

**IBM en el camino hacia la excelencia empresarial: Implementación de un dashboard de
rendimiento**



David Felipe Triana Torres

Universidad Santo Tomás

**División de ciencias Económicas y
Administrativas**

Bogotá D.C

2023

INFORME FINAL DE PRÁCTICA EMPRESARIAL

**IBM en el camino hacia la excelencia empresarial: Implementación de un dashboard de
rendimiento**

David Felipe Triana Torres

**Informe final de práctica presentado como requisito para optar por el título
profesional en Negocios Internacionales**

Dirigido por

**Miguel Antonio Alba Suarez
Comercio y Relaciones Internacionales**

Codirector

**ANGELICA NOHELY MARIN USUGA
Decana de Facultad de Negocios
Internacionales**

**Universidad Santo Tomás
División de ciencias Económicas y
Administrativas
INTERNACIONALES
Bogotá D.C
2023**

Resumen

El informe de prácticas empresariales es un requisito indispensable para graduarse en la Universidad Santo Tomás y obtener el título profesional en Negocios Internacionales. Como practicantes en IBM, consideramos que somos el motor que impulsa la transformación de la compañía, ya que estamos aprendiendo sobre nuevas tecnologías y nos estamos preparando para impulsar los viajes de transformación de nuestros clientes.

En el área de consultoría, hemos adoptado dos roles: Project Manager Assistant y Project Management Office. En el primer rol, debemos conciliar datos reales e históricos, enviar pronósticos y completar evaluaciones mensuales. En el segundo rol, somos responsables de brindar soporte a la gestión de proyectos en la organización, estableciendo y manteniendo estándares y procesos de gestión de proyectos, desarrollando y administrando la documentación de proyectos, brindando capacitación y soporte a los gerentes de proyectos, monitoreando y evaluando el desempeño de los proyectos.

Abstract

The business practices report is an indispensable requirement to graduate from Universidad Santo Tomás and obtain a professional degree in International Business. As practitioners at IBM, we consider ourselves to be the driving force behind the company's transformation as we are learning about new technologies and preparing to drive our clients' transformation journeys.

In the consulting area, we have taken on two roles: Project Manager Assistant and Project Management Office. In the first role, we must reconcile real and historical data, send forecasts and complete monthly evaluations. In the second role, we are responsible for providing project management support within the organization, establishing and maintaining project management standards and processes, developing and managing project documentation, providing training and support to project managers, monitoring and evaluating project performance and providing advice to management.

Agradecimientos

A Dios, a mi familia, especialmente a mi madre por su incondicional apoyo y por creer siempre en mí. A IBM por brindarme la oportunidad de adquirir experiencia profesional y aprender sobre nuevas tecnologías. A la Universidad Santo Tomás y a todos mis docentes por su dedicación en formarme como un profesional capacitado. Agradezco a todos por su contribución en mi crecimiento académico y personal.

Introducción

El presente informe de prácticas es un requisito indispensable para graduarse en la Universidad Santo Tomás y obtener el título profesional en Negocios Internacionales. Durante los seis meses de práctica, desde el 04 de octubre de 2022 hasta el 03 de marzo de 2023, el estudiante tuvo la oportunidad de trabajar en IBM de Colombia, donde se desempeñó en el área de consultoría, adoptando dos roles: Project Manager Assistant y Project Management Office.

Además, el objetivo principal de la práctica era apoyar a la gerencia de proyectos de IBM Consulting en la implementación y seguimiento de los estándares y procesos relacionados a la gestión de proyectos, permitiendo al estudiante complementar su conocimiento adquirido en su etapa académica y aportar al desarrollo de la toma de decisiones, estrategias a seguir y soluciones dentro de la compañía.

En este informe, se incluirá una propuesta de plan de mejora que consiste en implementar un dashboard para el seguimiento de los proyectos. Esta herramienta ofrece una visión clara y visual de los proyectos en tiempo real, permitiendo a la gerencia tomar decisiones más eficientes y rápidas basadas en datos precisos. De esta forma, se mejorará la eficiencia y transparencia en la gestión de proyectos.

1	Contenido	
	IBM en el camino hacia la excelencia empresarial: Implementación de un dashboard de rendimiento	1
	IBM en el camino hacia la excelencia empresarial: Implementación de un dashboard de rendimiento	2
	Resumen	3
2	La empresa	8
2.1	IBM De Colombia S.A.S.:.....	8
2.1.1	Misión Visión y Valores	8
2.1.2	Ubicación Geográfica:.....	9
2.1.3	Figura 1. Organigrama IBM Consulting	9
2.1.4	En qué empresa se desarrolla la practica:	10
3	Planteamiento plan de mejora	12
3.1	Planteamiento central:	12
3.2	Limitaciones y alcances:.....	12
3.2.1	Limitaciones de implementar un dashboard en el archivo de control financiero:	12

INFORME FINAL DE PRÁCTICA EMPRESARIAL

3.2.2	Alcances:.....	13
3.3	Objetivo General:	13
3.3.1	Objetivos específicos:.....	13
4	Contenido plan de mejora	14
4.1	Propuesta de Mejora.....	14
4.2	Conclusión.	15
5	Bibliografía	16
6	Seguimiento.....	16
6.1	Programación de actividades realizadas en la organización:.....	16
6.1.1	Ciclo 1:	16
6.1.2	Ciclo 2:	17
6.1.3	Ciclo3:	17
6.1.4	Ciclo 4:	17
6.2	Cumplimiento de objetivos trazados por mes.....	18

2 La empresa

2.1 IBM De Colombia S.A.S.:

En IBM Consulting, creemos que los ecosistemas, las tecnologías y las culturas abiertas brindan nuevas oportunidades. Trabajando juntos, podemos avanzar más rápido de lo que podríamos hacerlo individualmente. Desde la estrategia y el diseño de la experiencia hasta la tecnología y las operaciones, IBM Consulting colabora con las empresas para convertir las ideas en resultados concretos.

2.1.1 Misión Visión y Valores

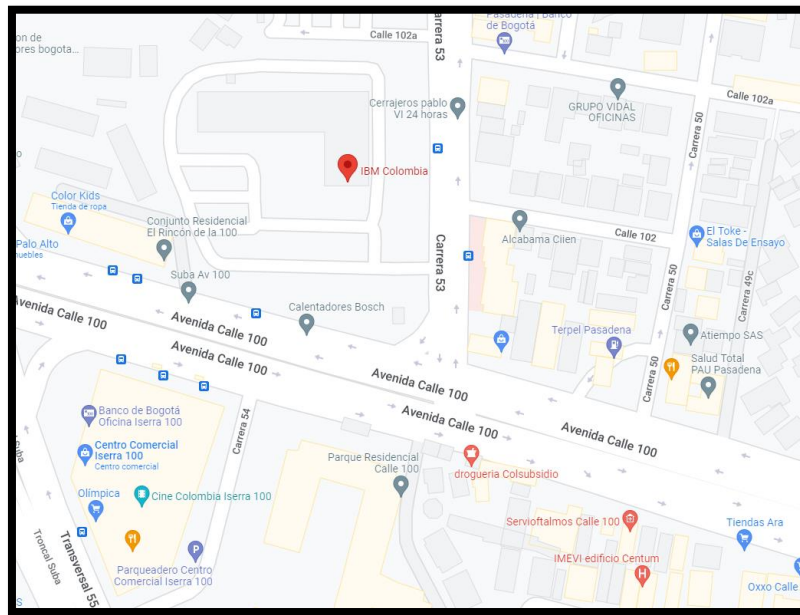
Misión: ayudar a las empresas y organizaciones a resolver sus desafíos más importantes y aprovechar las oportunidades de la tecnología y la innovación. Esto se logra a través de una combinación de soluciones tecnológicas, consultoría y servicios profesionales para ayudar a las empresas a transformar sus operaciones y lograr sus objetivos empresariales.

Visión: ser una compañía de tecnología de vanguardia, líder en el mundo, y una fuente inagotable de innovación y crecimiento. La empresa busca ser un modelo de eficiencia y excelencia en todos sus procesos, ofreciendo soluciones tecnológicas de vanguardia que impulsen la transformación digital y el crecimiento de sus clientes. Además, IBM se esfuerza por ser un lugar de trabajo diverso e inclusivo, donde los empleados tengan la oportunidad de desarrollarse profesionalmente y alcanzar sus metas.

Valores: La innovación, la integridad, la excelencia y el respeto a la diversidad y la inclusión. IBM se esfuerza por ser un líder en la industria y por ayudar a sus clientes a transformar sus negocios a través de la tecnología. La integridad es esencial para la compañía y se rige por un fuerte código de conducta y ética. IBM también valora la diversidad y la inclusión en todas sus operaciones, creyendo que una cultura inclusiva es esencial para el éxito a largo plazo. Además, la excelencia es un valor clave que se refleja en todas las iniciativas de la compañía, desde la calidad de sus productos hasta su dedicación a la innovación.

2.1.2 Ubicación Geográfica:

Cra. 53 # 100 - 25, Suba, Bogotá, Cundinamarca



2.1.3 Figura 1. Organigrama IBM Consulting



2.1.4 En qué empresa se desarrolla la practica:

La práctica profesional se desarrolló en el área de IBM Consulting.

2.1.4.1 Análisis DOFA

Evaluación: Los objetivos de IBM Consulting están enfocados en el estudio de las tendencias emergentes y en el descubrimiento del potencial no explotado de los diferentes negocios, proporcionándoles las herramientas necesarias para modernizarse y crecer. De esta manera, IBM Consulting está preparada para afrontar cualquier proyecto. Sin embargo, aún existen desafíos, como el tamaño de algunos archivos que ralentiza el cumplimiento de los objetivos y la eficiencia en la empresa.

Identificación y generación de ideas: IBM cuenta con un sistema de control financiero para cada proyecto que incluye indicadores como el revenue (ingreso menos impuestos), costo, GP (gross profit – Ganancia total), entre otros. Estos valores se pueden ver en dólares o pesos colombianos y tienen una gran cantidad de datos. Por eso, implementar un dashboard para los archivos de control financiero de Colombia y Perú podría facilitar la conciliación financiera, la gestión del proyecto, reducir el tamaño de los archivos, mejorar el seguimiento y presentar informes adecuados.

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
• El equipo de trabajo de IBM consulting mantiene procesos de trabajo como “agile” (Comprensión fundamental de los valores, principios y prácticas ágiles) que proporcionan una dinámica de equipo que genera éxito. • Rigurosidad de Data Security and Privacy DS&P (Protección y seguridad de la información) para respaldar y asegurar los datos tanto de IBM como del cliente en cada uno de los proyectos.	• Clientes que busquen una solución unificada e integral para la planificación financiera, elaboración de presupuestos, previsión y consolidación (proporcionado por IBM Consulting y SAP Business planning and consolidation). • Demanda de servicios de software. • Capacitación del personal más joven de IBM consulting que permitirá a la compañía tener consultores expertos para cada uno de los proyectos en un mediano-

INFORME FINAL DE PRÁCTICA EMPRESARIAL

• Diversifica las áreas de operación y fabricación de computadoras personales, software y servicios relacionados. • Constantemente se están automatizando procesos con el equipo de desarrollo y el uso de inteligencia artificial para automatizar algunos procesos de las tareas PMA (Project manager assistant). • Capacitación del personal de IBM a través de una plataforma designada específicamente para su aprendizaje y desarrollo profesional.	largo plazo. • Demanda de ordenadores personales. • Lealtad de los clientes.
DEBILIDADES • Algunos archivos son únicamente manuales, lo que hace que no se guarde toda la información necesaria para los proyectos, lo cual puede generar conflictos o inconsistencias al relacionar la información en el futuro. • No hay una estandarización en algunos procesos, es decir. Todos llegan a los objetivos propuestos, pero no lo hacen de la misma forma, lo que hace más difícil el proceso de capacitación para el nuevo personal. • Dificultad para el personal de familiarizarse con la amplia gama de herramientas que ofrece IBM. • Peso de los archivos para analizar e interpretar indicadores financieros importantes para cada proyecto.	AMENAZAS • Competidores que ofrecen servicios y productos de menor costo. • Aumento del precio del dólar frente al peso colombiano. • Falta de capital por parte de los clientes para solventar los gastos de los servicios y equipo que ofrece IBM Consulting.

3 Planteamiento plan de mejora

3.1 Planteamiento central:

IBM cuenta con muchas herramientas que simplifican los procesos empresariales, pero en el área de consultoría existe un archivo llamado "control financiero" que contiene indicadores importantes para evaluar el estado de los proyectos con datos históricos. Estos datos permiten hacer proyecciones sobre los costos e ingresos de cada proyecto.

Con el objetivo de mejorar la gestión financiera en Colombia y Perú, que actualmente están unificándose, se propone implementar un dashboard en el archivo de control financiero. Este dashboard permitiría una interpretación visual de los indicadores financieros, ofreciendo una visión objetiva del desempeño de los proyectos y reduciendo el peso de la información.

El dashboard se enfocaría en lo importante, brindando autonomía a los usuarios para obtener información y tomar acciones, como el seguimiento a través de alarmas o alertas cuando alguna variable se desvíe de los parámetros establecidos. De esta manera, se mejorarían los tiempos de respuesta ante oportunidades o amenazas y se reducirían los riesgos y pérdidas.

En resumen, la implementación de un dashboard en el archivo de control financiero de IBM permitiría una gestión más eficiente y efectiva de los proyectos en Colombia y Perú.

3.2 Limitaciones y alcances:

3.2.1 Limitaciones de implementar un dashboard en el archivo de control financiero:

- Dificultades en la concatenación y consolidación de un gran volumen de información en diferentes tablas.
- Desafíos en el diseño eficiente de gráficas que sean estéticamente atractivas y funcionales para su análisis.
- Problemas en la presentación de la información evitando un exceso de datos y evitando llevar al analista por caminos equivocados.
- El costo de implementación del dashboard y la capacitación necesaria para su uso.

3.2.2 Alcances:

- Mejora en la eficiencia de los procesos de análisis y toma de decisiones financieras.
- Ofrecerá una visión general de las métricas más importantes.
- Mostrará una imagen de la realidad de la empresa con un solo vistazo.
- Proporcionará una herramienta más eficiente y útil para el rol de PMA (Project Manager Assistant).
- Mayor transparencia y accesibilidad a la información financiera, lo que facilita la colaboración entre diferentes departamentos y equipos.
- Identificación de oportunidades de mejora y reducción de costos.
- Mejora en la capacidad de predecir y prevenir problemas financieros antes de que ocurran.
- Mayor flexibilidad y personalización en la visualización de la información, permitiendo a los usuarios ver los datos desde diferentes perspectivas y niveles de detalle.

3.3 Objetivo General:

Implementar un sistema de seguimiento eficiente en la gestión de proyectos con altos estándares de calidad, a través de un dashboard que ayude a consolidar y analizar la información financiera del control financiero en Colombia y Perú.

3.3.1 Objetivos específicos:

- Mejorar la eficiencia en la gestión de los proyectos, permitiendo una gestión más rápida y precisa en términos de tiempos y costos.
- Brindar una visión más clara y objetiva del desempeño financiero de los proyectos, permitiendo una toma de decisiones más informada.

- Reducir los riesgos y aumentar la calidad en la gestión de los proyectos, gracias a la implementación de un sistema de seguimiento que permita identificar y solucionar problemas de manera temprana.

4 Contenido plan de mejora

4.1 Propuesta de Mejora

IBM Consulting busca mejorar la gestión de proyectos a nivel internacional en Colombia y Perú, uniendo a los equipos de ambos países para estandarizar los procesos y aumentar la eficiencia en la gestión de los mismos. Para lograr esto, se propone la implementación de una herramienta dashboard en el archivo de control financiero.

Cada proyecto cuenta con su propio archivo de control financiero, el cual almacena información crucial sobre el estado del proyecto, incluyendo métricas importantes como el ETC (estimación del tiempo restante para completar el contrato), TCV (valor total del contrato), ITD (gastos incurridos desde el inicio hasta la fecha actual), EAC (estimación del costo total del contrato), entre otras.

A pesar de que el control financiero contiene una gran cantidad de información relevante, es difícil analizar todos esos datos en un solo archivo. Por eso, la propuesta de mejora consiste en agregar un dashboard que permita visualizar y validar los datos en una sola página, mediante el uso de gráficos y otras herramientas visuales. De esta manera, se facilitará el trabajo de los equipos actuales y futuros, reduciendo el tiempo y esfuerzo necesario para comprender y tomar decisiones basadas en la información del control financiero.

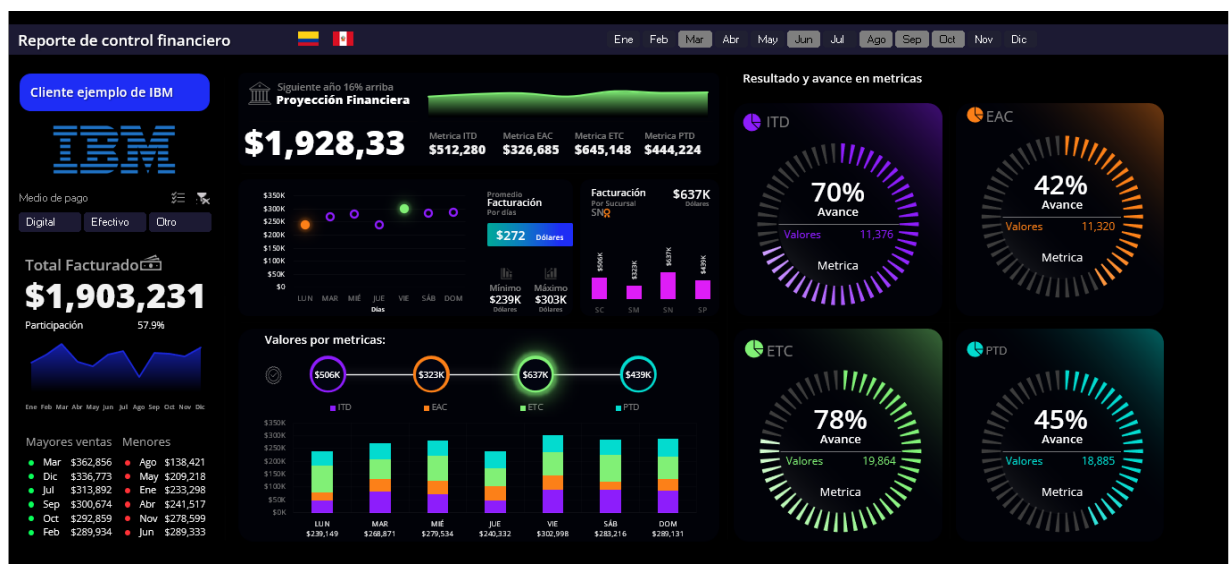
Ejemplo:

El archivo de control financiero cuenta con más de 15 pestañas que contienen información crucial sobre el estado del proyecto, incluyendo métricas como el ETC, TCV, ITD y EAC. Sin embargo, la cantidad de datos dispersos en tantas páginas dificulta el análisis general de la información y hace más complicado el monitoreo del proyecto.

INFORME FINAL DE PRÁCTICA EMPRESARIAL

NO SON DATOS REALES																												
PROYECTO EJEMPLO (COP)	ITD		ETC		EAC		Plan		Delta		PTI																	
	Información Confidencial																											
	ITD		ETC		EAC		Plan		Delta		PTI																	
	Información Confidencial																											
PROYECTO EJEMPLO (USD)	ITD		ETC		EAC		Plan		Delta		PTI																	
	Información Confidencial																											
	ITD		ETC		EAC		Plan		Delta		PTI																	
	Información Confidencial																											
COP	Summary Project (COP)		PV		1Q 2023		2Q 2023		3Q 2023		4Q 2023																	
	Revenue		Información Confidencial																									
	Cost																											
	Gp																											
	%GP																											
	Months (COP)		PV		ene-23		feb-23		mar-23		abr-23		may-23		jun-23		jul-23		ago-23		sep-23		oct-23		nov-23		dic-23	
	Revenue		Información Confidencial																									
	Cost																											
	Gp																											
	%GP																											
USD	Summary Project (USD)		PV		1Q 2023		2Q 2023		3Q 2023		4Q 2023																	
	Revenue		Información Confidencial																									
	Costo																											
	Gp																											
	%GP																											
	Months (USD)		PV		ene-23		feb-23		mar-23		abr-23		may-23		jun-23		jul-23		ago-23		sep-23		oct-23		nov-23		dic-23	
	Revenue		Información Confidencial																									
	Cost																											
	Gp																											
	%GP																											
◀ ▶ Confidencial 1 Confidencial 2 Confidencial 3 Confidencial 4 Confidencial 5 Confidencial 6 Confidencial 7 Confidencial 8 Confidencial 9 Confid ... (+) ⋮ ⏪ ⏩ 🔍																												

La implementación del dashboard facilitará y solucionará este proceso, recopilando toda la información y presentándola en una sola página:



4.2 Conclusión.

IBM Consulting busca mejorar la gestión de proyectos en Colombia y Perú mediante la implementación de un protocolo de seguimiento estandarizado. La adición de un dashboard al archivo de control financiero permitirá una visualización más efectiva de la información y un análisis más sencillo de los datos, reduciendo la complejidad del proceso y mejorando la eficiencia en la gestión de proyectos. Este proyecto es un paso importante en la estandarización

de procesos internacionales y en la expansión de la gestión de proyectos a nivel de América Latina.

5 Bibliografía.

- Acerca de. (s. f.). Colombia | IBM. Recuperado 2 de noviembre de 2022, de <https://www.ibm.com/co-es/about>
- IBM Consulting. (s. f.). IBM México. Recuperado 2 de noviembre de 2022, de <https://www.ibm.com/co-es/consulting>
- IBM Consulting - España | IBM. (s. f.). Recuperado 2 de noviembre de 2022, de <https://www.ibm.com/consulting/es-es/>
- IBM Consulting for Operations. (s. f.). Colombia | IBM. Recuperado 2 de noviembre de 2022, de <https://www.ibm.com/co-es/consulting/operations>
- IBM Research Blog | IBM Research. (s. f.). IBM Research Blog. Recuperado 2 de noviembre de 2022, de <https://research.ibm.com/blog?lnk=flatitem>
- The intelligent operations advantage Chief Operations Officer insights from the Global C-suite Study. (s. f.). IBM. Recuperado 24 de noviembre de 2022, de <https://www.ibm.com/downloads/cas/JPMKDBVZ>

6 Seguimiento

6.1 Programación de actividades realizadas en la organización:

6.1.1 Ciclo 1:

Entre el 4 de octubre de 2022 y el 30 de noviembre de 2022, se programaron tareas importantes para el correcto desarrollo del proyecto. La primera de ellas fue la de leer y revisar toda la documentación pertinente, que incluía el contrato firmado con información de la facturación, establecimiento de reclamos laborales y la iniciación de subcontratistas. La segunda tarea consistió en realizar una conciliación financiera mensual. Por último, se programó la creación de un pronóstico mensual e ingresar a la herramienta correspondiente para su posterior reenvío al gerente para su aprobación. Todas estas tareas fueron responsabilidad del PMA.

6.1.2 Ciclo 2:

Durante el periodo comprendido entre el 1 de diciembre de 2022 y el 1 de enero de 2023, se programaron varias tareas importantes para el éxito de los proyectos. La primera de ellas fue la iniciación y completación de la facturación mensual, la cual es una tarea crucial para mantener la contabilidad actualizada y en línea con las necesidades del proyecto. Además, se espera que cada mes se proporcionen informes con una visión general de la situación financiera, lo que permitirá tener una idea clara del estado del proyecto y la posibilidad de ayudar en la revisión de proyectos problemáticos. Estas tareas fueron asignadas a PMA y son cruciales para el éxito de la planificación financiera.

6.1.3 Ciclo3:

Entre el 2 de enero de 2023 y el 2 de febrero de 2023, se programaron varias tareas importantes para garantizar el éxito de los proyectos. La primera tarea fue manejar las solicitudes de cambio, incluidos los cambios de fecha de finalización y las horas de actualización por tarifa en los contratos de T&M. La segunda tarea fue realizar seguimiento y soporte de acuerdos (ICAs). Finalmente, la tercera tarea fue administrar el proceso de embarque, incluyendo WMML, ID de problemas, activos de problemas, listas de verificación, DS&P, etc. Todas estas tareas fueron programadas por PMA y PMO para garantizar que el proyecto se ejecutara sin problemas.

6.1.4 Ciclo 4:

Las tareas programadas entre el 3 de febrero de 2023 y el 3 de marzo de 2023 incluyen la administración de la baja, la ayuda en el registro de inventario de código abierto (OSS), el apoyo en el inventario de técnicas de protección de datos (DS&P), la preparación y participación en auditorías DS&P, la proporción de un análisis financiero detallado y seguir las políticas locales de retención de documentos para almacenar la documentación requerida del proyecto. Todas estas tareas están asignadas a PMO.

6.2 Cumplimiento de objetivos trazados por mes

Fechas/ Ciclos	Actividades desarrolladas (clasificadas por rol)	Logros	Dificultades
CICLO 1 4-oct-22 a 30-nov-22	• Leer y revisar toda la documentación pertinente (incluye el contrato firmado con información de la facturación, establecimiento de reclamos laborales, iniciación de subcontratistas, etc.) PMA	• Extensión de contrato del cliente de mi proyecto, satisfecho por los servicios prestados por todo el equipo de IBM Consulting.	• Adaptación a los procesos para el cumplimiento de las tareas PMA/PMO.
CICLO 2 1-dic-22 a 1-ene-23	• Realizar conciliación financiera mensual. PMA	• Entrega en tiempo récord de una auditoria de DS&P para uno de los proyectos.	• Adaptación a cada una de las herramientas de IBM.
CICLO 3 2-ene-23 a 2-feb-23	• Crear un pronóstico mensual e ingresar a la herramienta, reenviarlo al gerente para su aprobación. PMA	• Certificado en comportamientos de crecimiento de IBM, siendo capaz de comprender y practicar comportamientos que fomentan una cultura de crecimiento necesaria para impulsar nuevas ideas, colaboración e inclusión.	• Entrega del análisis ciclo a ciclo y carga de pronósticos en IPPF (herramienta de IBM) en el tiempo establecido.
CICLO 4 3-feb-23 a 3-mar-23	• Iniciar y completar la facturación mensual. PMA • Proporcionar informes mensualmente. PMA • Analizar datos financieros, proporcionar el estado del proyecto, ayudar con la revisión de proyectos problemáticos. PMA • Manejar las solicitudes de cambio (incluidos los cambios de fecha de finalización y las horas de actualización por tarifa en los contratos de T&M) PMA • Realizar seguimiento y soporte de acuerdos (ICAs) PMA • Administrar el proceso de embarque ((WMML, ID de problemas, activos de problemas, listas de	• Certificado en IBM Garage Essentials, siendo capaz de demostrar un conocimiento fundamental de las formas modernas de trabajo. • Certificado en Agile Explorer, teniendo una comprensión fundamental de los valores, principios y prácticas ágiles. • Mejora en la capacidad de innovación y adaptación, logrando una mayor capacidad para afrontar desafíos y oportunidades en el mercado.	• Presión de tiempo y plazos ajustados: Entrega de tareas PMO de Data Security And Privacy que tenían retraso de un año y actualizar la información para una auditoria.

INFORME FINAL DE PRÁCTICA EMPRESARIAL

	verificación, DS&P, etc.) PMO • Administrar la baja (revocar identificaciones, garantizar la devolución de activos, completar listas de verificación, DS&P, etc.) PMO • Ayudar/mantener el registro de inventario de código abierto (OSS), almacenando aprobaciones en IPWC (herramienta de IBM) PMO • Ayudar con el inventario de técnicas de protección de datos (DS&P) PMO • Preparar y participar en auditorías DS&P. PMO • Proporcionar un análisis financiero detallado. PMA/PMO • Seguir las políticas locales de retención de documentos para almacenar la documentación requerida del proyecto. PMO	• Mejora en la toma de decisiones, logrando una mayor efectividad en la gestión de proyectos y una mayor confianza en sí mismo. • Fortalecimiento de las relaciones interpersonales, logrando un ambiente de trabajo más armonioso y colaborativo.	
--	---	---	--