores, asistencia de servicio médico y de ambulancia, Los portátiles para el uso de los empleados, en cuanto a programas y aplicativos donde se elaboran y firman los contratos de manera virtual, servidor para la conectividad de los computadores en cuanto a VPN, licencias de Microsoft office, licencia para correos electrónicos, plataformas que brindan servicios de cursos y certificados para el aprendizaje de los colaboradores, plataforma de videoconferencia para realizar las reuniones entre los colaboradores y grupos de trabajo, aplicación para la comunicación interna de los trabajadores mediante chat, la subcontratación de servicios como de seguridad, limpieza y mantenimiento en el edificio, proveedores de muebles y enseres, insumos administrativos, servicio de transportadoras

para él envió de portátiles a los empleados en otras ciudades del país, los proveedores de los carnets de identificación para los colaboradores.

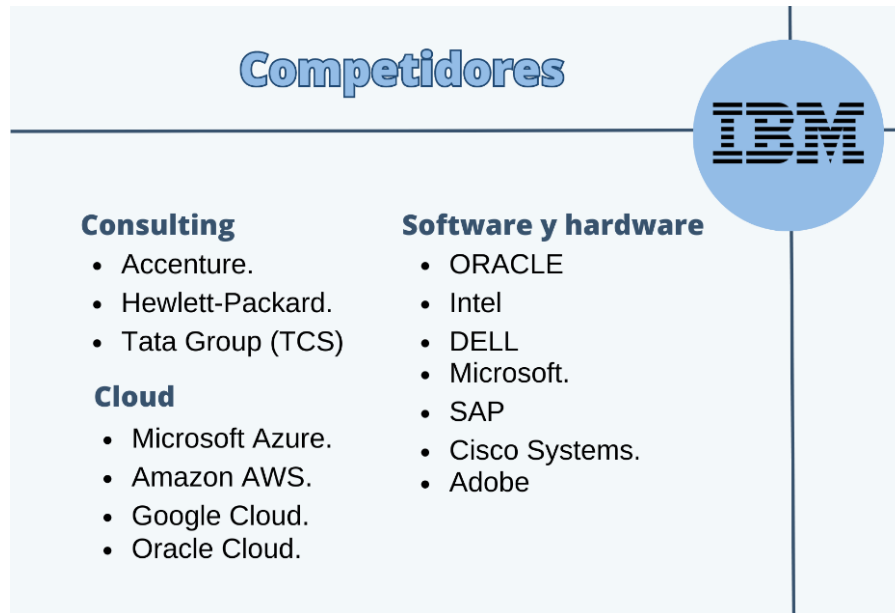
Gráfica 2: Proveedores IBM



Fuente: Elaboración propia.

Los competidores se encuentran Microsoft Azure como competencia indirecta, en la cual se distingue por el servicio que ofrece en cuanto Cloud, TCS Tata Servicios de Consultoría brinda soluciones mediante las tecnologías de la Información. En el área de Consulting se encuentran empresas como Accenture, empresa dedicada la consultoría y en la transformación digital, y también está la empresa Hewlett Packard como una competencia directa en la cual ofrece servicio respecto al almacenamiento, las redes, servicios financieros y consultoría.

Gráfica 3: Competidores



Fuente: Elaboración propia.

Los entes reguladores de IBM Colombia son la cámara de comercio, también está la superintendencia de industria y comercio, el ministerio de tecnología de la información y telecomunicaciones, ministerio de trabajo, que son las entidades colombianas que se encargan de supervisar y controlar la actividad económica de la empresa, otras entidades como la DIAN, secretaria de hacienda estos relacionados con temas de impuestos.

Grupos de presión consisten principalmente en el ámbito ambiental en cuanto a presiones sobre la sostenibilidad ambiental en la creación de las nuevas tecnologías, a raíz de los cambios climáticos y desperdicios que han causado más contaminación, algunas personas hacen un llamado hacia la economía circular, sin embargo, IBM ha estado también creando una sostenibilidad ambiental mediante experiencias, flujos de trabajo y cultura empresarial.

Realizando un análisis del entorno de IBM, en el ámbito económico la empresa se ve afectada en cuanto a temas de inflación, devaluación del peso colombiano, el aumento en los intereses bancarios si desea adquirir algún préstamo con un banco tendrá que aumentar el costo de sus productos y servicios, un alza también en los intereses que la reserva federal de los Estados Unidos incrementa para controlar la inflación, genera también afectaciones en la economía Colombia, el aumento del salario mínimo en el país.

En la parte política, se puede ver afectada por decisiones, leyes o decretos en cuanto a las tecnologías de información su uso y alcance, en los empleados, decisiones y reformas tributarias que pueden generar afectaciones a las empresas multinacionales en Colombia, aumento de impuestos a las empresas, las barreras en cuanto a decisiones políticas y económicas puede generar desinversión financiera extranjera, también la ideología política puede influir generando una incertidumbre económica teniendo como consecuencia unas desinversiones en el país.

IBM genera un impacto social a nivel Colombia y global, en la cual procura generar transformaciones, innovaciones y soluciones mediante estrategias que permitan a los usuarios obtener experiencias y resultados de valor. Creando espacios en la cual se puedan establecer oportunidades para todas las personas mediante la diversidad, la inclusión y la equidad tanto dentro de la organización como por fuera de ella.

En el ámbito tecnológico es de gran importancia al ser un mercado que está en constante cambio hacia la creación de nuevas herramientas, IA, robots, softwares y hardware que permitan la optimización de procesos y generar facilidad tanto a las empresas como personas. Sin embargo, hay que tener cuidado en los aspectos de robos de información es decir ataques cibernéticos, por lo que es importante contar con una infraestructura adecuada y que los empleados conozcan los cuidados para evitar estas problemáticas.

Hoy en día en la parte ambiental a nivel Colombia y mundial se está dando importancia para mitigar y controlar el cambio climático, la contaminación, los desperdicios de partes electrónicas, y componentes tecnológicos, es un aspecto que IBM ha tenido en cuenta en los últimos años y quiere trabajar hacia un crecimiento de manera sostenible, “Un estudio reciente de IBM descubrió que casi el 80% de los consumidores indica que la sostenibilidad es importante para ellos y el 60% está dispuesto a cambiar sus hábitos de compra para reducir el impacto ambiental” (IBM MEXICO, 2020).

Por ende, para IBM es importante la creación de nuevas tecnologías exponenciales junto a la sostenibilidad ambiental, generando también flujos de trabajo inteligentes, permitiendo la apertura hacia nuevos caminos que dirijan hacia la conservación de los recursos naturales, para lograr minimizar los riesgos referentes al cambio climático y la contaminación.

IV. Cultura organizacional

La cultura organizacional se ha descrito como los valores, principios, tradiciones y formas de hacer las cosas, que influyen en la forma en que actúan los miembros de la organización. (Robbins & Coulter, 2010)

La cultura organizacional está encaminada hacia las personas, en IBM se centra por un lado en el desarrollo personal y profesional de sus colaboradores, brindándoles herramientas de estudio y capacitación, fomentan valores, trabajo colaborativo y la motivación por parte del personal de trabajo también, bajo una mirada de resultados, mediante la motivación. Por otro lado, se encuentran los clientes y la satisfacción en el cual IBM quiere darles mediante el valor y la dedicación.

Esta cultura organizacional es caracterizada por la orientación hacia los resultados y direccionada a los equipos de trabajo. Por lo que ha llevado a tener equipos que aplican metodologías ágiles al momento de trabajar, permitiendo alcanzar los objetivos del área y que haya una buena comunicación entre los trabajadores, los nuevos trabajadores adoptan estas herramientas y cultura, en la cual aprenden como la empresa hace las cosas y procesos.

También, en cuanto a la diversidad, “Las organizaciones actuales se caracterizan por la diversidad de la fuerza de trabajo, una fuerza que es heterogénea en los términos de género, raza, etnia, edad, y otras características que reflejan diferencias” (Robbins & Coulter, Administración, 2010). IBM ha incluido en sus políticas y cultura para fomentar la diversidad e inclusión como⁹:

⁹Consultado el 27 de abril 2023 en [Diversidad e inclusión IBM](#)

- Diversidad funcional o intelectual.
- Diversidad de género.
- Diversidad de edad.
- Diversidad LGTBI.
- Diversidad étnico-racial.

Impacto

Hay varias cosas que impactan de IBM, una de ellas es la plataforma con una gran variedad y cantidad de cursos que le brinda a los colaboradores para poder estudiar y certificarse en distintos cursos, también plataformas que permiten ver las tareas y el proceso de estas para realizar trabajo en equipo, es increíble ver como IBM se preocupa tanto por su empleados, con asistencia psicológica, acceso a abogados, asesores financieros con el fin de orientar al empleado y su círculo familiar, es impresionante ver la cantidad de programas, servicios y productos tecnológicos que ofrece.

Características diferenciadoras, anteriormente no contaba con una experiencia laboral de manera formal, sin embargo, he trabajado de manera informal en las cuales han sido en microempresas que no se ve una organización, diseño de planes y estrategias para satisfacer al cliente o ambientes laborales que generen motivación y desempeño.

Esencia de IBM

Ambientes colaborativos entre los equipos de trabajo, en el cual hay confianza y compromiso por parte de cada uno de los integrantes, una buena comunicación hacia los

compañeros de trabajo, podría decir que la esencia de IBM son las personas, tanto los empleados, proveedores, distribuidores como los clientes.

Perspectiva de otros hacia IBM

Una empresa de transformación y generación de nuevas oportunidades para construir en el mundo de la tecnología y mercado global, que han llevado a que el mundo progrese, generando impacto a nivel social, ambiental y tecnológico.

Se puede evidenciar casos de éxito en la cual IBM ha contribuido con sus productos y servicios a otras empresas como¹⁰:

- La empresa Allianz Taiwan Life Insurance Co. Ltda, Leo Frey indicó que “IBM Cloud nos permitió evitar cualquier problema normativo o de seguridad al mantener los datos de los clientes en las instalaciones. Eso fue clave para nosotros”
- La empresa UBank, Jeremy humbbard comentó que “IBM nos está ayudando a implementar nuestra visión de nuestro modelo operativo ideal. Estamos fomentando un entorno que elimina las barreras e impulsa la innovación”
- Mobile ID Ltd, Ian Bloom habló acerca de que “Con el apoyo de la tecnología de IBM, desarrollas el prototipo en la mitad del tiempo esperado, lo que nos permitió aprovechar las oportunidades antes que nuestros competidores”

¹⁰ Consultado el 18 de abril 2023 en: <https://www.ibm.com/cloud/why-ibm/>

IBM ha impactado a empresas gracias a su tecnología, metodologías, consulting y propuestas de valor que brinda a sus clientes por medio de la innovación.

Reflexión acerca de los hábitos, comportamientos y actitudes

Un informe realizado por Merco Talento Colombia¹¹ en el año 2022, indicó que IBM se encuentra en la posición número uno, en el sector de la electrónica, informática y software, y posición cincuenta a nivel general con una puntuación de seis mil ochenta y ocho puntos sobre diez mil¹², esto evaluado conforme a lo que las personas valoran de la empresa, atractivo laboral, salarios, beneficios sociales y su satisfacción al trabajar en esta.

En IBM se preocupan por las buenas prácticas y la implementación de herramientas que mejoran el trabajo en equipo y su cultura organizacional mediante metodologías agile, design thinking, co-creador¹³, en la cual la primera semana de capacitación se enseñan acerca de estos, para implementarlo en las practica y desarrollo de proyectos. Son herramientas que permiten tener claro los objetivos, proyecciones, propósitos del trabajo, pero también permitiendo conocer, actitudes, hábitos y compromisos que se desea para que haya una armonía y un flujo de trabajo adecuado.

Es importante conocer, dejar claro los compromisos y responsabilidades de cada uno y en equipo. Para iniciar con un proyecto lo que se realizó primero fue un “contrato social¹⁴” en la cual permite añadir aquellas cosas que le gustaría y lo que no a los integrantes del grupo de trabajo en el desarrollo del proyecto en cuanto a los hábitos, actitudes y

¹¹ Empresa de investigación y análisis, que evalúa la reputación de las empresas con el propósito de realizar un diagnóstico de la capacidad que tienen para atraer y retener talento humano. [Resultados de la encuesta Merco](#)

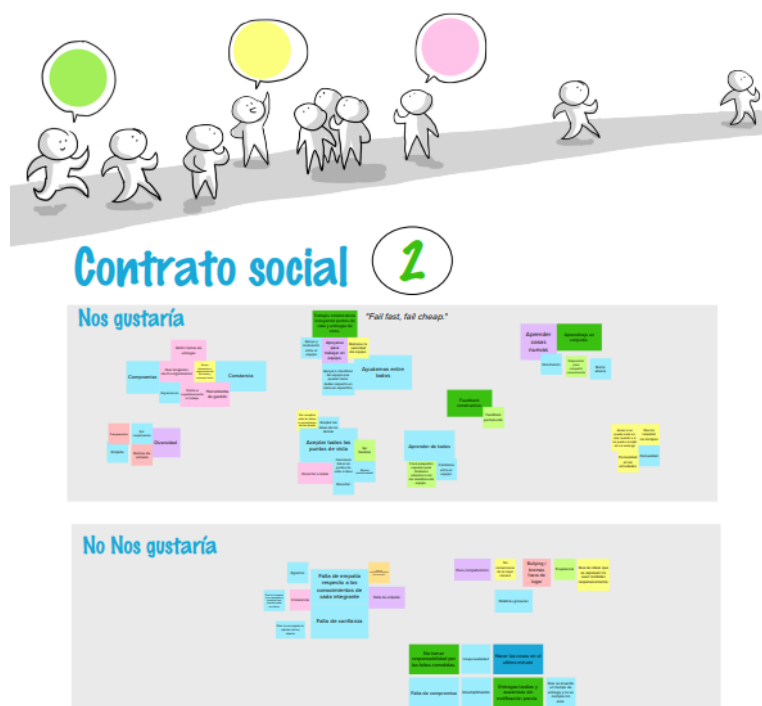
¹² Consultado el día 27 de abril 2023 en <https://www.merco.info/co/ranking-merco-talento>.

¹³ Curso de metodología hacia un pensamiento de diseño empresarial

¹⁴ Método que se establece para iniciar a trabajar en equipo y conocer a los integrantes.

comportamientos, este contrato social fue realizado por los practicantes del área de consulting procesos, y se deja por escrito estos aspectos. Por medio de este se puede socializar las respuestas y de este modo conocer y aceptar desde un principio lo propuesto, como se puede observar en la siguiente imagen.

Gráfica 4: Contrato social, Garage.



Fuente: Sesión grupal de Garage de un proyecto.

V. Competencias de trabajo:

Es importante tener en cuenta las siguientes competencias que permitirán adquirir nuevas habilidades y crecer tanto laboral como personalmente de este modo desarrollando un mayor desempeño y aptitudes, conforme a un análisis en la tabla de competencias tuning:

Tabla 1: Competencias en el trabajo basado en tunning:

Competencia	Justificación
Capacidad de abstracción, análisis y síntesis.	Nos permite tener un panorama más amplio acerca situaciones, entender el contexto y manejar las problemáticas o dificultades ya sean del cliente o propia de la organización logrando resolver y obtener resultados favorables.
Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica.	Llevar a cabo lo aprendido y estudiado en el ámbito laboral, permitiendo también adquirir nuevo conocimiento en el área de trabajo.
Capacidad para organizar y planificar el tiempo.	Llevar una planeación, control y organización del tiempo para tener una vida equilibrada, entre lo laboral, estudios y personal. Logrando cumplir las tareas, actividades y requerimientos, sin acumulación, retrasos o deficiencia en el día a día.
Capacidad de aprender y actualizarse permanentemente.	Poder adquirir nuevos conocimientos ya sea en cursos, lecturas o en lo práctico.
Compromiso ético.	Es importante tener buenas prácticas de conducta, principios y valores que permitan el crecimiento personal, también conocer las normas de conducta comercial que tenga la empresa para ejecutar las labores diarias de la mejor manera.
Capacidad de trabajo en equipo	En muchas ocasiones se deberá trabajar con otras personas para lograr un beneficio en común, también es importante escucharse, aprender, intercambiar conocimientos, apoyarse etc., generando un clima laboral satisfactorio y motivar en las personas.

Habilidades en el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación.	En varias circunstancias se estará interactuando con herramientas tecnológicas, plataformas y sistemas de información que permitirán desarrollarse de mejor manera en las actividades en la organización y/o vida personal.
---	---

Para concluir IBM es una empresa que desea generar un impacto no solo a sus clientes, sino también a los colaboradores mediante el acceso a plataformas para poder certificarse en distintos cursos, logrando desarrollarse no solo profesionalmente sino también de poder crecer como persona. Las metodologías y herramientas que brinda IBM para los trabajos colaborativos ayudan a mejorar la comunicación, ideas, proyecciones, objetivos y desarrollo, generando una cultura y clima organizacional que involucra a los empleados, que brinda reconocimientos y da oportunidades.

VI. Análisis DOFA:

A continuación, se da a conocer la matriz DOFA¹⁵ de la organización conforme a un análisis realizado de los aspectos internos y externos de la organización, desde una perspectiva general de la empresa y de un área específica que es Onboarding Dolab, se realizará un análisis más a profundidad acerca de esta área. “Esta matriz ofrece un marco conceptual para un análisis sistemático que facilita la comparación de amenazas y oportunidades externas respecto de las fortalezas y debilidades internas de la organización” (Wehrich, Cannice, & Koontz, 2017). Esto con fin de formular estrategias que permitan realizar una propuesta de mejoramiento.

Gráfica 5: DOFA general de IBM.



Fuente: Elaboración propia.

¹⁵ Identificación del entorno externo de la empresa y un análisis interno de la organización, haciendo referencia a las Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas.

Gráfica 6: DOFA área específica de Onboarding Dolab.



Fuente: Elaboración propia.

VII. Propuesta de acción de mejoramiento:

Se propone un plan de mejoramiento conforme a las debilidades internas de la empresa que pueden ser aprovechadas conforme a las fortalezas, y las oportunidades que se pueden implementar para disminuir el impacto de las amenazas.

- Identificación del problema:

Para las empresas es importante adquirir el mejor personal de trabajo, con las capacidades y habilidades necesarias para los puestos de trabajo y cada área dentro de la organización, también, contratar personal de trabajo joven que está en

busca de sus prácticas laborales y así mismo quieren escoger a los mejores para que trabajen allí, por ende, en el área de recursos humanos es importante la adquisición del personal, en ocasiones cuentan con una ruta de experiencia para reclutar estas personas e incorporarlas en la organización.

A raíz de esto el problema que se identificó que hay barreras de comunicación en el proceso de pre-selección, contratación e inducción.

- **Objetivos específicos:** Realizar un análisis de aspectos como: adquisición y contratación que permitan mejorar estos procesos y la comunicación mediante estrategias en el área de Onboarding de Dolab logrando mejorar la experiencia de los estudiantes en el proceso de selección, contratación e inducción.
- **Justificación:** Para muchos estudiantes que ingresan a trabajar como practicantes es su primera experiencia laboral, en la cual están expectantes, con actitud y disposición.

Desde antes, los estudiantes cuando están en el proceso de búsqueda de sus prácticas laborales se enfrentan a emociones negativas que pueden generar incertidumbre acerca de donde realizaran su formación laboral, sin embargo, IBM espera contratar al mejor personal a nivel nacional, en la cual evalúa las hojas de vida y realiza entrevistas de manera grupal, de allí seleccionan las personas que van a quedar, a partir de aquí, los reclutadores envían un correo a las personas que fueron pre-seleccionadas para que envíen el aval de la universidad, certificado de antecedentes judiciales y rellenar un documento solicitado por la empresa, y luego envían la cita para la evaluación médica, llegan correos de parte de IBM para

responder unas preguntas, rellenar formularios, oferta laboral, citación para charlas de pre-ingreso e inducción.

En el lapso de estos procesos se generaron inquietudes y confusiones por parte de los estudiantes, en la cual en algunos de ellos surgían dudas acerca de cómo rellenar ciertos formularios, con quien debían hablar para que sus dudas fueran respondidas o para realizar una solicitud, ya que muchas veces se preguntaba a una persona, pero esta no tenía la información por lo que tocaba buscar a otra persona. No se entendía la división de las áreas, en ocasiones se brindaba información que era solo para regulars¹⁶ y los practicantes creían que también los involucraba, se generaba desorientación acerca de las rutas de formación, ya que se brindaba una información general cuando a algunos no les competía esa capacitación.

Por ende, es importante establecer manuales y/o videos que le permitan a los estudiantes entender los procesos y pasos a seguir, para que no se sientan confundidos y desorientados al momento de ingresar a IBM, que pueda haber una comunicación clara que permita entender los procesos con facilidad y practicidad.

- Resultados esperados: Procesos que generen un mayor entendimiento de los procesos mediante una adecuada comunicación, para causar en los practicantes motivación, entendimiento acerca del ingreso a IBM.
 - Mejorar la comunicación entre el reclutador y estudiante seleccionado.

¹⁶ Empleados contratados por IBM.

- Que el practicante no se sienta perdido al momento de rellenar formularios, documentos que se deben adjuntar.
- Que el practicante entienda los procesos dentro de la organización, la función de cada área al momento de realizar una solicitud.
- Que el estudiante conozca los pasos a seguir de manera clara y definida.
- Realizar manuales y/o videos que permitan entender los procesos y áreas en la cual se puede comunicar para la solicitud de requerimientos o preguntas que se tengan.
- Que el estudiante se sienta satisfecho y motivado al entender las tareas, funciones y procesos que se deben realizar.

VIII. Cuestionario:

1. Señalar los campos de formación requeridos con mayor intensidad para la realización de las funciones asignadas en la práctica.

Entre los campos de formación que se puede evidenciar al momento de realizar las practicas son la formulación y evaluación de proyectos, investigación de mercados, el análisis y creación de estrategias que permitan diseñar planes de mejoramiento en los procesos de la organización, implementación de metodologías ágiles y de habilidades como el trabajo en equipo, gestión del tiempo, resolución de conflictos, etc. También, temas relacionados con sistemas información tipo dar SAP, cloud o de otras TI¹⁷, y el manejo de Excel con conocimiento de manera intermedia y/o avanzada. Entender el comportamiento tanto individual como grupal de las

¹⁷ Tecnologías de la información.

personas mediante una profundización en recursos humanos y comportamiento organizacional.

2. Señalar los temas que necesitan modificarse o incluirse en el plan de estudios.

El plan de formación de la universidad para el área de administración de empresas es completo, sin embargo, sería bueno incorporar en comportamiento organizacional ver temas relacionados con la psicología organizacional en la cual permita entender a los trabajadores de manera individual y grupal.

Profundizar en la metodología Lean Six Sigma, la cual permite analizar los procesos de la empresa y de este modo mejorar. En cuanto a toma de decisiones y formulación estrategias es importante profundizar en matrices como PEYEA, BCG, etc. Estas matrices se estuvieron viendo en gerencia estratégica ya finalizando semestre, pero sería bueno conocerlas desde principios o mediados de semestre.

Es importante profundizar en Excel con el uso de Power BI se podría realizar de manera como talleres. Esto también relacionado en la parte contable y financiera.

3. Evaluación de la práctica:

La experiencia de trabajar en una empresa reconocida a nivel mundial como lo es IBM es enriquecedora para mi formación personal y laboral, se aprende a diario de las personas involucradas en el proyecto, dispuestos ayudar y enseñar, lo que genera un buen clima y cultura organizacional, lo cual IBM se ha enfocado en brindar este bienestar y motivación a sus colaboradores, también, mediante los beneficios que da como el aprendizaje y certificaciones generadas en su plataforma.

El aprender de nuevas metodologías de trabajo ágil y capacitación constante en distintas áreas, genera un complemento con lo estudiado en la universidad y con el

plan de formación. Entre las labores desempeñadas estuvieron acorde con el rol de administrador, al estar involucrada en un proyecto en la parte de recursos humanos y con el área de Dolab al estar trabajando en un proyecto en conjunto para la mejora de procesos, genera una satisfacción que IBM te permita capacitarte, aprender de otros, e involucrarte en la empresa generándote responsabilidades.

4. Autoevaluación de la experiencia:

Realizar las prácticas laborales en IBM fue algo positivo, me permitió conocer y profundizar acerca de la gestión de recursos humanos en un proyecto con clientes importantes, se fortalecieron y adquirieron nuevas habilidades y aptitudes que me permiten seguir desarrollándome en el mundo laboral y de manera personal.

5. Conclusiones:

- Objetivos alcanzados a nivel profesional:
 - Experiencia laboral.
 - Se aprendió nuevas metodologías ágiles para trabajar en equipo.
 - Se adquirió conociendo acerca de la gestión de talentos.
 - Se realizó un proyecto con los practicantes para la mejora de procesos de un área.
 - Se aprendió acerca de nuevas herramientas tecnológicas y un poco más de Excel.
 - Se aprendió sobre los procesos y áreas de una empresa grande como lo es IBM.
- Objetivos alcanzados a nivel personal:
 - Aprendizaje continuo.

- Se fortaleció y adquirió nuevas habilidades y aptitudes que permiten un mejor desarrollo a nivel laboral y personal.
- Relacionarse con personas de distintas ciudades y en ocasiones de otros países esto generando un mayor aprendizaje al momento de trabajar en equipo, aprendiendo de otros.

6. Recomendaciones para la empresa

Haber realizado las prácticas laborales en una gran empresa como lo es IBM ha sido una experiencia agradable y de mucho aprendizaje, día a día trabajan enfocados tanto en el cliente como en los colaboradores, buscando estrategias de mejoras en los procesos para que sean optimizados por medio de herramientas tecnológicas propias de la empresa, esto es importante para poder dejar de tener procesos manuales que generan retrasos y limitaciones al momento de laborar, también, poder lograr establecer a los practicantes en proyectos en las cuales no tengan lapsos de que no cuenten con una asignación ya que puede generar incertidumbre en ellos.

7. Comentarios finales

Agradezco a IBM Colombia por haberme dejado ser parte de la empresa como practicante, me permitieron crecer tanto personal como laboralmente adquiriendo la primera experiencia laboral, en la cual aprendí de mis compañeros de proyecto, que me ayudaron y enseñaron en cada momento, la motivación y beneficios brindados por parte de la empresa, todo esto ha sido de gran valor.

Bibliografía

- David, F. R. (2003). Conceptos de administración estratégica. En F. R. David, *Conceptos de administración estratégica* (pág. 20). Pearson Education.
- David, F. R. (2003). Conceptos de administración estratégica. En F. R. David, *Conceptos de administración estratégica* (pág. 59). Naucalpan de Juárez: Pearson Educación Mexico.
- Dolab IBM. (2023). Misión. *Misión Dolab*. Colombia.
- Foster, M. (2023). *IBM Consulting*. Obtenido de Nuestro enfoque IBM: <https://www.ibm.com/mx-es/consulting>
- IBM. (2023). *Acerca de IBM*. Obtenido de <https://www.ibm.com/mx-es/about>
- IBM MEXICO. (2020). *IBM*. Obtenido de El crecimiento de la empresa sostenible: <https://www.ibm.com/downloads/cas/Y6PZL3LE>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). Administración. En S. Robbins, & M. Coulter, *Administración* (pág. 46). Pearson Educación.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). Administración. En S. Robbins, & M. Coulter, *Administración* (pág. 54). Pearson Education.
- Wehrich, H., Cannice, M., & Koontz, H. (2017). Administración, una perspectiva global, empresarial y de innovación. Mc Graw Hill Education.

REFERENCIAS

- IBM. Acerca de IBM <https://www.ibm.com/es-es/about>.
- IBM CONSULTING (2020) <https://www.ibm.com/consulting/es-es/>
- IBM México (2020) El crecimiento de la empresa sostenible. <https://www.ibm.com/downloads/cas/Y6PZL3LE>.
- IBM. Socios de IBM Cloud Direct Link, <https://www.ibm.com/es-es/cloud/direct-link/partners>.
- IBM. Soluciones de colaboraciones de proveedores. <https://www.ibm.com/co-es/supply-chain/supplier-collaboration>.
- IBM. (2021) Impacto de IBM. <https://www.ibm.com/impact>
- IBM. Controle su impacto. <https://www.ibm.com/mx-es?lnk=m>.
- IBM. Quienes somos <https://www.ibm.com/blogs/services/spa/aboutus/>
- IBM. Centro de confianza de IBM. <https://www.ibm.com/trust>

IBM. (20 septiembre 2011). Un futuro sobre Liderazgo IBM. Thinking

<https://www.ibm.com/ibm/history/ibm100/us/en/forum/>

IBM. 100 años <https://www.ibm.com/ibm/history/ibm100/us/en/book/>

Redacción negocios (13 junio 2011) IBM, cien años pensando en futuro y tecnología. EL ESPECTADOR <https://www.elespectador.com/economia/ibm-cien-anos-pensando-en-futuro-y-tecnologia-article-277218/>

Desconocido (9 febrero 2023) Entrevista Patricio Espinosa gerente general-IBM Colombia. La república. <https://www.larepublica.co/inside/video/patricio-espinosa-3542167>

EDMTOV (30 octubre 2007) IBM Colombia siete décadas de innovación a su llegada, la compañía ofreció en el país relojes, balanzas, máquinas de escribir y de tabulación. EL TIEMPO <https://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-2710090>.

Ministerio de tecnologías de la información y las comunicaciones.

<https://mintic.gov.co/portal/inicio/Atencion-y-Servicio-a-la-Ciudadania/Preguntas-frecuentes/5231:Entidades-Nacionales-e-Internacionales-de-Telecomunicaciones#:~:text=El%20Ministerio%20de%20Tecnologias%20de,la%20Informacion%20y%20las%20Comunicaciones>

Ministerio de tecnologías de la información y las comunicaciones. Entidades del sector.

<https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Ministerio/Entidades-del-sector/>

Super intendencia de industria y comercio. Entes de control que vigilan la entidad.

<https://www.sic.gov.co/entes-de-control-que-vigilan-la-entidad>.

Schein (2005). La cultura empresarial y el liderazgo, una visión dinámica.

https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15589/mod_resource/content/0/Schein%20La-Cultura-Empresarial-y-El-Liderazgo.pdf

Ministerio de educación. Competencias Tunning.

<https://www.mineducacion.gov.co/1621/article-299611.html>