

### **Información Importante**

La Universidad Santo Tomás, informa que el(los) autor(es) ha(n) autorizado a usuarios internos y externos de la institución a consultar el contenido de este documento a través del Catálogo en línea del CRAI-Biblioteca y el Repositorio Institucional en la página Web de la CRAI-Biblioteca, así como en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

Se permite la consulta a los usuarios interesados en el contenido de este documento, para todos los usos que tengan **finalidad académica**, nunca para usos comerciales, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con lo establecido en el Artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, la Universidad Santo Tomás informa que “los derechos morales sobre documento son propiedad de los autores, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.”

**Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación, CRAI-Biblioteca  
Universidad Santo Tomás, Bucaramanga**

**Informe de práctica Profesional en International Business Machine Colombia**

**Linda Katherine Amado Orozco**

**Tutor**

**Andrés Trillos**

**Docente Universidad Santo Tomas**

**Universidad Santo Tomás, Bucaramanga**

**División de Ciencias Económicas y Administrativas**

**Facultad de Negocios Internacionales**

**2018**

### **Agradecimientos**

Mis agradecimientos van dirigidos, primeramente, a Dios, quien me ha permitido empezar una nueva etapa de mi vida en una empresa en la que he podido crecer personal y profesionalmente. A mi familia y a todo el amor, apoyo incondicional, esfuerzo y confianza que han depositado en mí, especialmente a mi hermana quien me acogió en su casa y me ha acompañado en esta nueva etapa. Agradezco a mis compañeros de trabajo, quienes me han ayudado en este proceso y quienes han hecho de esta experiencia laboral una oportunidad para crecer y aprender.

## Glosario

✓ **Hardware:** El hardware es la parte física de un ordenador o sistema informático, está formado por los componentes eléctricos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos, tales como circuitos de cables y circuitos de luz, placas, utensilios, cadenas y cualquier otro material, en estado físico, que sea necesario para hacer que el equipo funcione.

✓ **Software:** Software es un término informático que hace referencia a un programa o conjunto de programas de cómputo que incluye datos, procedimientos y pautas que permiten realizar distintas tareas en un sistema informático.

✓ **Nube:** La definición de la nube puede parecer poco clara, pero, básicamente, es un término que se utiliza para describir una red mundial de servidores, cada uno con una función única. La nube no es una entidad física, sino una red enorme de servidores remotos de todo el mundo que están conectados para funcionar como un único ecosistema. Estos servidores están diseñados para almacenar y administrar datos, ejecutar aplicaciones o entregar contenido o servicios, como streaming de vídeos, correo web, software de ofimática o medios sociales. En lugar de acceder a archivos y datos desde un equipo personal o local, accede a ellos en línea desde cualquier dispositivo conectado a Internet, es decir, la información está disponible dondequiera que vaya y siempre que la necesite.

✓ **Marketing:** Marketing es una disciplina compuesta por un conjunto de estrategias y métodos que se elaboran en torno a la promoción y venta de un producto o servicio. La palabra marketing deriva del inglés, que en español se traduce como mercadotecnia.

✓ **Watson:** Watson es la plataforma inteligencia artificial de IBM que permite que los humanos interactúen con las computadoras, Watson es un sistema cognitivo que tiene tres grandes

capacidades: entender, razonar y aprender. Entiende el lenguaje natural que los humanos usamos para comunicarnos. Razonar porque genera hipótesis e ir probándolas con grado de incertidumbre y aprender porque mejora en cada interacción o acción en el cual se pone a prueba.

✓ **Tecnología:** Se conoce a la tecnología como un producto de la ciencia y la ingeniería que envuelve un conjunto de instrumentos, métodos, y técnicas que se encargan de la resolución del conflicto.

## Tabla de Contenido

1.	Resumen .....	9
2.	Introducción .....	10
3.	Justificación.....	11
4.	Objetivos .....	12
4.1	Objetivo General .....	12
4.2	Objetivos Específicos.....	12
5.	Perfil de la empresa .....	13
5.1	Reseña Histórica.....	13
5.2	Misión institucional.....	15
5.3	Visión institucional.....	15
5.4	Estructura Organizacional .....	16
5.4.1	Ibm colombia.....	16
5.4.2	Estructura organizacional ibm global financing (igf). .....	16
5.5	Portafolio de Productos y Servicios.....	17
5.5.1	Portafolio de Productos .....	17
5.5.2	Dirección, teléfono, correo y jefe inmediato de la empresa. ....	18
6.	Cargo y funciones.....	19
6.1.	Cargo .....	19
6.2.	Funciones .....	19

6.3. Descripción de las funciones.....	19
6.3.1 Realización de cotizaciones de financiamiento de tecnología. ....	19
6.3.2 Ingreso de soportes en la CMT (Contract Managment Tool). ....	20
6.3.3 Actualización de datos.....	20
6.3.4 Ingreso de contratos en la CMT (Contract Managment Tool). ....	20
6.3.5 Seguimiento del estado de las pólizas y garantías bancarias.....	21
6.4. Marco Normativo .....	21
6.4. Marco Conceptual .....	24
7. Conclusión.....	26
8. Recomendación .....	27
9. Referencias bibliográficas .....	28

**Tabla de Figuras**

<i>Figura 1.</i> Esquema organizacional IBM Corporation .....	16
<i>Figura 2.</i> Esquema organizacional IGF.....	16
<i>Figura 3.</i> Portafolio de productos y servicios de IBM.....	17



## **1. Resumen**

El presente informe, es una descripción del desarrollo de mi práctica en la empresa IBM Colombia, multinacional reconocida en el sector tecnológico, la cual ofrece hardware, software y servicios tecnológicos a los clientes en los diferentes sectores del mercado.

A lo largo del documento se describen el cargo y las funciones realizadas en IBM, las cuales permiten conocer cómo funciona la empresa, que ofrece al mercado y a entender como ha llegado y se ha mantenido como la empresa líder en el sector.

## **2. Introducción**

Por medio de este informe daré a conocer cada función que desarrollé como practicante en la multinacional IBM, el perfil de la empresa y los productos y servicios que esta ofrece al mercado. El informe se realiza con la finalidad de cumplir con el requisito de opción de grado para optar por el título de Profesional en Negocios Internacionales.

La empresa IBM, ofrece un programa de estudiante para generar apoyo en las diferentes áreas de la empresa, esto con la finalidad de que quienes reciben dicho apoyo puedan distribuir funciones que le permita a los estudiantes aprender del sector, de la empresa y de los clientes de esta.

### **3. Justificación**

El presente trabajo se realiza con la intención de explicar las actividades desarrolladas durante el periodo de prácticas empresariales, el cual es un requisito para obtener el título de Profesional en Negocios Internacionales.

La práctica empresarial tiene como objetivo propósito aterrizar las habilidades y conocimientos aprendidos durante la formación profesional por un periodo de seis meses, donde se podrá adquirir la experiencia necesaria para desenvolverse y trabajar de manera directa con el entorno empresarial para lograr un crecimiento y desarrollo profesional.

## 4. Objetivos

### 4.1 Objetivo General

Desarrollar un informe que describa las actividades desarrolladas durante el periodo de prácticas en la empresa IBM Colombia.

### 4.2 Objetivos Específicos

- ✓ Fortalecer las habilidades adquiridas en la formación académica.
- ✓ Aplicar los conocimientos recibidos durante la carrera profesional como Negociadora Internacional.
- ✓ Adquirir experiencia en financiación y comercialización de créditos para el sector tecnológico
- ✓ Cumplir con las funciones y tareas asignadas por la empresa.
- ✓ Apoyar los diferentes procesos correspondientes para el desarrollo de las funciones de la empresa.

## 5. Perfil de la empresa

### 5.1 Reseña Histórica

En 1911 nace en el estado de Nueva York (EE. UU.) COMPUTING TABULATING RECORDING Co. (C-T-R), compañía que será la predecesora de IBM, dedicada a la fabricación de tabuladoras, balanzas comerciales, máquinas de cortar queso y carne, y equipos industriales de medición del tiempo. Cuatro años después Thomas J. Watson se une a C-T-R como Director General. Un año más tarde, se convertiría en presidente de la compañía, estableciendo los principios fundamentales corporativos: respeto al individuo, mejor servicio al cliente y búsqueda de la excelencia. El 14 de febrero de 1924 se hace efectivo el cambio de nombre de C-T-R Co. a International Business Machines Co. (IBM). Desde su fundación la empresa ha sido reconocida como pionera en el sector tecnológico, ofreciendo las mejores y más avanzadas soluciones a sus clientes, dentro de las invenciones más importantes se encuentran: El 801 Bank Proof, equipo que automatizaba la compensación de cheques en los bancos (1934). El Automatic Sequence Controlled Calculator (ASCC), primer equipo capaz de realizar cálculos complejos de forma automática (1944). La máquina de escribir electrónica Selectric Typewriter que, durante 25 años, fue líder de su mercado (1961). El ‘floppy disc’ (o disco blando), primer sistema de almacenamiento externo para el transporte de datos a pequeña escala (1971). El primer cajero automático (1972). El IBM 5100, primer ordenador transportable que incluía teclado y una versión originaria de ratón (1975). El IBM PC, el cual supuso la entrada de los equipos informáticos en los hogares (1981). El IBM P70, primer portátil de la historia, destacado por su innovador diseño, era una maleta que, al abrirse, dejaba al descubierto la pantalla, el teclado y una disquetera (1989).

Ya en los 90’s, a raíz de la aparición del internet y los estándares abiertos, se adopta el modelo de computación de redes. El término “e-business” es creado con el fin de describir cómo la

computación en redes puede transformar el corazón de las funciones y transacciones de los negocios. En 1991 IBM crea un chip capaz de procesar ocho mil millones de bits en un segundo. En 1993, tras pensar que IBM iba a desaparecer, Louis Gerstenr le da un giro a la compañía, reorientando todo al cliente con soluciones, software, sistemas, servicios y e-Business, haciendo que en 1997 IBM regresara al mercado. En el 2000 se le otorga a IBM su séptima Medalla Nacional de Tecnología. En 2001 se da a conocer la tecnología de nanotubos de carbono, mejorando la capacidad de almacenamiento de información en espacios cada vez más pequeños. En 2008, IBM lanza la iniciativa global Smarter Planet para contribuir a mejorar con la tecnología el modo en que funciona el mundo. Y en el 2011, el superordenador Watson es capaz de detectar matices como la ironía en las palabras e inspira nuevas posibilidades en el mundo de la inteligencia artificial.

Sin embargo, IBM no sólo se ha caracterizado por ser una empresa con grandes avances tecnológicos, sino por reinventarse en función de sus empleados y de la sociedad, tanto así que, en 1932, IBM creó un departamento educacional para empleados y clientes y en 1934, proporciona un seguro de vida en medio de la gran depresión. En 1935, IBM abre la primera escuela de formación profesional para mujeres. En 1942 se crea el programa de formación para discapacitados, bajo la creencia de cultivar y desarrollar el mejor talento del mundo. Al siguiente año (1943), Ruth Leach se convirtió en la primera mujer vicepresidente de IBM. En 1946 se contrata al primer representante de ventas negro. Y en el año 1953, Thomas Watson Jr., aprueba la primera carta de políticas de igualdad, diez años antes de la publicación de los derechos civiles.

Actualmente, IBM es la empresa líder en el mundo en soluciones de tecnología de la información, cuenta con más de 430.000 empleados y tiene presencia en más de 170 países alrededor del mundo. El principal foco Filantrópico de la empresa es la educación, fomentando

iniciativas mundiales para el desarrollo y acercamiento de todos los sectores al mundo de la tecnología

### IBM EN COLOMBIA

IBM llega a Colombia en 1937 con el nombre de “Watson Business Machines Co. of Colombia”. Tres años después, inicia su expansión en el país, con la apertura de las sucursales de Medellín en 1940, Barranquilla en 1947 y Cali en 1949. Para 1953 la compañía cambia de nombre a IBM Colombia S.A. Desde entonces, IBM ha estado comprometida con el crecimiento de Colombia aportando a la competitividad de las empresas y poniendo a disposición del país la experiencia, el conocimiento y la tecnología para contribuir a la solución de los desafíos presentes y futuros.

En estos 80 años de historia en Colombia, IBM se ha transformado para atender las necesidades de sus clientes. Hoy en día es mucho más que una compañía de hardware, software y servicios, en la actualidad se enfoca en soluciones cognitivas en plataforma cloud para las industrias.

### **5.2 Misión institucional**

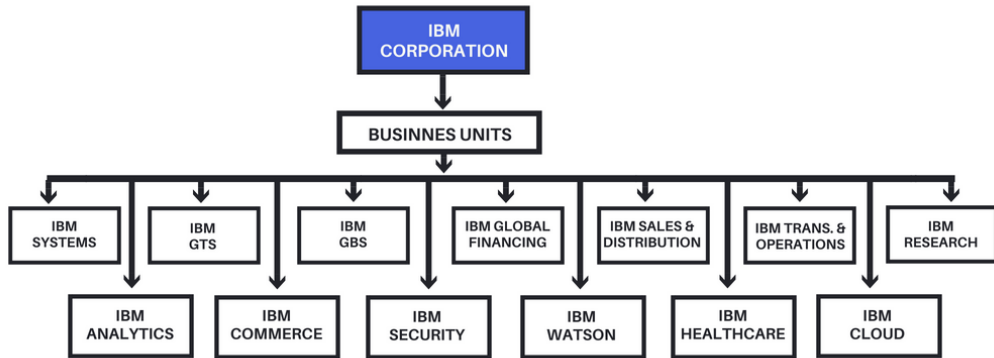
Nos esforzamos por liderar en la creación, desarrollo y manufactura de las tecnologías más avanzadas de la industria. Por medio de soluciones y servicios a nivel mundial, traducimos estas avanzadas tecnologías en valor agregado para los negocios de nuestros clientes.

### **5.3 Visión institucional**

Identificar necesidades del mercado y desarrollar respuestas tecnológicas de la mejor calidad y nivel de servicio. Ofrecer precios competitivos y esforzarnos en mejorar la satisfacción de los clientes, empleados, proveedores asociados de las comunidades donde operamos.

**5.4 Estructura Organizacional**

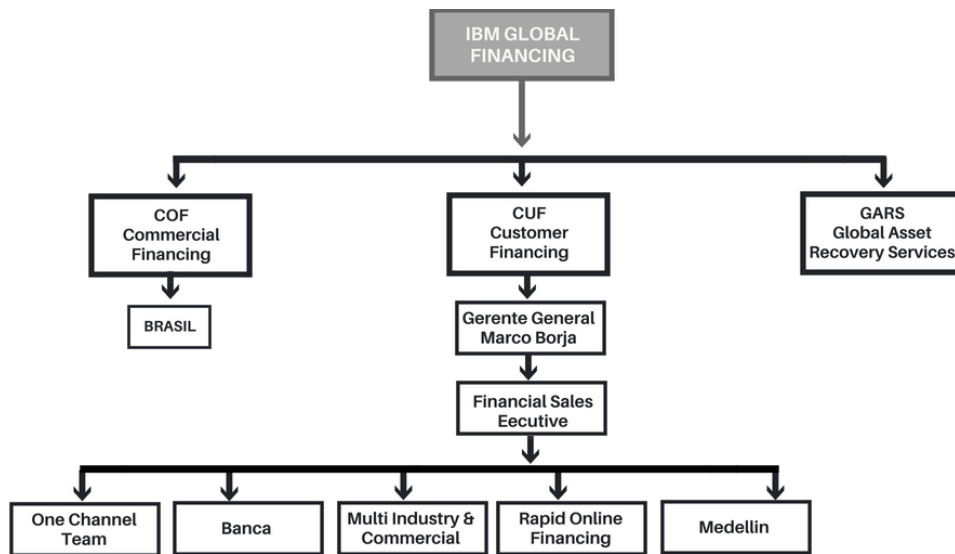
**5.4.1 Ibm colombia.**



*Figura 1. Esquema Organizacional IBM CORPORATION*

**5.4.2 Estructura organizacional ibm global financing (igf).**

La siguiente estructura organizacional corresponde a el área donde estoy realizando mis prácticas.



*Figura 2. Esquema Organizacional IGF*



## 5.5 Portafolio de Productos y Servicios

### 5.5.1 Portafolio de Productos

IBM ofrece los siguientes productos al mercado:



*Figura 3. Portafolio de productos y servicios de IBM*

#### 5.5.1.1 Analítica.

IBM Analytics ofrece un portafolio completo de soluciones de analítica y Big Data para impulsar los negocios de manera cognitiva. Estas soluciones les permiten a las organizaciones utilizar datos para responder las preguntas de negocio más difíciles, encontrar patrones y desarrollar ideas innovadoras. IBM Analytics ofrece las **siguientes soluciones**: Analítica y administración de datos, Servicios de datos en la nube, Industrias y negocios, Servicio meteorológico, Watson Analíticos.

#### 5.5.1.2 Nube.

IBM Cloud garantiza una integración perfecta a los entornos de nube pública y privada. La infraestructura es segura, escalable y flexible, lo que brinda soluciones empresariales personalizadas que hacen de IBM Cloud el líder del mercado de la nube híbrida.

### **5.5.1.3 *Watson customer engagement.***

#### *5.5.1.3.1 Watson marketing.*

Personalización de ofertas y mensajes en los diferentes puntos de contacto con el cliente, ofreciendo una mejoría en el relacionamiento con el cliente.

#### *5.5.1.3.2 Watson commerce.*

Acceso a información valiosa, que permita ofrecer experiencias relevantes e intuitivas durante toda la experiencia del cliente, optimizando todas las decisiones en los diferentes canales.

#### *5.5.1.3.3 Watson supply chain.*

Anticipación y eliminación de las interrupciones y riesgos, habilitación de transacciones perfectas, mejoría en la red de asociados y en la gestión de inventario.

#### *5.5.1.3.4 Seguridad.*

IBM Security ofrece un sistema de analítica integrado, con defensas en tiempo real y expertos contrastados, que permiten tomar decisiones estratégicas sobre cómo se debe proteger negocio por medio de las siguientes opciones IBM Security. Las soluciones de seguridad son: Servicios de transformación de la seguridad, operaciones y respuesta de seguridad y Riesgo y protección de la seguridad.

### **5.5.1.4 *Watson.***

IBM ofrece a sus clientes inteligencia artificial (AI), y con esto el mayor aprovechamiento de información sin importar la cantidad sino la calidad de esta.

## **5.5.2 Dirección, teléfono, correo y jefe inmediato de la empresa.**

- Dirección: Calle 53 #100-25, Bogotá.

- Jefe inmediato: Marco Borja.
- Cargo: Gerente General IGF Colombia.
- Teléfono: +51 (1)3901000
- Correo: marcoborja@co.ibm.com

## **6. Cargo y funciones**

### **6.1. Cargo**

El cargo desempeñado es el de Customer Relationship Representative (CRR).

### **6.2. Funciones**

- Realización de cotizaciones de financiamiento de tecnología
- Ingreso de soportes en la CMT (Contract Managment Tool)
- Actualización de datos
- Ingreso de contratos en la CMT (Contract Managment Tool)
- Seguimiento del estado de las pólizas y garantías bancarías

### **6.3. Descripción de las funciones**

#### **6.3.1 Realización de cotizaciones de financiamiento de tecnología.**

El proveedor de tecnología envía a IBM el hardware, software o servicios que el cliente está solicitando, y con base a parámetros internos de financiación, presentamos al cliente una cotización que incluye: el monto total a financiar, el plazo del financiamiento (12m, 24m, 36m) la moneda (COP/USD), el canon o cuota mensual y la tasa (tasa nominal anual).

### **6.3.2 Ingreso de soportes en la CMT (Contract Managment Tool).**

La CMT es la herramienta utilizada para ingresar un contrato, la cual está conformada por 14 pasos, en los que intervienen otras áreas de IGF, las cuales verifican que los soportes y la información del contrato que se están ingresando en la herramienta es correcta y cumple con los requisitos para poderse financiar.

### **6.3.3 Actualización de datos.**

Cada año los clientes piden a IBM completar formularios para actualizar la información que poseen en sus bases de datos de sus proveedores, información como: Información general, datos del representante legal, persona(s) de contacto, datos financieros para pago, referencias comerciales, información tributaria, impuestos de industria y comercio. Adicionalmente, se deben enviar documentos, esto con la finalidad de soportar la información diligenciada en el formulario (cámara de comercio actualizada, Rut, fotocopia de la cedula del representante legal, certificación bancaria, certificación de pago de seguridad social expedido por el revisor fiscal, entre otras.).

### **6.3.4 Ingreso de contratos en la CMT (Contract Managment Tool).**

La CMT es la herramienta utilizada para ingresar un contrato, la cual está conformada por 14 pasos, en los que intervienen otras áreas de IGF, las cuales verifican que los soportes y la información del contrato que se están ingresando en la herramienta es correcta y cumple con los requisitos para poderse financiar. Debido al cambio, ahora soy la encargada de llevar un caso desde el paso 1 (Creación de la solicitud) hasta el paso 14 (Contrato completo y pagado). A diferencia de los contratos BAU (Business as Usual), los montos de los contratos que se dan por ROF (Rapid Online Financing) son menores, pero el volumen de contratos es mayor.

### **6.3.5 Seguimiento del estado de las pólizas y garantías bancarias.**

Debido a la situación financiera de algunos clientes, para que el negocio sea aprobado, internamente, es necesario que el aval, póliza o garantía de una entidad autorizada, ya sea banco o aseguradora, que pueda respaldar el pago a IBM del financiamiento que se está realizando, sin dicho documento el negocio no se puede ejecutar. Las pólizas tienen la vigencia de un año, es por esto por lo que deben tener un seguimiento, para que cada año la entidad autorizada nos envíe el documento original y nosotros poder mantener un seguimiento a dicho documento, la pérdida o no existencia de las garantías implica que IBM este expuesto a no recibir, satisfactoriamente, el pago del contrato.

### **6.4. Marco Normativo**

El marco normativo de la empresa se guía bajo 1 propósito, 3 valores, 9 practicas, conocido como 1 – 3 – 9.

**1-Propósito:** Desde nuestra fundación, los empleados de IBM han sido guiados por un propósito perdurable. Es el "por qué" de IBM. Es el impacto nuestro objetivo es hacer en nuestros clientes, el mundo y con los demás. Es lo que aspiramos todos los días, como lo hemos hecho durante los últimos 100 años. Es ser esencial.

**3-Valores:** Los empleados de IBM (IBMers o IBMístas) Nunca se definen por lo que hacen o venden, sino por lo que valoran. Teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado, existen 3 valores esenciales para los IBMers:

- Dedicación al éxito de cada cliente: Los IBMers se apasionan por construir relaciones sólidas y duraderas con los clientes, estimulándolos a hacer mucho más por sus clientes. También

se enfocan en los resultados. Venden productos, servicios y soluciones, todo con el objetivo de asegurar el éxito de los clientes, sin importar la medida que utilicen para determinar su éxito. Los IBMers demuestran dicha dedicación sin importar el cliente.

- **Innovación con mayor impacto, para la compañía y para el mundo:** Los IBMers se caracterizan por su pensamiento progresista, creen que la inteligencia, la razón y la ciencia pueden mejorar los negocios, la sociedad y la condición humana. Además, aman los desafíos y las mejoras cotidianas, es decir que buscan formas creativas e innovadoras de resolver los problemas sin importar el contexto, haciéndolos defensores de las nuevas ideas, aunque en algunos casos sean ideas inusuales. Finalmente, los IBMers se esfuerzan por ser los primeros en tecnología, en negocios y en políticas responsables.

- **Confianza y responsabilidad personal en todas las relaciones:** Los IBMers construyen relaciones con clientes, asociados, comunidades, inversores y compañeros, con quienes edifican la confianza escuchando, manteniéndose fieles a su palabra y respetándolas, confiando en que los demás harán lo que es correcto y conservando la confianza después de terminadas las relaciones formales. (IBM, 2017)

**9-Prácticas:** Las prácticas definen el comportamiento y el cómo se ven reflejados los valores en acción. Estas prácticas son:

- **Poner al cliente primero:** Se debe ver el mundo con los ojos del cliente, es decir, conocer su negocio tan bien como el de IBM y cuidarlo como si fuera propio. También se debe priorizar las necesidades del cliente sobre las propias.

- **Escuchar las necesidades y prever el futuro:** Lo que comprende escuchar activamente, con atención para poder prever el futuro y así transmitir la visión del futuro posible.

- **Compartir conocimiento:** cada IBMer debe mantener un aprendizaje constante, desarrollando sus capacidades y competencias para así proveer el mejor conocimiento a los clientes y buscando aprender no para impresionar, sino para hacer a los demás más inteligentes al compartir lo aprendido.

- **Reinventar sin parar tanto a la compañía como a cada uno:** No se debe aceptar el decir que así es como deben ser las cosas, sino que se debe buscar siempre realizarlas de una mejor manera, es decir, el salir de la zona de confort y cambiar las habilidades con el fin de adaptarse a un mundo que se encuentra en constante cambio.

- **Atryerse a crear ideas originales:** Se debe permanecer curioso con lo que pasa en el entorno, estar fascinado por las nuevas ideas, tendencias y desarrollos. Siempre se debe estar dispuesto a resolver los problemas de maneras nuevas y elegantes y defender las ideas nuevas, ya que estas son las que pueden dar una nueva forma de afrontar los problemas.

- **Atesorar a los “Wild Ducks”:** Se debe atesorar las nuevas ideas, sin importar de donde provengan, ya que existen diferentes formas de ver el mundo y así, diferentes formas de hacer frente a los problemas que se presenten. En IBM se busca crear un ambiente que celebre la diversidad en todas sus dimensiones.

- **Pensar, Preparar, Ensayar:** Los IBMers están inmersos en el cliente, en conocer sus necesidades, los problemas, la tecnología y el mercado, es decir, se conoce al otro en todos los aspectos y se anticipan así sus reacciones y preguntas para estar preparados siempre y así respetar también su tiempo.

- **Unidad para lograr que se haga ahora:** La integración es importante, tanto de tecnologías, servicios, ideas, habilidades o saber hacer, así que se trabaja con las bondades de unir lo mejor de cada IBMer y los recursos disponibles, logrando así mantener las promesas.

- **Mostrar interés personal:** Se debe interesar por las situaciones personales de los demás, por sus necesidades y aspiraciones, demostrar que la otra persona le interesa para así crear una relación de confianza perdurable.

#### **6.4. Marco Conceptual**

La empresa se encuentra dividida por las siguientes áreas Systems Hardware (STG), Cloud, Global Technology Service center (GTS), (GBS), e IGF (IBM Global Finance). IGF, área donde realizo mis funciones, es la encargada de financiar: Hardware, Software y Servicios, los cuales pueden ser ofrecidos por un proveedor de tecnología o de IBM. El área de IGF se encuentra dividida en tres: Customer Finance (CUF), Commercial Finance (COF), Global Asset Recover Service (GARS). El proceso de apoyo lo ejecuto en Customer Finance (CUF). Esta área ofrece tres tipos de financiación: Leasing Operativo, IPP y Rof.

- **Leasing Operativo:** En el arrendamiento operativo el cliente tiene la posibilidad de adquirir equipos y servicios, ya sean de IBM o de un proveedor (Ej. Lenovo, HP, Nexys, etc.) durante el tiempo estipulado en el contrato, una vez finalizado este tiempo debe regresarlos al proveedor.
- **IPP:** En el IPP el cliente tiene la opción de adquirir un crédito para tecnología específicamente, después de pagado el crédito, el cliente se queda con los equipos.
- **ROF:** el cliente tiene la opción de arrendar los equipos o de adquirir los equipos mediante el crédito, a diferencia de los anteriores tipos de financiación, el contrato que se maneja es estándar y los volúmenes manejados, tanto en valor total financiado como en equipos, software o servicios son más pequeños.



Para poder llevar a cabo mis funciones en IGF, es necesario pedir accesos a herramientas, como ICFS, ICCMV2, LA CONTRACT MANAGMENT TOOL, GCS, entre otras, para pedir dicho acceso es necesario un proceso el cual toma entro 2 o tres semanas, ya que según el área y las funciones que cada persona va a desarrollar, se le aprueban o no los accesos a las herramientas. Una vez aprobado el acceso, se puede realizar el soporte a los FSE's.

## 7. Conclusión

IBM es una empresa que no solamente se interesa por realizar negocios o tener sus ingresos estables, IBM busca que el cliente sea el primero, que el ambiente en el que se cierren los negocios sea el ideal tanto para el cliente como para los proveedores. Y ese propósito que la empresa tiene, los empleados lo vamos adquiriendo con el tiempo y esto ha permitido colocar a la empresa en un alto concepto de calidad para el cliente.

Compartir este propósito, ser parte de una empresa tan grande y entender el sector de la tecnología me ha abierto la mente tanto como profesional como persona, he crecido en esta empresa y eso es lo que la hace tan grande en todos los aspectos, porque en IBM no sólo importa el cliente y el bienestar de este, sino también el de las personas que trabajamos ahí. Sin duda para ser mi primera experiencia laboral, formal, ha sido la mejor, porque salgo y veo el mundo de los negocios como un mar de posibilidades en el que estoy dispuesta a navegar y encontrar las mejores oportunidades que este me pueda ofrecer.

## 8. Recomendación

Los programas de estudiantes se realizan cada seis meses en la empresa y este programa lleva muchos años implementado, por ende la única recomendación que tengo, es que cuando uno entra a una empresa como IBM, la charla introductoria, que dura un día, debe dejar en la mente de quienes van a ingresar a la empresa, un mapa mental sencillo y practico, de cómo funciona la empresa, ya que al ser una empresa tan grande, la saturación de información es mucha y ubicarse en el área para la cual uno va a desarrollar las practicas toma más tiempo cuando uno no tiene claro dicho mapa.

Adicional a esto no tengo más recomendaciones, las personas con las que trabajo, desde que comencé mi práctica, han tenido disposición para enseñarme cómo funciona el negocio, qué se debe hacer, cómo debo ejecutar mis funciones y me han dado la libertad para mejorar algunos de los procesos ya existentes.

## 9. Referencias bibliográficas

IBM Corporation (2011). IBM,100 Años de historia y progreso. Disponible en:

[https://www-](https://www-03.ibm.com/press/es/es/attachment/33535.wss?fileId=ATTACH_FILE1&fileName=spain-hitos-ok.pdf)

[03.ibm.com/press/es/es/attachment/33535.wss?fileId=ATTACH\\_FILE1&fileName=spain-hitos-](https://www-03.ibm.com/press/es/es/attachment/33535.wss?fileId=ATTACH_FILE1&fileName=spain-hitos-ok.pdf)

[ok.pdf](https://www-03.ibm.com/press/es/es/attachment/33535.wss?fileId=ATTACH_FILE1&fileName=spain-hitos-ok.pdf) Consultado: 27 de julio de 2018

IBM (Sin fecha). Sobre IBM Colombia. Disponible en:

<https://www.ibm.com/ibm/co/es/> Consultado: 27 de julio de 2018

IBM (Sin fecha). Our Purpose, values and practices. Disponible en:

<https://w3.ibm.com/w3publisher/1-3-9> Consultado: 03 de agosto de 2018

IBM (Sin fecha). Productos. Disponible en:

[https://www.ibm.com/products/co/es/?lnk=hmpr\\_ares](https://www.ibm.com/products/co/es/?lnk=hmpr_ares) Consultado: 03 de agosto de 2018

W3 (diciembre 15,2015) Nuestra compañía- IBM Corporation. Disponible en:

[https://w3-connections.ibm.com/wikis/home?lang=en-](https://w3-connections.ibm.com/wikis/home?lang=en-us#!/wiki/W6815e22f01af_4923_9c32_6107e26cd1fe/page/Nuestra%20Compa%C3%B1%C3%ADa%20-%20IBM%20Corporation%20%3D%20Visi%C3%B3n%20y%20Misi%C3%B3n)

[us#!/wiki/W6815e22f01af\\_4923\\_9c32\\_6107e26cd1fe/page/Nuestra%20Compa%C3%B1%C3%](https://w3-connections.ibm.com/wikis/home?lang=en-us#!/wiki/W6815e22f01af_4923_9c32_6107e26cd1fe/page/Nuestra%20Compa%C3%B1%C3%ADa%20-%20IBM%20Corporation%20%3D%20Visi%C3%B3n%20y%20Misi%C3%B3n)

[ADa%20-%20IBM%20Corporation%20%3D%20Visi%C3%B3n%20y%20Misi%C3%B3n](https://w3-connections.ibm.com/wikis/home?lang=en-us#!/wiki/W6815e22f01af_4923_9c32_6107e26cd1fe/page/Nuestra%20Compa%C3%B1%C3%ADa%20-%20IBM%20Corporation%20%3D%20Visi%C3%B3n%20y%20Misi%C3%B3n)

Consultado: 14 de agosto de 2018

Significados.com (abril 08,2014) Hardware. Disponible en:

<https://www.significados.com/hardware/> Consultado: 15 de agosto de 2018

Significados.com (enero 19,2017) Software. Disponible en:

<https://www.significados.com/software/> Consultado: 15 de agosto de 2018

Significados.com (agosto 07,2018) Marketing. Disponible en:

<https://www.significados.com/marketing/> Consultado: 15 de agosto de 2018

YouTube (marzo 22, 2017) ¿Qué es Watson? Disponible en:

<https://www.youtube.com/watch?v=3-N9wndadsQ> Consultado: 15 de agosto de 2018

Significados.com (marzo 16,2018) Tecnología. Disponible en:

<https://www.significados.com/tecnologia/> Consultado: 15 de agosto de 2018

Microsoft Azure (Sin fecha) ¿Qué es la nube? Disponible en:

<https://azure.microsoft.com/es-es/overview/what-is-the-cloud/>

Consultado: 15 de agosto de 2018