

**IMPLEMENTACION DE UNA APP PARA CONSOLIDAR INFORMACION DEL  
PLAN DE GESTION COMERCIAL DEL EQUIPO MAC PYME DE MANERA  
EFICIENTE EN LA EMPRESA BANCOLOMBIA.**

**CATALINA ANDREA PARRA GONZALEZ**

**PROYECTO PRACTICAS SECTOR EXTERNO**

**DIANA MERCEDES VALDES MOSQUERA**

**POLITECNICO GRANCOLOMBIANO**

**MEDELLÍN**

**2025**

## Contenido

### Contenido

1. INTRODUCCIÓN .....	3
2. OBJETIVOS .....	4
2.1 Objetivo general.....	4
2.2 Objetivos específicos .....	4
3. JUSTIFICACIÓN.....	4
4. MARCO TEORICO.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
5. GENERALIDADES DE LA EMPRESA.....	6
6. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES.....	8
7. REFERENCIAS .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

## 1. INTRODUCCIÓN

Actualmente estamos en la era de la globalización, esto genera muchos retos y desafíos para las organizaciones y empresas que se quieran sostener y mantener a través de los años y a su vez una economía totalmente sostenible, eficaz y organizada. Para lograr dicho objetivo son muchas las estrategias que deben implementar si quieren lograr ser dominantes en un sector específico, evidentemente en épocas de cambios son muchas las variables que se deben suplir para fortalecer y mejorar la competitividad tales como: el correcto manejo de la información, la asignación de labores conjuntas, un excelente servicio al cliente y atraer y mantener el talento adecuado.

Dentro de todas estas variables se destaca el correcto manejo de la información, ya que reconociendo su importancia y su influencia dentro de todos los sectores de una empresa se pueden suplir o disminuir varios de los riesgos derivados de la gravitación económica y social que se genera día a día.

El equipo mac pyme del área de moneda extranjera en la empresa Bancolombia es un grupo de 10 asesores que se encargan de respaldar a los 14 gerentes nacionales en ofrecer toda la variedad de productos del banco a personas y empresas a nivel nacional e internacional que generen ventas menores o iguales a 2000000000 millones

El presente proyecto se enfoca en la identificación y análisis de procesos de recolección de información en el área de pymes de la empresa Bancolombia, específicamente en el plan de gestión comercial en el que se plantean los objetivos del equipo y que cada asesor se encarga de cumplir, dichos objetivos se plasman en un Excel al cual todos tienen acceso pero a pesar de ser una herramienta ofimática segura, no es lo suficientemente efectiva para la gestión y prioridad que merecen, después de dicho análisis se plantea un herramienta que pueda mejorar la eficacia de la consolidación de la información y de los objetivos a medida que se vayan cumpliendo.

Para optimizar la correcta asignación de dichos objetivos y así, garantizar un servicio de excelencia, se ha desarrollado una innovadora aplicación que revoluciona la manera en que se plasman los negocios asignados y cumplidos de cada asesor comercial, estos negocios incluyen: desembolsos realizados a los clientes, giros financiados, capital de trabajo, nuevas cuentas entre otros.

Esta aplicación surge como respuesta a la necesidad de agilizar y transparentar el proceso de asignación de objetivos, asegurando una distribución equitativa del trabajo entre los asesores, ayudando esto a la maximización de la eficiencia en el área de Moneda Extranjera.

## **2. OBJETIVOS**

### **2.1 Objetivo general**

Proponer una aplicación que permita la distribución y asignación del plan de gestión comercial para los asesores del área mac pyme a través de la cual se puede actualizar la información a medida que se cumplan los objetivos de cada uno, impactando la productividad y la calidad del servicio al cliente

### **2.2 Objetivos específicos**

- Analizar el método actual para la asignación del plan de gestión comercial a cada asesor logrando la identificación de los puntos de mejora
- Elaborar una herramienta digital (aplicación) para la mitigación de los puntos de mejora identificados.
- Medir el funcionamiento del sistema propuesto y su grado de impacto a la calidad del servicio al cliente y a la satisfacción laboral.

## **3. JUSTIFICACIÓN**

La teoría científica creada por Frederick Winslow Taylor la eficiencia empresarial como una optimización de todos los procesos productivos para lograr elevar la productividad mientras se disminuye el desperdicio de recursos.

La necesidad de mejorar la eficiencia en el intercambio de información en las empresas es muy importante para la toma de decisiones y la evolución de la misma, en el área de moneda extranjera de Bancolombia contar con una herramienta que facilite la gestión de datos automatizados garantizaría la reducción de tiempo y facilidad para la consolidación de la información, teniendo en cuenta la reducción de errores en la recopilación y asignación de estos datos, ya que actualmente, la consolidación de datos a través de la herramienta ofimática Excel, puede conllevar en demoras, pérdida de información y dificultades para asignación y actualización de objetivos, no tener un sistema automatizado disminuye la calidad de la información y no permite tener unos datos completos y bien estructurados que permitan la toma de decisiones precisa y eficiente. Por ende, es necesaria la implementación de esta herramienta para mejorar el rendimiento y calidad de la información.

La implementación de dicha aplicación trae consigo una serie de beneficios tangibles para el banco, como lo serían: Reducción del tiempo de respuesta, mejora en la satisfacción del cliente, optimización de la carga de trabajo y mayor transparencia y equidad.

La aplicación para la consolidación del plan de gestión comercial de Moneda Extranjera de Bancolombia representa un paso adelante en la innovación financiera de la empresa. Esta herramienta no solo optimiza los procesos internos, sino que también contribuye a mejorar la experiencia del cliente y fortalecer la posición competitiva de Bancolombia en el mercado.

## **4. MARCO TEORICO**

### **4.1 ANTECEDENTES**

En varias empresas colombianas han existido procesos de implementación de Power apps con el fin de mejorar la gestión de la información y reducir la manualidad que puede conllevar a errores y atrasos, alguno de esos proyectos se implementó en la empresa Sodexo, actualmente prestadora del servicio de alimentación del grupo Bancolombia. (SOSA ROMERO, 2023) los resultados obtenidos con la implementación de la aplicación fueron notorios impactando positivamente la planeación, la visibilidad de la información y reducción en el agotamiento laboral. En el presente proyecto destinado a la empresa Bancolombia se pretende que por medio del Power app se tengan en cuenta todos estos resultados, además de una reducción en el estrés laboral, en la perdida de la información y evitar incumplimientos.

### **4.2 ESTUDIO REFERENCIAL**

Según (MICROSOFT, 2024) un Power app es una plataforma de datos y conectores que permite la creación de aplicaciones personalizadas y ágiles adaptándose a las necesidades específicas de una empresa. En ella se puede crear de manera rápida y sencilla herramientas aplicativos comerciales, que se adapten a los datos almacenados en una plataforma de datos adyacente. Dichas aplicaciones aseguran una fluidez de trabajo que pueda transformar las operaciones empresariales manuales para convertirlas en procesos digitales y automatizados, teniendo en cuenta esto y creando una relación con el concepto de productividad la cual hace referencia a la capacidad de una empresa de generar la mayor cantidad de bienes y servicios con la menor cantidad de recursos utilizados, es decir, medir la eficiencia de producción de cada empleado en un tiempo determinado (ARENAS, 2025) La productividad es un factor clave para medir la competitividad de una empresa frente a los desafíos que se puedan presentar, y, trabajando de manera conjunta con la implementación de un Power app que permita que los empleados puedan tener la certeza de que no se va a generar ninguna traba o impedimento al momento de visibilizar la información necesaria para la ejecución de sus labores va a permitir crear una estructura solida que lleve a la empresa al

alcance de sus objetivos, estos, junto con planeaciones y herramientas se conocen como centralización (SAP CONCUR COLOMBIA, 2022) que más concretamente se toman entorno a un área o sector específico dentro de la empresa por lo cual las políticas son más específicas y hay un mayor control sobre el trabajo y actividades. Otra variable que se puede mitigar sería la Teoría de las colas creada por Agner Kraup Erlang (Dinamarca 1878 – 1929) la cual explica es una técnica que permite optimizar la asignación de recursos y reducir los tiempos de espera. Esta teoría se basa en el ejemplo de cuando llega un cliente a un establecimiento y el servidor no se encuentra con las herramientas y habilidades para atender su solicitud, tomando así más tiempo y generando la denominada “cola” de clientes o línea de espera. En este caso se busca mejorar la línea de espera de los clientes ofreciéndole a los servidores todas las herramientas para crear un proceso ágil y seguro en el cual se vea involucrada la equidad laboral creada por John Stacey Adams (Bélgica 1928- 1984 que implica que todos los trabajadores tengan la misma carga de trabajo y las mismas oportunidades de desarrollo profesional. La propuesta busca garantizar la equidad en la distribución de solicitudes entre los asesores.

## 5. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

### **Aspectos legales, económicos y organizacionales**

**Nombre y Razón Social:** Grupo Bancolombia S.A

**Dirección:** Cra. 48 #26-85, El Poblado, Medellín, El Poblado, Medellín, Antioquia

**NIT:** 899.999.999-1

**Código de Registro:** 900000000

**Vigilada por:** Superintendencia Financiera de Colombia:

**Inversiones en:** Bolsa de Valores de Colombia

**Estructura Organizacional.** Bancolombia está organizada en segmentos de negocio, filiales y subsidiarias, cada una con su propia estructura y funciones. La estructura general de la empresa se puede encontrar en el Informe Anual de Bancolombia.

**Dinámicas Organizacionales:** Bancolombia fomenta un ambiente de trabajo dinámico y participativo, donde los empleados se sientan motivados y comprometidos con la empresa. La empresa ofrece una variedad de programas y beneficios para sus empleados, como capacitación, desarrollo profesional y bienestar laboral.

**Políticas:** Bancolombia tiene una serie de políticas que regulan el comportamiento de sus

empleados y el desarrollo de su negocio. Estas políticas están disponibles en el sitio web de la empresa.

### **Filosofía Institucional**

**Historia:** Bancolombia fue fundada en 1871 como Banco de Colombia. A lo largo de su historia, la empresa ha crecido y se ha diversificado, convirtiéndose en una de las instituciones financieras más importantes de Colombia.

**Misión:** "Ser la mejor banca para nuestros clientes, colaboradores, accionistas y la sociedad, contribuyendo al desarrollo sostenible del país."

**Visión:** "Ser la empresa financiera líder en Colombia y uno de los mejores bancos de América Latina, reconocida por su excelencia en la atención al cliente, innovación, solidez financiera y compromiso con el desarrollo sostenible."

**Sector al que pertenece:** la empresa Bancolombia pertenece al sector financiero de Colombia. Es una entidad bancaria, por lo tanto, está ubicada dentro de la banca y servicios financieros. dicho sector abarca a todas las empresas que tienen relación con la gestión de dinero y ofrecen servicios y productos como cuentas de ahorro, crédito, inversiones, seguros entre otros a personas naturales/jurídicas, empresas y gobiernos.

## **6. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**

1. Desarrollar un proyecto de utilidad para el área y de aprendizaje para el practicante, y proveer al equipo de herramienta útiles en donde se encuentre actualmente falencias o vacíos, generando valor y eficiencias en el día a día de los comerciales.
2. Apoyar al área de moneda extranjera en el manejo de clientes internacionales en sus necesidades de importación y exportación a través de los diferentes medios de financiación, medios de pago y soluciones no financieras.
3. Actualización de información de clientes y reportes mensuales que ayuden a la organización a la recopilación de datos.
4. Investigación de mercado para el apoyo de las funciones del equipo de asesores comerciales del área moneda extranjera
5. Apoyo al presupuesto general de la dirección

El área de Moneda Extranjera PYME en Bancolombia está estructurada de manera organizada para garantizar la eficiencia y la cobertura del servicio en las diferentes regiones del país. Esta área cuenta con un equipo de 16 gerentes, asignados estratégicamente en cinco regiones clave: Antioquia, Bogotá y Cundinamarca, Centro, Caribe y Sur. La distribución de los gerentes refleja las necesidades del mercado internacional y la concentración del comercio exterior, con 5 gerentes ubicados en la capital, Bogotá, y 4 en Antioquia. Esta mayor presencia en Bogotá y Antioquia es debido a la alta actividad de comercio exterior en estos departamentos, permitiendo así una atención más focalizada y especializada en estas zonas.

Cada uno de estos gerentes es respaldado en sus labores diarias por un equipo operativo que incluye 10 asesores comerciales. Estos asesores juegan un papel clave en la planeación y ejecución de las estrategias y en el manejo operativo de las tareas asignadas, asegurando que se cumplan los objetivos de manera eficiente y efectiva. Además, el área cuenta con una analista y un practicante que apoyan en la recopilación y análisis de datos, así como en la implementación de mejoras continuas en los procesos. La supervisión y coordinación general de todas estas actividades están a cargo de la gerente nacional de Moneda Extranjera PYME, quien se asegura de que todas las operaciones se alineen con los objetivos estratégicos de la organización y de que se mantenga un alto estándar de servicio en todas las regiones. Esta estructura jerárquica y la clara división de responsabilidades permiten una gestión eficiente y una respuesta ágil a las demandas del mercado, contribuyendo así al éxito del área de Moneda Extranjera PYME en Bancolombia.

## 7. METODOLOGIA

Aunque no es un proyecto de investigación, el presente plan de mejora sigue la metodología de una investigación descriptiva cualitativa, pretende comprender y analizar de forma detallada las percepciones, necesidades y problemas del equipo mac pyme de la empresa Bancolombia respecto al uso del Excel (archivo de masificación) para el ingreso y actualización de sus negocios. Este enfoque permite que se obtenga un panorama abierto, pero a su vez profundo de las experiencias de los asesores. Esto permitirá identificar cuáles son los factores que influyen con la inconformidad del sistema empleado actualmente y como la implementación de un PowerApps podría mejorar significativamente la gestión de la información.

Según (Sampieri, 2014, pág. 88) la investigación cualitativa se enfoca en “explorar fenómenos en contextos naturales para entender cómo se dan los procesos, las interpretaciones y las interacciones” en este caso el objetivo principal es lograr comprender como el archivo de Excel ha afectado o puede afectar el desempeño de los asesores y así plantear como se podría transformar esto mediante una herramienta digital personalizada.

Para el desarrollo de esta investigación se llevo a cabo una encuesta elaborada a través de Microsoft Forms dirigida a los 10 asesores del equipo mac pyme de Bancolombia, y a la analista del equipo de moneda extranjera pyme (encargada de realizar la supervisión de los negocios y la rentabilidad de estos) se compuso de preguntas cerradas de respuesta tipo escala con el fin de obtener datos e información sobre la experiencia usando el Excel.

La encuesta incluirá las siguientes preguntas:

1. ¿Cuánto tiempo te tomaba realizar el proceso de registrar la información y completar el Excel de manera correcta?
2. ¿Consideras que la falta de control de acceso (todos los asesores podían modificar el Excel) afectaba tu capacidad para realizar el trabajo de manera eficiente?
3. ¿Qué tan fácil te resultaba ingresar la información de manera manual en el Excel (por ejemplo, la fecha, monto, tipo de producto, etc.)?
4. ¿Con qué frecuencia encontraste inconsistencias o errores al ingresar o consultar datos en el Excel (por ejemplo, falta de actualizaciones, datos incorrectos, etc.)?

## 8. DESCRIPCION DEL PROBLEMA

En el equipo de asesores mac pyme de la empresa Bancolombia, se utiliza un Excel llamado archivo de masificación en el cual cada asesor actualiza, revisa y registra los negocios creados y gestionados mensual. Este archivo es una herramienta totalmente indispensable para el área de plan de gestión comercial ya que es el área encargada de la evaluación de la rentabilidad y del cumplimiento de los objetivos asignados a cada uno de los asesores. Sin embargo, esta herramienta ha generado cierta cantidad de inconformidades en cuanto a operación y organización afectando así la eficiencia y la calidad de trabajo de los asesores.

Entre los principales problemas identificados se encuentran:

1. Acceso simultaneo reducido: cuando 3 o mas asesores se encuentran trabajando en el archivo se suele presentar lentitud y fallas en el guardado de la información
2. Falta de privacidad: todos los asesores tienen acceso a la información de todos, esto puede llevar a comparaciones indebidas, competencias internas innecesarias e incluso sabotaje.

3. Riesgo de pérdida de datos: la posibilidad de que se pierda información es muy alta debido a la no personalización de la información y a la falta de control del archivo.

Esta situación afecta directamente a los asesores comerciales, debido a que es una herramienta de uso diario, de suma importancia para el análisis, seguimiento y planteamiento de metas y objetivos organizacionales, también involucra al área de plan de gestión comercial que toma y decisiones basándose en dicho archivo.

La problemática mencionada no se puede seguir presentando en la empresa, requiere de una atención prioritaria acompañada de una solución debido a la suprema importancia que tiene el correcto manejo de la información y su impacto en una empresa. Una gestión de datos adecuada permite a las empresas tomar decisiones, prepararse para posibles eventualidades, mitigar riesgos y tener una ventaja competitiva en el mercado. Según **(ORACLE, s.f.)** “La gestión de datos consiste en recopilar, mantener y utilizar datos de manera segura, eficiente y rentable. El objetivo de la gestión de datos es ayudar a las personas, las organizaciones y las cosas conectadas a optimizar el uso de los datos dentro de los límites de las políticas y normativas, para que puedan tomar decisiones y tomar medidas que maximicen el beneficio para la empresa”

Además, un incorrecto manejo de los datos puede llevar a errores en la información por lo tanto desencadenaría una serie de consecuencias insatisfactorias que podrían perjudicar a la empresa en su relación con los clientes y con la satisfacción de sus empleados. La calidad de los datos y la rapidez con la que se puedan visualizar los mismos juegan un papel diferencial a la hora de tomar decisiones. Como menciona **(ASTERA, 2025)** “la gestión de la calidad de datos es un conjunto de estrategias, metodologías y prácticas que proporciona a las organizaciones datos confiables y aptos para la toma de decisiones.”

Para dar soporte a esta situación que se describe que requiere mejora, se aplicó la encuesta inicial que como se indicó anteriormente pretendía conocer la percepción de los asesores comerciales sobre el manejo del Excel y evidenciar la necesidad de una nueva plataforma.

A continuación, se describen los hallazgos más relevantes mediante una interpretación cualitativa de resultados cuantitativos, es decir, se identifican tendencias y repeticiones dentro de las respuestas que logre identificar el grado de satisfacción o insatisfacción con el archivo de masificación.

#### *Hallazgos de la primera pregunta (objeto 1)*

- Aunque la mayoría de los encuestados respondieron de manera neutral, el porcentaje de asesores que votaron por un proceso demandante y demorado no se puede considerar irrelevante ya que las tareas de carácter operativo no deberían generar una carga significativa durante la jornada laboral. Este resultado da muestra que el Excel no es una herramienta ágil y sencilla y que además podría ser la raíz del problema en ciertos momentos. Este hallazgo da muestra de lentitud e ineficiencia

4. ¿Cuánto tiempo te tomaba realizar el proceso de registrar la información y completar el Excel de manera correcta?

[Más detalles](#)



### Hallazgos de la segunda pregunta (objeto 2)

- Este resultado es particularmente preocupante, ya que da muestra de una falta de control y de privacidad en asuntos laborales. Al ser un entorno colaborativo con poca regulación, el acceso libre al archivo de masificación puede causar errores por edición simultánea, tensiones, comparaciones de rendimiento individual entre compañeros etc.

5. ¿Consideras que la falta de control de acceso (todos los asesores podían modificar el Excel) afectaba tu capacidad para realizar el trabajo de manera eficiente?

[Más detalles](#)



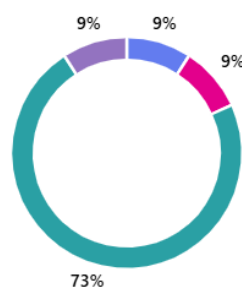
### Hallazgos de la tercera pregunta (objeto 3)

- Aunque la mayoría de los encuestados responde de una manera neutral, es decir, no señalan objetivamente una dificultad extrema, el hecho de que una parte del grupo si señale una dificultad en una tarea que se debe considerar básica dentro de las funciones realizadas en el día a día ya es una importante oportunidad de mejora y de cambio. Esta neutralidad también podría interpretarse como una costumbre creada por los asesores que ya después de tanto tiempo de usar el archivo conocen como es el proceso.

6. ¿Qué tan fácil te resultaba ingresar la información de manera manual en el Excel (por ejemplo, la fecha, monto, tipo de producto, etc.)?

[Más detalles](#)

● MUY DIFICIL	1
● DIFICIL	1
● NEUTRAL	8
● MUY FACIL	1
● FACIL	0



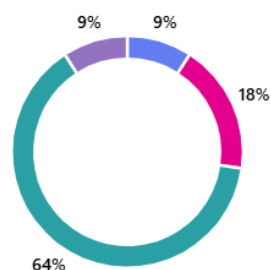
#### Hallazgos de la cuarta pregunta (objeto 4)

- Este es uno de los datos más relevantes dentro de la encuesta, se muestra que el 91% de los encuestados han experimentado errores en alguna ocasión con el uso del archivo. Una cifra tan alta resalta que la herramienta empleada actualmente no es integral y tampoco genera confiabilidad de los datos, esta es una situación que representa un riesgo, no solo para la medición del desempeño de los asesores sino también del área del plan de gestión comercial que tiene una dependencia de estos registros para la medición de los retos y el análisis de estos.

7. ¿Con qué frecuencia encuentras inconsistencias o errores al ingresar o consultar datos en el Excel (por ejemplo, falta de actualizaciones, datos incorrectos, etc.)?

[Más detalles](#)

● SIEMPRE	1
● CASI SIEMPRE	2
● OCASIONALMENTE	7
● NUNCA	1



En conclusión, se puede evidenciar que, aunque algunos asesores manejan una postura neutral, la mayoría ha llegado a experimentar o vivir una experiencia poco agradable con el archivo de Excel, la herramienta se percibe como lenta, la innecesaria forma de exponer información sensible entre compañeros desde una vista cualitativa se refleja una necesidad no cubierta.

## 9. DESCRIPCION DE LA PROPUESTA DE MEJORA

Con base en la encuesta realizada y en la identificación del archivo de masificación como una herramienta poco eficiente para el equipo mac pyme de Bancolombia, se propone el desarrollo e implementación de una herramienta tecnológica a través de Microsoft Power Apps la cual seria complementada con una serie de visualizaciones y reportes dinámicos en Power BI. Esta propuesta pretende cambiar de una manera más tecnológica y actualizada la forma en la cual se están llevando

los registros y el seguimiento de los negocios de los asesores comerciales, reduciendo las ineficiencias operativas y los riesgos que esto trae mientras se fortalece la privacidad y el control personalizado del desempeño de cada asesor.

### **9.1. DESCRIPCION DE LA SOLUCION**

Power Apps es una herramienta de Microsoft que permite la creación de aplicaciones totalmente personalizadas y ajustada a las necesidades de una empresa, no es necesario el conocimiento en programación avanzada ya que permite la integración de otras herramientas ofimáticas como Excel, SharePoint y Power BI. La propuesta consiste en la creación de una aplicación totalmente diseñada acorde a las necesidades de los asesores Mac pyme, permitiendo así:

1. Registrar de una forma autónoma y confiable los negocios que se realizan mensualmente
2. Visualizar el historial de sus negocios en orden de producto y fecha
3. Realizar seguimiento de sus negocios y por ende el cumplimiento de sus metas
4. Reducir errores manuales y automatizar la gestión de los datos.

También, Power Bi se adicionará como complemento para el área del plan de gestión comercial, aportando dashboards dinámicos que permitan la consolidación y el análisis de datos capturados por la aplicación, facilitando la toma de decisiones y el monitoreo del rendimiento individual y colectivo de los asesores.

### **9.2. ACCIONES DESDE EL ROL DE PRACTICANTE**

Desde el rol como practicante de negocios internacionales y en el periodo comprendido entre el 24 de enero de 2025 y 23 de julio de 2025 se asumirá diversas funciones guiadas a la implementación de forma exitosa de esta propuesta de mejora, entre ellas se encuentran:

- Diagnostico inicial y planeamiento de la propuesta: entrevistar a los asesores para conocer sus necesidades y requerimientos para de esta forma validar el óptimo funcionamiento del archivo de Excel
- Diseño de la estructura de la aplicación: acorde a las necesidades identificadas planear atentamente cada detalle que debe contener la aplicación, como los campos obligatorios, niveles de acceso y tipo de navegación.
- Desarrollo de la app en Power Apps: crear la aplicación teniendo en cuenta la estructura planeada y verificando que cumpla con el objetivo principal
- Integración con Power BI: diseñar visualizaciones y tableros que contengan indicadores clave de KPLs (indicadores clave de rendimiento) que permitirá a los funcionarios del área de plan de gestión comercial realizar un análisis del avance de los negocios.
- Pruebas piloto y ajustes: llevar a cabo una serie de pruebas con el grupo de asesores, recibir retroalimentación, dudas, quejas y sugerencias y ajustar la app acorde a estas.
- Capacitación a usuarios: diseñar material didáctico y realizar sesiones de capacitación para los asesores, asegurando así el correcto uso y manejo de la aplicación
- Entrega del proyecto y documentación: finalizar el proyecto con una propuesta formal de la solución, incluyendo el material didáctico diseñado y un pequeño instructivo de uso.

Esta propuesta no solo pretende solucionar un problema operativo sino también busca crear una cultura organizacional guiada a la eficiencia y la autogestión inspirando así a seguir avanzando en los lineamientos de transformación que promueve la empresa e ir a la vanguardia de la tecnología y la innovación. La propuesta e implementación de este proyecto supone una forma de generar un

a valor añadido y un impacto positivo al rol de practicante al contribuir directamente a la solución de un problema.

## **10. ACTORES PRINCIPALES**

la implementación de un Power Apps para el equipo de asesores mac pyme de Bancolombia, requiere una participación activa y constante de varios actores involucrados, como lo son el equipo desarrollador; constituido por tres practicantes del área de moneda extranjera pyme, quienes en su rol de practicantes han decidido tomar un problema operacional en una oportunidad de mejora, todo este proceso bajo supervisión técnica y operativa de la analista del equipo junto con la auxiliar administrativa cuyo papel principal es orientar de manera técnica y funcional el proyecto apoyando en la definición de los campos requeridos y en las validaciones pertinentes. La supervisión general y estratégica del proyecto recae sobre la coordinadora de ventas, líder del equipo mac pyme, su rol y sus aportes son claves para la toma de decisiones de todo lo relacionado con la implementación de la app. El nivel más alto de supervisión lo tiene la gerente nacional de moneda extranjera quien a su cargo tiene varios equipos de asesores comerciales incluyendo el mac pyme, aunque su intervención es menos directa, su aprobación y respaldo se convierten en esenciales para garantizar que la herramienta cumpla con su objetivo principal. Los usuarios finales y quienes van a relacionarse directamente con la app es el equipo de asesores quienes brindan soporte a los 16 gerentes distribuidos estratégicamente en diferentes zonas del país, con su participación se puede tener la certeza de que la herramienta responde y suplende las necesidades por la cual fue creada.

## **11. PRINCIPALES RESULTADOS**

Teniendo en cuenta la propuesta de mejora que se planteó para los procesos operativos y comerciales del equipo de asesores mac pyme de Bancolombia, se llevó a cabo el diseño, creación, desarrollo e implementación del Power apps. El propósito del desarrollo de esta aplicación es la optimización en la recolección y sistematización de información importante de clientes, facilitando la labor de los asesores comerciales y así mejorar la eficiencia en el proceso comercial.

### **11.1 Estructura y funcionalidades de la aplicación**

- Información del cliente: ID cliente, nombre, cédula, tipo de cliente, nombre y código del referido, sucursal, y código comercial MAC.
- Datos del asesor: nombre del asesor asignado
- Información financiera: Valor USD, valor PGC, tasa, plazo, línea, cobertura, combo, vacaciones, entre otros.
- Datos del producto solicitado: Nombre del producto, si el cliente es nuevo, código del plan, y fecha de la solicitud.

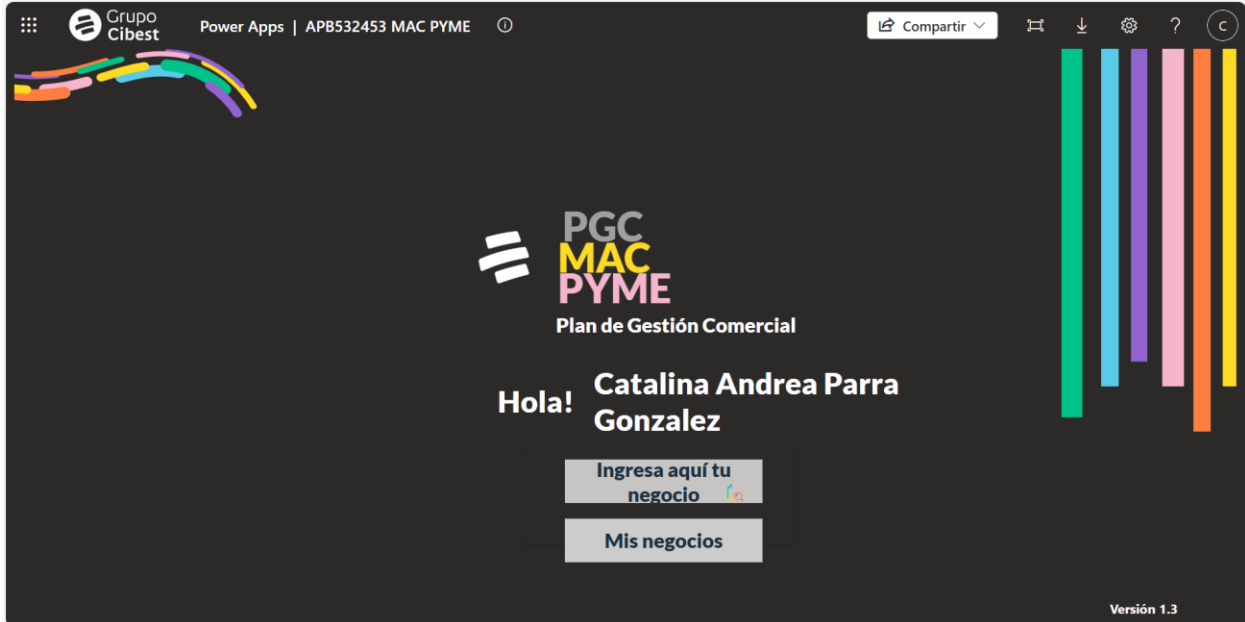
La aplicación permite el ingreso de datos nuevos y la búsqueda de datos anteriores, adicionalmente se agregaron filtros y menús desplegados que permiten un orden en el registro de la información garantizando así la asignación correcta de la misma en los espacios requeridos haciendo del mas fácil y rápido. Al final del cuestionario se agrego un campo que indica la finalización del proceso de registro, esto permite sistematizar la captura de la información y permite darle un cierre a cada proceso de manera organizada.

También se realizó una interfaz con filtros inteligentes que permiten la búsqueda de registro anteriores guiándose en nits de clientes, o el nombre del cliente que puedan arrojar resultados relevantes como montón en USD y valores en PGC

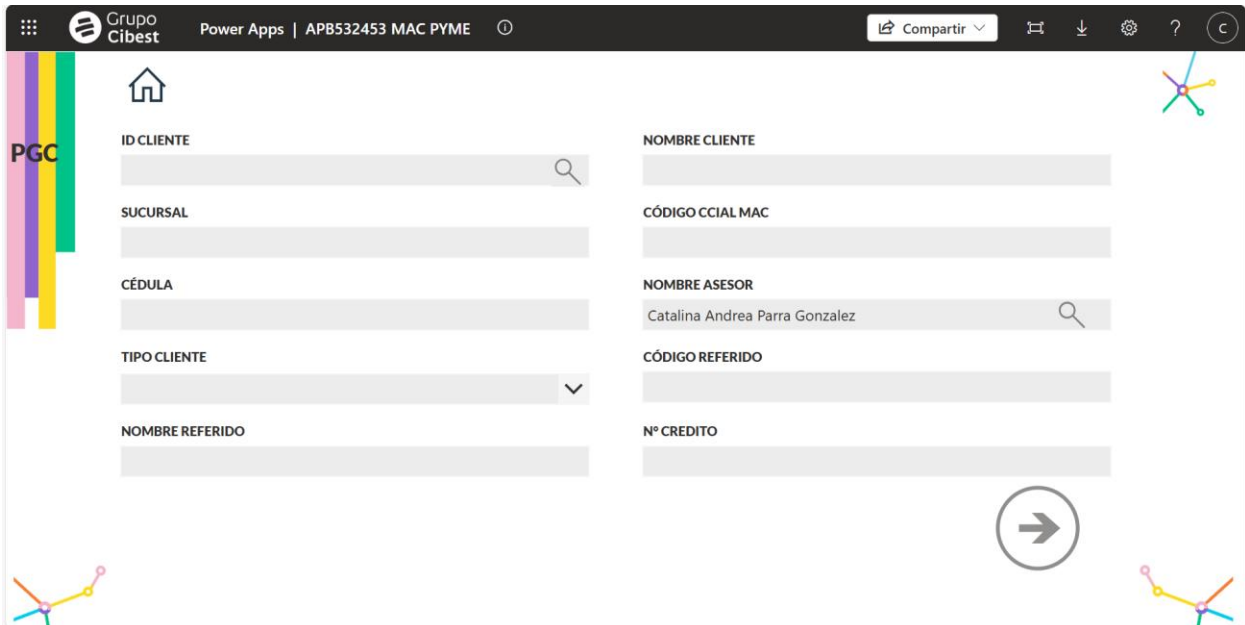
Por último, haciendo uso de la integración con Power BI, se creó un tablero en el cual los asesores

comerciales puedan ver el acumulado de negocios que van creando en el día a día.

Objeto 5: pantalla de inicio del Power apps



Objeto 6 pantalla de ingreso de negocios parte 1



Objeto 7 pantalla de ingreso de negocios parte 2

LINEA  
Buscar elementos

COD PLAN  
Buscar elementos

NOMBRE PRODUCTO

CLIENTE NUEVO  
Buscar elementos

VALOR USD

VALOR PGC

TASA

PLAZO

COBERTURA  
Buscar elementos

COMBO

FECHA  
31 diciembre 2001

VACACIONES

¡He terminado!

Objeto 9 pantalla de corroboración de la información

En esta pantalla podrás visualizar lo que acabas de diligenciar, en caso de que requieras editar, vuelve a la pantalla anterior

ID CLIENTE

NOMBRE CLIENTE

SUCURSAL

CÓDIGO CCIAL MAC

CÉDULA

NOMBRE ASESOR  
Catalina Andrea Parra Gonzalez

TIPO CLIENTE

CÓDIGO REFERIDO

NOMBRE REFERIDO

LINEA

COD PLAN

NOMBRE PRODUCTO

CLIENTE NUEVO

VALOR USD

VALOR PGC

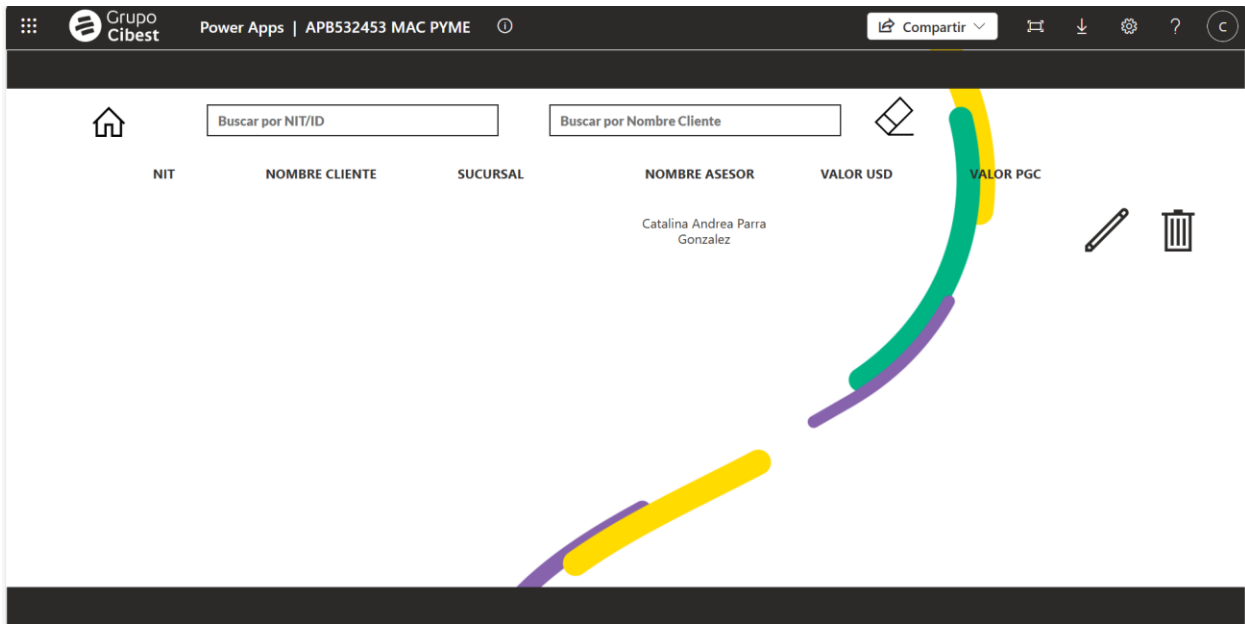
TASA

PLAZO

COBERTURA

ENVIAR

Objeto 10 pantalla de registro de negocios



Objeto 11 pantalla de Power BI para visualización de negocios ingresados (por motivos de seguridad se ocultan algunos datos contenidos en la imagen)

Grupo Bancolombia

Mes: Todas | NOMBRE ASESOR: Todas

NOMBRE ASESOR	ID CLIENTE	NOMBRE CLIENTE	OF	Mes	Día	TIPO CLIENTE	CLIENTE NUEVO	Cientes Nuevos	LINEA	PRODUCTO
Maria Camila Correa Gonzalez	[REDACTED]	[REDACTED]	302	abril	29	Preferente	NO		Desembolsos	Prefinanciación exportación
Carolina Maria Cuenca Naranjo	[REDACTED]	[REDACTED]	571	mayo	2	Preferente	NO		Desembolsos	Prefinanciación exportación
Maria Camila Echeverri Mejia	[REDACTED]	[REDACTED]	430			Preferente	NO		Desembolsos	Giro financiero
Sebastian Monsalve Giraldo	[REDACTED]	[REDACTED]	487			Potencial	SI	1	Desembolsos	Giro financiero
Carolina Maria Cuenca Naranjo	[REDACTED]	[REDACTED]	728	abril	1	Potencial	NO		Desembolsos	Giro financiero
Carolina Maria Cuenca Naranjo	[REDACTED]	[REDACTED]	52	abril	2	Preferente	NO		Desembolsos	Giro financiero
Magnober Rodriguez Rivera	[REDACTED]	[REDACTED]	358	abril	2	Potencial	SI	1	Desembolsos	Giro financiero
Julieth Paulina Galvez Mejia	[REDACTED]	[REDACTED]	264	abril	4	Preferente	NO		Desembolsos	Giro financiero
Maria Camila Echeverri Mejia	[REDACTED]	[REDACTED]	638	abril	4	Preferente	NO		Desembolsos	Giro financiero
Maria Camila Echeverri Mejia	[REDACTED]	[REDACTED]	639	abril	8	Potencial	NO		Desembolsos	Giro financiero
Maria Camila Echeverri Mejia	[REDACTED]	[REDACTED]	638	abril	8	Potencial	SI	1	Desembolsos	Giro financiero
Monica Maria Palacio Arango	[REDACTED]	[REDACTED]	551	abril	8	Potencial	SI	1	Desembolsos	Giro financiero
Sebastian Monsalve Giraldo	[REDACTED]	[REDACTED]	497	abril	9	Preferente	NO		Desembolsos	Giro financiero
Maria Camila Echeverri Mejia	[REDACTED]	[REDACTED]	639	abril	10	Potencial	NO		Desembolsos	Giro financiero
<b>Total</b>								<b>31</b>		

PCC 2025  
Somos Ejemplares

## 11.2 Capacitación a los asesores

Con el fin de garantizar una buena acogida del power apps por parte de los asesores se realizó una jornada de capacitación, aprovechando la reunión semanal de grupo primario, este espacio es reservado semanalmente para abordar temas estratégicos, confidenciales y de carácter urgente relacionados con las operaciones que involucren a los asesores comerciales, este fue es escenario ideal para presentar de manera formal el Power apps, dado que reúne y conecta a todo el equipo en un entorno colaborativo y educativo.

Durante la sesión al tener rangos mas altos que las aprendices la analista y la auxiliar administrativa

tomaron la vocería para liderar la capacitación, apoyándose en una presentación realizada en PowerPoint con información detallada y privada para mejor entendimiento por parte de los presentes. Dado el carácter confidencial de esta reunión para rangos menores, como el de aprendices, no se permitió su grabación o toma de capturas.

### 11.3 Seguimiento

Posterior a la reunión y después de varios días de uso del aplicativo se eligió la plataforma Teams como medio para que los asesores expresen o comuniquen sus inquietudes, en la cual las aprendices semanalmente realizan preguntas de funcionamiento o de dudas que se puedan presentar.

*Objeto 12 conversación vía teams*

Ayer 3:30 p. m.

También quería saber si alguno ha tenido dificultades con Power Apps del PGC o si tienen dudas; pueden llamarme, o podemos acordar una llamada para quienes necesiten apoyo al momento de ingresar la información. Así podré verificar si les funciona correctamente.

Lo comento especialmente para las personas que no son de Antioquia, ya que con los que están aquí he tenido la posibilidad de revisar algunas dudas y que les funcione correctamente. Igualmente, saben que estoy a disposición y que, si necesitan llamarme, lo pueden hacer. Saludos y feliz resto de tarde para Todos!!!

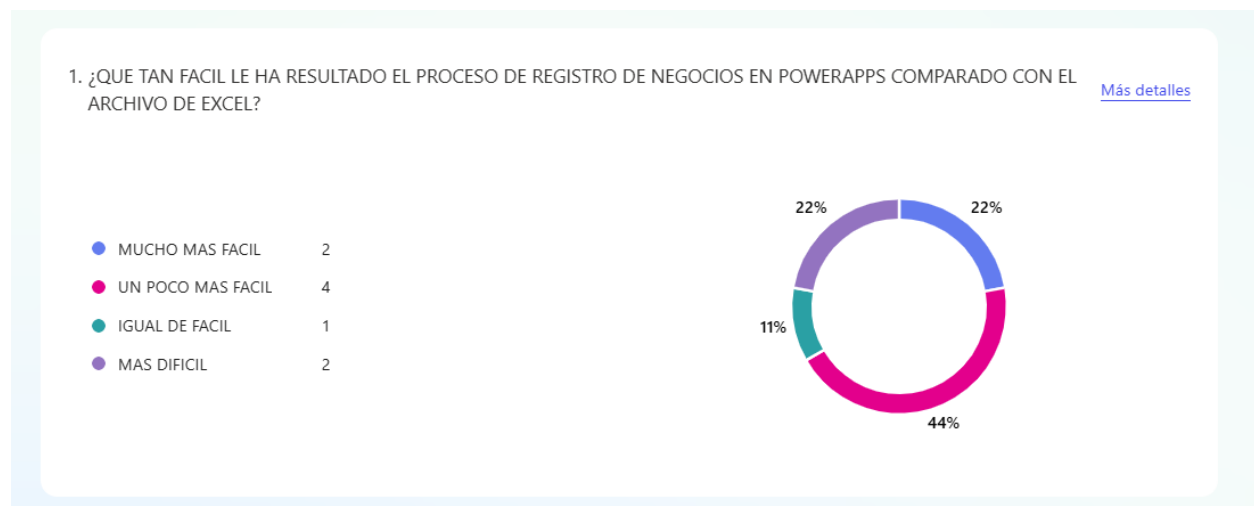
❤️ 4 🙏🏻 👍

alacio Arango Ayer 3:51 p. m.

### 11.4 encuesta de satisfacción

Dando continuidad al proceso de seguimiento de la solución implementada se realizó una encuesta de satisfacción a los 10 asesores del equipo mac pyme de Bancolombia con la finalidad de hacer un comparativo entre el uso del nuevo Power apps y el archivo de masificación de Excel. A continuación, se expone un análisis de cada ítem evaluado.

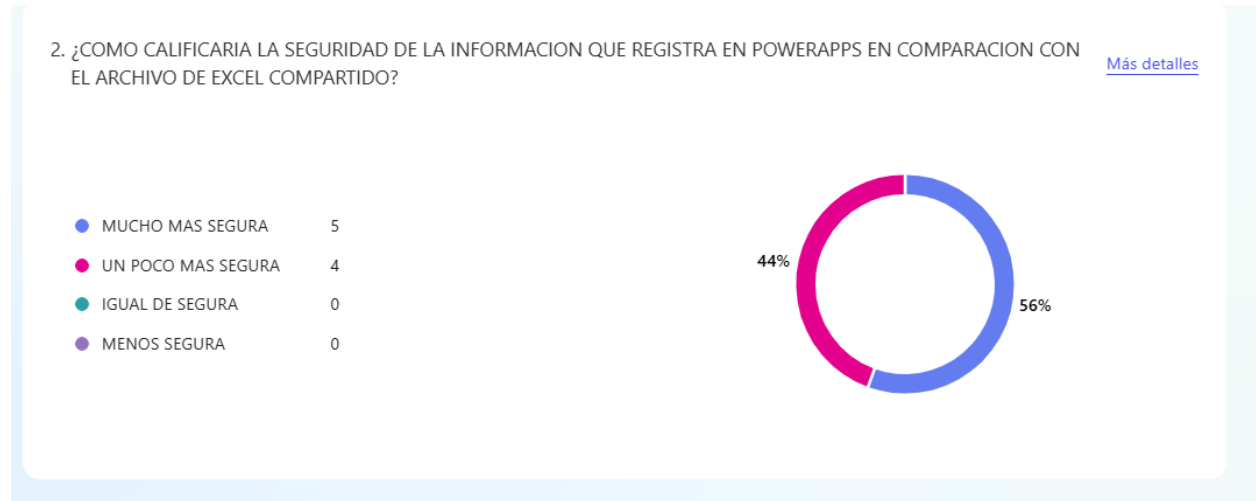
OBJETO 13



el 66% de los encuestados admitieron una notoria facilidad durante el proceso del uso del Power apps, esto demuestra una aceptación positiva de la herramienta desde un enfoque operativo. El archivo de masificación de Excel presentaba errores debido a la sobrecarga de información, procesos totalmente manuales entre otros, por el contrario, el Power apps permite una interfaz mas

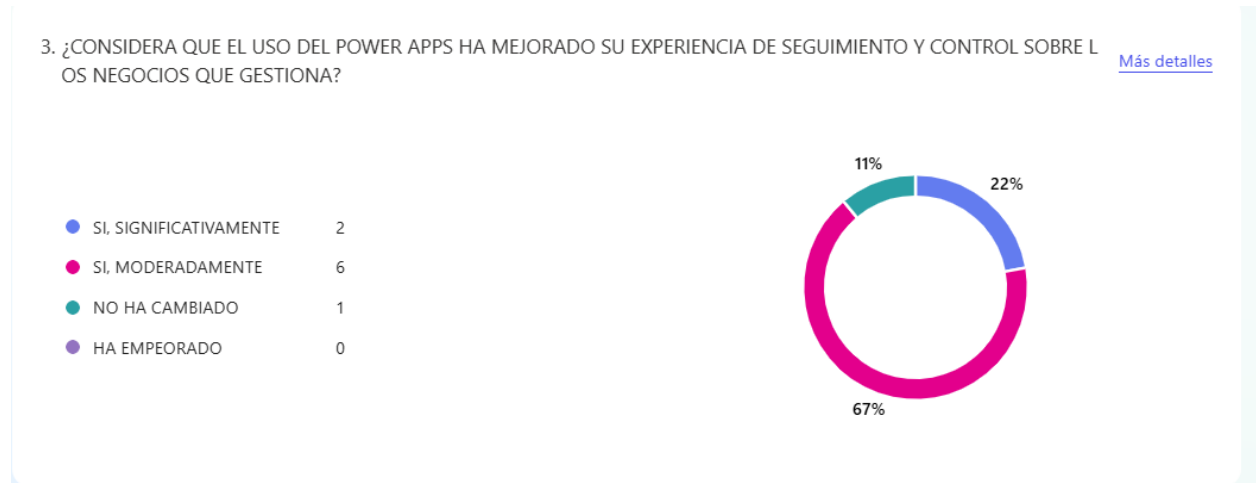
intuitiva, mas control en la información, disminución de la operación manual, esto reduce la curva de error.

#### OBJETO 14



La percepción de seguridad presenta una mejora notable con la implementación del Power Apps, al contrario del archivo de masificación en el cual los asesores habían manifestado la falta de seguridad y privacidad del mismo, debido a que todos los asesores tenían acceso a la información de todos. La aplicación limita la visibilidad dependiendo del usuario. Esto permite una confidencialidad y una correcta gestión de datos. Este resultado demuestra que los asesores valoran la privacidad y el control, lo cual es esencial para sostener un buen entorno empresarial.

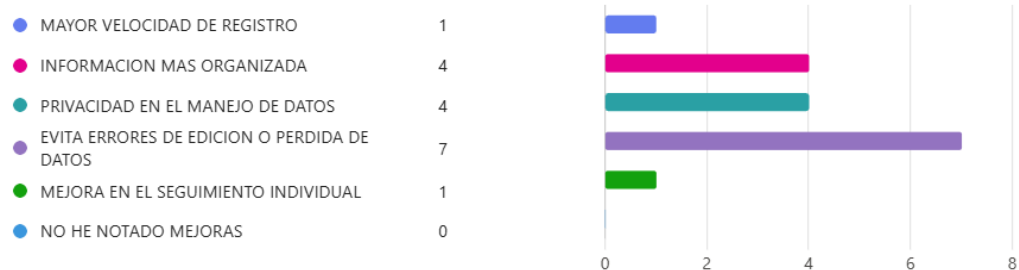
#### OBJETO 15



la mayoría de los asesores confirma que el objetivo principal de la creación del Power apps (una herramienta personalizada, organizada y que permita la correcta gestión de datos) se esta cumpliendo, los asesores manifiestan que su experiencia de seguimiento ha mejorado esto permite una toma de decisiones más fácil y rápida.

#### OBJETO 16

4. ¿CUAL DE LAS SIGUIENTES OPCIONES HA NOTADO CON MAYOR IMPACTO DESDE QUE COMENZÓ A USAR EL POWER APPS? (PUEDE MARCAR MAS DE UNA OPCION) [Más detalles](#)



la percepción general de los asesores hacia el nuevo Power apps es positiva, y confirma la decisión de haber modernizado el proceso con una aplicación más personalizada y tecnológica. El Power apps resolvió problemas clave como: errores humanos, la privacidad y la organización de la información. Ninguno de los usuarios marco la opción de “no he notado mejoras” esto es una señal de que todos los asesores encuentran al menos un beneficio con la implementación de la app.

## 12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 12. 1: CONCLUSIONES:

La implementación de un Power apps en el equipo mac pyme de la empresa Bancolombia para el seguimiento y actualización de sus negocios representa un gran avance en términos de eficiencia y gestión de datos acompañado de uno de los principios fundamentales de la empresa; promover la innovación e ir a la vanguardia de la tecnología.

Los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción aplicada a los asesores del equipo mac pyme demuestra que la aplicación ha tenido un impacto positivo y beneficioso, mas del 65% de los usuarios manifestaron una mayor facilidad para el registro y seguimiento de sus negocios en comparación con el archivo de masificación de Excel. Se evidencia, además, una mejora en la seguridad de la información, en la privacidad, en la rapidez y el control. La aceptación de esta herramienta tecnológica ratifica el valor agregado que aporta esta solución al trabajo cotidiano que realizan los asesores en el día a día.

Desde un enfoque organizacional esta herramienta tecnológica responde favorablemente a una problemática que se venia presentando desde hace un tiempo en el equipo de asesores comerciales mac pyme, por lo tanto, esto se convierte en una ventaja competitiva de la empresa Bancolombia en sus procesos frente a otras empresas del sector financiero.

### 12.2: RECOMENDACIONES:

- Capacitación continua: aunque la mayoría de los asesores se han adaptado de manera positiva al uso y manejo del Power apps, sigue existiendo inconformidades y dudas para lo cual es indispensable capacitaciones continuas que permitan afianzar y aprovechar al máximo todas las funciones de la aplicación.
- Mantenimiento: se sugiere que la aplicación sea actualizada y revisada con una periodicidad establecida que permita ir a la vanguardia de los procesos que se presentan día a día en los negocios de los asesores y mantener su rendimiento

- Extensión del modelo a otras áreas: teniendo en cuenta los resultados positivos obtenidos, se recomienda realizar una exploración sobre la posibilidad de llevar el power apps a otras áreas de la empresa que estén presentando las mismas problemáticas, de este modo se contribuye a la transformación digital sostenible.

### **13. CIERRE**

El desarrollo e implementación de este Power apps no solo apporto valor operativo al equipo de asesor mac pyme de Bancolombia, sino que también muestra un claro ejemplo de lo que es la innovación desde la práctica profesional. Como estudiante en proceso de formación haber participado y contribuido a la solución de una problemática con la obtención de un resultado positivo y favorable reafirma la importancia de aplicar el conocimiento y la pertinencia de proyectos que puedan integrar la innovación, la tecnología, la investigación y necesidades del entorno laboral

Este proyecto culmina con la satisfacción de haber transformado un problema en una solución funcional, aportando a la modernización digital de la empresa y el fortalecimiento de la experiencia de los asesores comerciales en Bancolombia.

## 14. REFERENCIAS

SAP CONCUR TEAM (2022) ¿Qué son las empresas centralizadas? Y como se diferencian de las demás. Obtenido de: <https://www.concur.co/blog/article/empresas-centralizadas>

Barrasa Torres, A. (2023). Diseño de una nueva aplicación de gestión de Peticiones de Servicio desarrollada en Microsoft PowerApps para reemplazar a la actual basada en Microsoft Access para el departamento de Ingeniería de Planta en Ford Valencia. Universitat Politècnica de València. obtenido de: <http://hdl.handle.net/10251/198293>

Grupo Bancolombia. información corporativa. Obtenido de:  
Banco <https://www.grupobancolombia.com/corporativo/conocenos/nuestro-proposi>

Sosa, D. A. (2023). Proceso de gestión de información a partir del desarrollo de una aplicación en Power Apps y un análisis de parametrización de software de ERP en el área de planeación de SODEXO SAS. Obtenido de: <http://hdl.handle.net/11349/39627>

Cerem Global Businnes school . Taylor y la administración científica de las empresas. Obtenido de: <https://www.cerem.es/blog/taylor-y-la-administracion-cientifica-de-las-empresas/>

Oracle. ¿Qué es la gestión de datos? Obtenido de: [¿Qué es la gestión de datos? | Oracle Costa Rica](#)

Astera (2025) ¿Qué es la gestión de la calidad de los datos? Una guía completa. Obtenido de: [¿Qué es la gestión de la calidad de los datos? Una guía completa](#)

Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, M. P. B. (2014). Metodología de la investigación (6.<sup>a</sup> ed.). McGraw-Hill. Obtenido de: [Metodologia de la Investigacion Hernandez Sampieri 6a Edicion](#)

Universidad del Rosario. (2023). Transformación digital en las organizaciones. Repositorio institucional. Obtenido de: [Transformación digital en las organizaciones](#)

