

**Sistema de Gestión de proveedores para la optimización y visualización  
operativa en Scotiabank Colpatria SA**

**Presentado por:**

Mayra Alejandra Acuña Burgos

**Trabajo presentado para optar al título de  
Profesional en Negocios Internacionales**

**Tutor:**

Mag. Leidy Viviana Quintín Lizcano

**Universidad Santo Tomás**

**Facultad de Negocios Internacionales**

**Bogotá D.C – 2025**

## **Agradecimientos**

Quiero expresar mi gratitud primeramente a Dios, quien ha sido mi luz y la razón de mis metas presentes y futuras. Muchas veces durante mi proceso la incertidumbre llegó a nublar la confianza, por eso me felicito a mí misma, por no rendirme aun cuando los momentos difíciles se presentaron. A mi familia que estuvo presente y depositaron en mí su confianza; a mis las valiosas amistades que formé y llevo en mi corazón eternamente, en especial a Mafe, quien me acompañó desde el primer día. Me llena de orgullo y felicidad saber que seguimos alcanzado las cosas que soñamos alguna vez.

Finalmente agradezco a los docentes de la carrera que lograron aportar gran valor académico en mi formación como negociadora internacional y a mi equipo de prácticas que me brindó conocimiento y desempeño profesional.

Gracias a todos los que hicieron parte de esta etapa que marcó mi vida para siempre. Me siento feliz de las decisiones que tomé, nunca olvidaré que, donde nace la esperanza, también florece la dificultad y esa es la esencia del proceso.

## **Resumen**

El presente proyecto de grado se desarrolló por medio de las prácticas profesionales realizadas en el área de compras de Scotiabank GBS, donde se evidenció la necesidad de implementar procesos de optimización y acceso a información clave a través de una herramienta de visualización dinámica de datos, alineada con las funcionalidades de un ERP. Para ello, se realizó una identificación de puntos débiles, la centralización de información dispersa y finalmente el diseño integral de un programa que permitió da respuesta al objetivo propuesto.

Este informe recopila información general de la organización y orden funcional del área, integrando un análisis DOFA con el fin de encontrar oportunidades con potencial de valor. A lo largo del proyecto se adicionaron apoyos visuales como cajas de procesos, flujogramas y matriz GUT que fueron herramientas claves para la comprensión del desarrollo. Finalmente, se encuentran anexados los resultados y las conclusiones que evidencian el cumplimiento de los objetivos planteados y el valor agregado por el practicante en el área.

## **Introducción**

La gestión eficiente en los procesos de compras representa un componente estratégico dentro de las organizaciones. Tal como señala el artículo publicado en la Biblioteca Nacional de Cuba, “la implementación de diversas metodologías y tecnologías puede resultar en mejoras significativas en la gestión de recursos, reducción de costos y aumento de la productividad” (Hidalgo-Pozzi, y otros, 2024), lo que respalda la prioridad de adaptar enfoques innovadores que cumplan con la eficiencia, optimización y la competitividad. El presente trabajo tiene como finalidad aportar al área de compras la eficiencia de procesos operativos enfocada en las funcionalidades de un sistema ERP el cual Pohrib, Goga y Písla señalan como “una visión holística de las operaciones de la organización, lo que permite una toma de decisiones y una asignación de recursos más eficaces” (Pohrib, 2025). Esto posiciona el planteamiento de mejora como componente estratégico en relación con los proveedores y su eficiencia.

El plan de mejora se desarrolla bajo el marco de la formación en negocios internacionales, integrando conocimientos de unidades como e-commerce y gestión de tecnologías de la información y comunicación (TICS) aprendidas a lo largo de la carrera. El trabajo busca que el lector comprenda el valor que el practicante aportó en su proceso profesional mediante el análisis de factores externos e internos, y el uso de herramientas visuales que permiten cumplir con los objetivos planteados en un escenario práctico.

## ÍNDICE

Agradecimientos .....	1
Resumen.....	2
Introducción .....	3
<b>ÍNDICE</b> .....	4
<b>PARTE II: LA EMPRESA</b> .....	1
1.1 Aspectos generales.....	1
1.1.1 Misión, Visión y Valores. ....	1
1.1.2 Ubicación geográfica .....	2
1.1.3 Estructura organizativa .....	3
1.1.4 Unidad o departamento en el que se desarrolla la práctica .....	4
1.1.4.1 Análisis DOFA.....	5
<b>PARTE III: PLANTEAMIENTO DEL PLAN DE MEJORA</b> .....	8
2.1 Planteamiento central del informe de prácticas profesionales .....	8
2.2 Importancia, limitaciones y alcance.....	9
2.2.1 Importancia .....	9
2.2.2 Limitaciones.....	10
2.2.3 Alcance .....	11
2.3 Objetivo general.....	11
2.3.1 Objetivos específicos.....	12
<b>PARTE IV: CONTENIDO DEL PLAN DE MEJORA</b> .....	13
3.1 Propuesta de mejora .....	13
3.2 Resultados .....	16
3.3 Conclusiones .....	19
3.4 Referencias .....	20
3.4 Anexos.....	21
<b>PARTE V: SEGUIMIENTO PRÁCTICA PROFESIONAL</b> .....	22
4.1 Programación de actividades realizadas.....	22
4.1.1 Cumplimiento de objetivos trazados .....	23

## **PARTE II: LA EMPRESA**

### **1.1 Aspectos generales**

Scotiabank es una empresa multinacional de origen canadiense fundada en 1832 en Halifax – Nueva Escocia, encargada de brindar productos financieros y servicios bancarios alrededor del mundo, trabajando por establecer la conectividad con los clientes y el cumplimiento de sus necesidades específicas. Dentro de su reseña histórica se revela que “A finales de octubre del 2011, Colpatría, holding del grupo, anuncia el nuevo socio del Banco” (Scotiabank, s.f) confirmando de esta forma, la alianza estratégica con Colombia que hoy en día lleva el nombre de Scotiabank Colpatría SA, ofreciendo diversas propuestas de valor como la banca personal, comercial corporativa y de inversiones para personas naturales y asimismo grandes, medianas y pequeñas empresas.

Dentro de la empresa general, se encuentra incorporada su filial Global Business Services que opera como centro de servicios brindando soporte interno a sus clientes y empleados a nivel mundial. Es de gran relevancia debido a que se encuentra alineada con la estrategia global de la sucursal del banco, disponiendo de 11 unidades de servicio: “Contact Centre, Cobranzas, Gestión del Fraude, ScotiaTech, Finanzas, Recursos Humanos y Prevención de Lavado de Activos” (ScotiaGBS, s.f) las cuales son vitales para el cumplimiento y buen funcionamiento de toda compañía a través de objetivos innovadores, planeación estratégica y alineamiento de principios.

#### **1.1.1 Misión, Visión y Valores.**

##### **Misión**

La razón de ser del banco se basa en “ser reconocido como un Banco claro y sencillo que brinda soluciones financieras flexibles, fáciles y rápidas a los colombianos trabajadores y a las medianas y pequeñas empresas para su continuo crecimiento.” (Scotiabank, s.f)

## Visión

La proyección a futuro de Scotiabank Colpatria SA se determina con el siguiente planteamiento: “Cumpliremos con la obligación de satisfacer las expectativas de nuestros clientes con el concurso de un excelente equipo humano” (Scotiabank, s.f)

## Valores

Respeto: Se basa en valorar orígenes y diversas experiencias con un trato digno.

Integridad: Se desempeña a través de acciones íntegras para obtener la confianza tanto de clientes como aliados representativos.

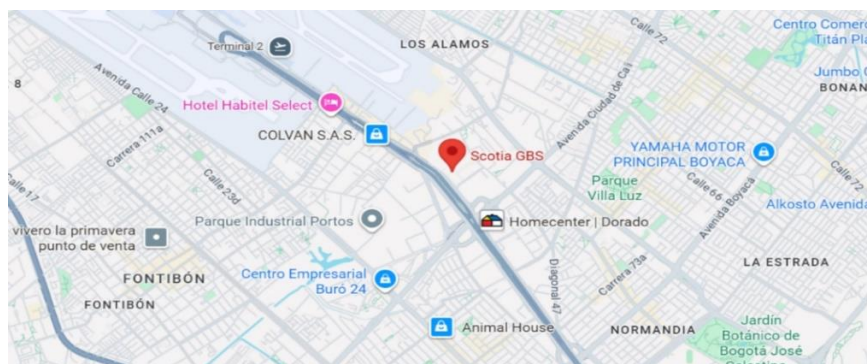
Pasión: Busca brindar el servicio por medio de una buena actitud y escucha.

Responsabilidad: Permite mantener el compromiso con el trabajo que se realiza ante sus clientes y colegas. (Scotiabank, s.f)

### 1.1.2 Ubicación geográfica

#### Figura 1

*Ubicación geográfica principal de la empresa Scotiabank GBS.*



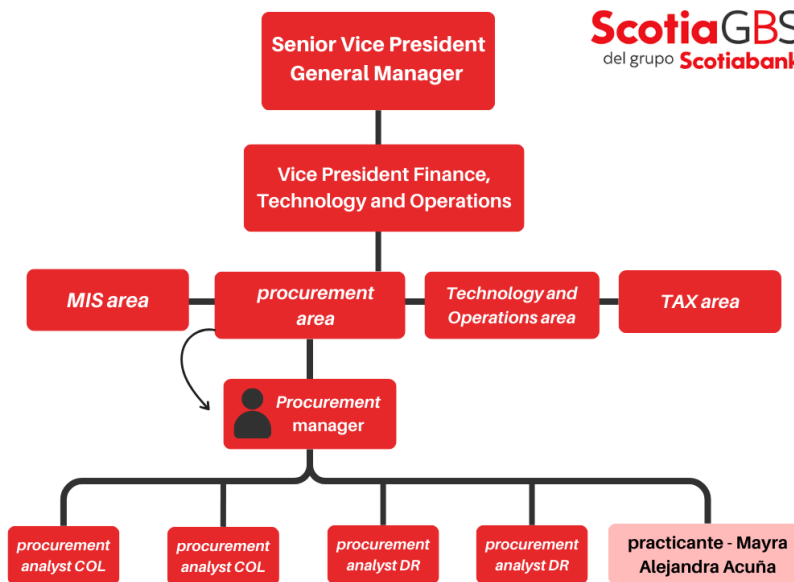
*Nota:* Datos geográficos obtenidos de Google Maps (2025)

Scotiabank GBS cuenta con tres edificios de operación en el centro empresarial Connecta 26 que corresponden a la dirección de Ac 26 #92-32. La unidad en donde se realizó la práctica profesional se ubica en el bloque G3.

### 1.1.3 Estructura organizativa

Figura 2

*Organigrama simplificado de la empresa Scotiabank GBS*



*Nota:* Elaboración propia con base a la estructura e información corporativa de la empresa durante el periodo de prácticas (2025).

El siguiente organigrama establece el orden jerárquico de la empresa que viene desde el vicepresidente general a la vicepresidenta encargada del área de finanzas, operaciones y tecnología, áreas de soporte con gran influencia en el comportamiento habitual diario. De allí se desglosan cuatro unidades esenciales dentro de las cuales se encuentra el área de compras, liderada por un mánager que orienta a las analistas responsables del funcionamiento operativo – estratégico general de la unidad y que trabajan en conjunto con el practicante o también identificado “summer student” en la gestión diaria de actividades y cumplimiento de objetivos establecidos.

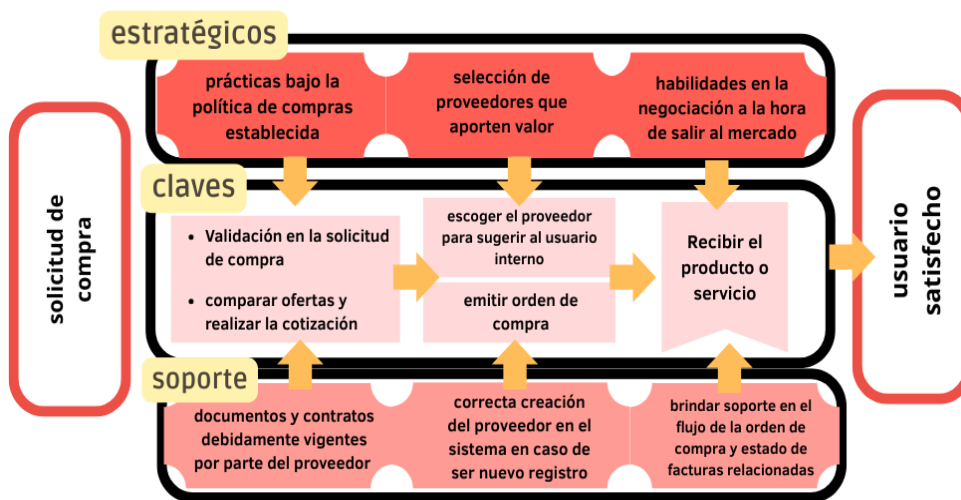
### 1.1.4 Unidad o departamento en el que se desarrolla la práctica

La práctica profesional se desarrolló en el departamento de Compras vinculada a las áreas de soporte dentro de Scotiabank GBS, considerada como una de las áreas más significativas debido a su responsabilidad en garantizar los bienes y servicios solicitados diariamente. Durante el periodo de práctica, el summer student desempeñó funciones claves como el control de las debidas diligencias a los proveedores activos en la plataforma, la validación o diligenciamiento de documentación y evaluaciones solicitadas, soporte en la generación de ordenes de compras y radicación de facturas recibidas con frecuencia, tanto para Colombia como para Republica Dominicana en tiempo parcial.

Con el objetivo de dar una mayor visualización a la operación del área, se realizó el presente mapa de procesos con respecto a la actividad de solicitudes de compra.

**Figura 3**

*Mapa de procesos de solicitud de compras que realiza el área en la empresa Scotiabank GBS*



*Nota:* Elaboración propia con base a la información corporativa de la empresa durante el periodo de prácticas (2025).

La presente herramienta visual brinda los puntos estratégicos, claves y de soporte dentro de la actividad de solicitud de compras. Inicia con la petición del usuario que debe estar ligada al

cumplimiento de las políticas establecidas en el área para tramitar cotizaciones y ofertas con habilidades de análisis y decisión, confirmando que documentación o en caso de contratos, se encuentren activos y vigentes. Posteriormente, el siguiente paso es seleccionar a los proveedores que generen valor a la orden de compra requerida la cual compras hace parte de manera sugestiva, ya que al final el usuario interno es quien toma la decisión. Se emite la orden de compra correspondiente y en caso de que el proveedor no se encuentre registrado, se realiza la creación correspondiente. Finalmente, las habilidades de negociación son de gran importancia ya que son la conclusión del producto o servicio que se entrega y el apoyo a sus procesos operativos relacionados con facturas y aprobados son esenciales, con el fin de llegar a la satisfacción del usuario que solicitó la OC.

#### **1.1.4.1 Análisis DOFA**

A continuación, se presenta la matriz DOFA correspondiente al área de compras en la cual se evalúan las cuatro dimensiones claves de análisis (internas como externas) que permitieron identificar un diagnóstico general del área e inclusive la búsqueda de un plan de mejora.

Figura 3

Matriz DOFA de la empresa Scotiabank GBS



*Nota:* Elaboración propia con base a la información analizada perteneciente a la empresa (2025).

- Dentro de las debilidades y amenazas, se logra distinguir que el déficit de monitoreo visual puede ser solventado a través de tableros digitales que conserven la información y facilite la supervisión de operaciones, centralizando bases de datos respectivamente revisados y aportando a la automatización con el fin de disminuir la dependencia al trabajo manual. Esto no solo permite dar resultados positivos internos, también aporta la incorporación de tecnologías y transformación para los escenarios de competitividad en el mercado frente a otras organizaciones.

Adicionalmente, implementar un sistema automatizado de alertas que notifique vencimientos urgentes y moderados puede mitigar incumplimientos normativos a largo plazo que afecten no solo al área sino al sistema operacional de toda la empresa.

- En cuanto a las fortalezas y oportunidades, la colaboración interna puede seguir potenciando la correcta comunicación del área a través de capacitaciones o espacios de motivación que mantengan el buen impulso en la iniciativa de búsqueda de soluciones y decisiones que beneficien al desarrollo del área. La buena alianza con los proveedores puede potenciarse por medio de la formalización de contratos o cláusulas de beneficios mutuos, resaltando las oportunidades externas que buscan la expansión de cooperación estratégica en el mercado y el apoyo a propuestas de ideas con enfoque innovador. Por último, esto conecta con la posibilidad de relacionarse con áreas de sistematización de información dentro de la misma empresa, teniendo en cuenta que hay procesos operativos con oportunidad de desarrollo eficiente y automatizado.

### **PARTE III: PLANTEAMIENTO DEL PLAN DE MEJORA**

#### **2.1 Planteamiento central del informe de prácticas profesionales**

El área de compras de Scotiabank GBS desempeña su propósito por medio del soporte a las necesidades relacionadas con Bienes y Servicios de todas las unidades de la empresa, asegurándose de llevar a cabo las buenas prácticas y estándares relacionadas con las metas del banco y la priorización de inversiones estratégicas. Sin embargo, durante el proceso de aprendizaje, se detectaron limitaciones con el acceso óptimo de datos claves para el análisis, desempeño y toma de decisiones en las negociaciones de compra. Dichos procedimientos son esenciales para el plan de trabajo del practicante, los analistas y el líder del área; Por lo tanto, la dispersión de datos relevantes reducía los niveles de productividad y provocar posibles riesgos frente a las normativas o auditorías que califican los estándares correctos de interacción y actividad.

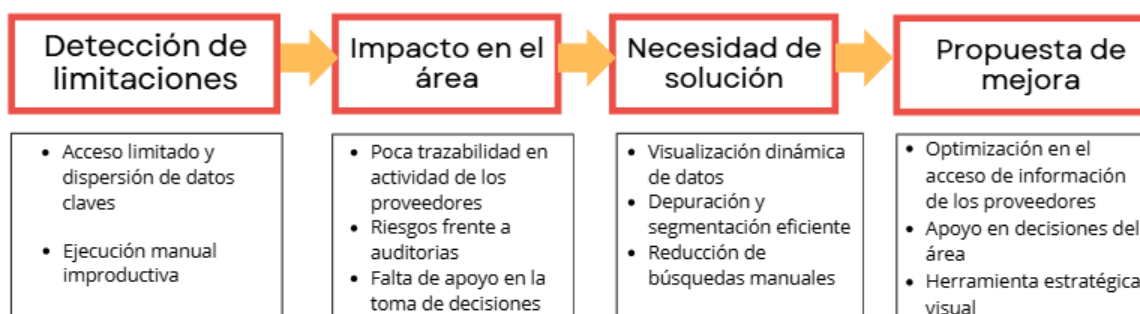
A partir de lo anterior, se detectó un declive en la obtención de información concreta del estado documental del proveedor, su actividad de compras respecto a valores cantidades en el tiempo, y adicionalmente su falta de identificación por categoría para lograr tomarlo en cuenta en la gestión de decisiones relevantes. Es importante mencionar que, dicha información si existe y es manejada por el área, sin embargo, no se estaba llevando una revisión periódica por causa de circunstancias internas y confidenciales. Este proceso tiene consecuencias directamente en el desarrollo de las actividades diarias debido a que no hay orden en la dinámica de actualización y adicionalmente la poca productividad en la búsqueda de datos que requieren una ejecución manual en la plataforma de compras oficial donde se almacenan todos los registros.

Se refleja la necesidad de implementar una visualización gráfica y dinámica que permita depurar, conectar y segmentar la información en el área de compras. Para ello, se sugiere aplicar la herramienta Power BI como soporte estratégico en la reducción de tiempo que se asigna a las

búsquedas manuales, la facilidad en observar el estatus documental de los proveedores y su actividad regular para mejorar la trazabilidad. Además, no solo optimizaría los accesos de información, a su vez puede generar un efecto colateral positivo para la toma de decisiones de los analistas en la sugestión de proveedores a los usuarios internos que requieren soporte del área. Se busca que, la propuesta tenga un desarrollo de nuevas estrategias que incluyan visualizaciones dinámicas y análisis operativos para lograr una mayor eficiencia, estandarización y alineación con los objetivos de la unidad de compras.

**Figura 4**

*Mapa de procesos del planteamiento del plan de mejora en el área de compras Scotiabank GBS*



*Nota:* Elaboración propia como apoyo visual con base a la información analizada para la propuesta de mejora en las funciones operativas del área de compras (2025).

## 2.2 Importancia, limitaciones y alcance

### 2.2.1 Importancia

El plan de mejora para el área de compras tiene relevancia debido a que logra mitigar las debilidades y amenazas con el fin de transformarlas en oportunidades de optimización, crecimiento y desarrollo. Este proceso toma relevancia debido a que las funciones operativas diarias en el área de compras son la conexión consecutiva de procesos mayores, a pesar de ser sutiles y moderadas, tienen un impacto en las actividades más significativas. Sin una buena identificación de datos correctos, vigentes y precisos, se observa una afectación en el

procedimiento general y adicionalmente, el retraso de la búsqueda manual es una acción improductiva que presenta la incertidumbre información no revisada debido al limitado uso en durante cierto tiempo.

Al implementar el plan de mejora, se fortalecerá la eficiencia operativa, el acceso sistemático que reduce la dependencia a la operación manual y adicionalmente el aumento de productividad y capacidad de análisis en la toma de decisiones a la hora de negociar y simplificar información estratégicamente. Adicionalmente, en una proyección futura, los resultados del proyecto podrán ser presentados en las evaluaciones trimestrales generales de la empresa, aportando a las mejoras y calidad de procesos en el área.

### **2.2.2 Limitaciones**

Las principales limitaciones del presente plan de mejora se centran en el desafío de una auditoría interna durante el proceso inicial del proyecto, lo cual hizo que el desarrollo y ejecución llevara tiempo adicional del establecido. No obstante, dicha situación se aprovechó de la mejor manera, con el fin de asegurar que la información depurada y registrada se encontrara vigente y confiable para su uso. De igual forma, las conexiones con las bases de datos son procesos extensos y de cuestión de permisos que no alcanzaron a cubrir el plan de mejora para duplicar su optimización. Sin embargo, el proyecto se adaptó positivamente en las actividades diarias, generando valor para contemplar una colaboración con el área de tecnología y fortalecer la eficiencia de las interconexiones.

Finalmente, al ser Scotiabank GBS una entidad bancaria, se trató con documentos e información que deben ser resguardados bajo rigurosas políticas de protección de datos generales y sensibles, tanto de los usuarios internos como del proveedor pertinente. Por ello, antes de iniciar el desarrollo de la idea y aplicación del trabajo, se sostuvo una charla con el gerente acerca de los protocolos de información, detallando cuales datos podían ser

utilizados o cuales se debían mantener bajo confidencialidad. Adicionalmente, se concluye que, independientemente de su nivel de sensibilidad, ningún registro debía salir explícitamente de la organización.

### **2.2.3 Alcance**

El presente proyecto gira en torno al área de compras en específico, enfocándose en la optimización de la gestión de información de proveedores por medio de visualizaciones dinámicas en Power BI. Lo que busca en esencia es lograr depurar minuciosamente la información existente, recopilando y revisando las bases de datos con el fin de que sean las adecuadas para el desarrollo del proceso operativo relacionado con los movimientos históricos de las órdenes de compra y debidas diligencias de los proveedores puestas al día.

El alcance del plan excluye cualquier manejo de proveedores externos del área, relaciones comerciales y contratos que estén protegidos bajo la política empresarial, garantizando los límites de seguridad y tratamiento de datos. Se tomó la información justa de proveedores y sus valores sin modificar algún proceso permanente, ya que no se planeaba tener un cambio robusto en la toma de decisiones, solo en las actividades operativas. Se espera que esta iniciativa pueda ser conocida por las partes del equipo, accediendo libremente a la información sintetizada para mejorar la productividad, visibilidad y análisis del entorno. Adicionalmente, se anticipa que el proyecto pueda tener evolución sólida junto a los procesos del área, alineándose cada vez más a las metas ya establecidas y los posibles cambios en sus procedimientos a futuro.

### **2.3 Objetivo general**

Implementar una herramienta visual alineada con las funcionalidades de un ERP que centralice y estandarice el desempeño y control de los proveedores activos en el área de compras, contribuyendo a la búsqueda y análisis de información que se requiera.

### 2.3.1 Objetivos específicos

- Identificar las limitaciones que tiene el área en términos de manejo de actividades y base de datos, evaluando sus deficiencias mediante la matriz GUT con el fin de establecer y priorizar los problemas a solucionar.
- Centralizar la información de proveedores activos y órdenes de compras por medio de un análisis de completitud, validación de formatos, detección de información faltante y clasificación de contenidos.
- Diseñar una solución integral que sincronice los registros de forma visual, centralizando y estandarizando la información, el control y el desempeño histórico que permita un acceso al contenido eficiente y analítico directo al equipo.

## **PARTE IV: CONTENIDO DEL PLAN DE MEJORA**

### **3.1 Propuesta de mejora**

El objetivo principal del siguiente plan de mejora en el área de compras de Scotiabank GBS se fundamentó en la aplicación de un elemento gráfico basado en las funcionalidades de un ERP, entendido como un sistema que “permite a las organizaciones mejorar su eficiencia y productividad, obtener una visión general del negocio, facilitar la toma de decisiones, optimizar los procesos empresariales, fomentar la colaboración y la comunicación” (Haro, 2023). Con base en ello, se diseñó una herramienta visual que busca mostrar directamente las actividades de compras de cada proveedor activo, incluyendo su desempeño, información, categoría y fecha de vencimiento documental a través del formato condicional de semáforo que optimizó el 50% del tiempo en consultas de datos. No obstante, para llegar a este punto, se tuvieron que desarrollar la fase uno, dos y tres que se aplican a continuación.

Durante la primera fase del periodo de prácticas, se evidenció un buen desarrollo general en el área de compras, sin embargo, la auditoría presentada se convirtió en punto de partida para detectar los procedimientos que, aunque parecían correctos, presentaban algunas fallas operativas. Las falencias respecto a actividades de soporte operativo se encontraban dispersas, por lo que se buscó una planificación estratégica por medio de una matriz GUT ([ver anexo A](#)) o también conocida como matriz de priorización, con el objetivo de evaluar cada problema identificado y generar un orden de prioridad por medio de sus tres indicadores claves: Gravedad: Impacto del problema, urgencia: Necesidad de control y finalmente tendencia: Riesgo de que el problema pueda aumentar con el tiempo. Con base en ello, se calificaron los obstáculos del 1 (nivel más bajo) al 5 (nivel más alto), para finalmente multiplicar sus valores y definir el orden de prioridad en los que debían ejecutarse sus soluciones.

Entrando en detalle a la segunda fase que parte desde la centralización de los datos, se decidió crear una nueva base de información denominada “proveedores” en la plataforma de Excel, donde la información de los proveedores activos se registró manualmente para confirmar con exactitud su veracidad. Asimismo, se utilizó como referencia su documentación actualizada para realizar una comparación con la base que ya existía y tener un contraste de lo que estaba correcto o desactualizado. Durante este análisis, también se decidió incorporar una columna de categorización con el fin de segmentar a cada proveedor a partir de su actividad económica general; Este proceso adicional buscó cumplir el conocimiento de la clasificación pertinente, en caso de ser requerida de forma opcional para la toma de decisiones mucho más diversa y colaborativa en el área.

Para lograr un estudio histórico completo con información concreta actual, fue indispensable contar con el archivo “órdenes de compra” obtenido de la plataforma electrónica oficial del banco. Ya con ambos archivos disponibles, se cargaron en conjunto a la carpeta del SharePoint con el fin de generar su conexión y cumplir con el siguiente objetivo en orden.

Finalmente, como desarrollo en la tercera fase, el proceso de desarrollo visual y conexión se inició en el alojamiento de datos de “proveedores” y “órdenes de compra” dentro de la herramienta clave para el desarrollo denominada Power BI. Fue de carácter esencial utilizar el Power Query para la limpieza de datos, correcciones de formatos y columnas vacías. Posterior a ello, se utilizó la opción tabla de combinación para que los dos archivos logaran fusionarse por medio del ID de cada proveedor y que su enlace tuviera éxito.

Con los datos debidamente unificados, se comienza a realizar el diseño del dashboard, orientado en la idea de centralización y estandarización de información del área de compras. En la primera hoja ([ver anexo B](#)) se integró un buscador que permite localizar proveedores en particular, dando paso a visualizar su información por medio de gráficos lineales, de barra y

tarjetas de datos que genera una introducción visual al desempeño histórico desde el año X junto a su gasto asociado. En la siguiente hoja ([ver anexo C](#)) se percibe una tabla que cuenta con la información de cada proveedor, su categoría y su fecha documental aplicada con el método de semáforo para conocer su estado y trabajarlo.

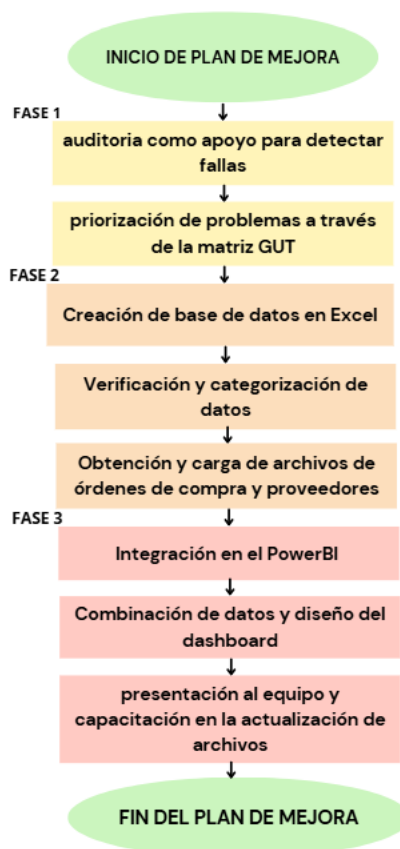
Finalmente, el instrumento visual denominado cuadro de gestión de proveedores fue presentado al equipo por medio de una reunión, allí se exteriorizó la forma en la que se realizó la búsqueda de datos, sus conexiones correspondientes y finalmente el objetivo principal que se basa en mantener el control y desempeño de los proveedores en cuanto a su actividad de compras y documentación. La herramienta Power BI estaba siendo aplicada a otros procedimientos, por lo que la capacitación al equipo se basó en la forma de actualizar los archivos correspondientes para que el cuadro de gestión de proveedores se alimente las veces que se consideren necesarias.

A continuación, en la figura 5 se comparte una vista general de estas tres fases para mayor interpretación:

**Figura 5**

*Fases del plan de mejora en el área de compras Scotiabank GBS.*

### Plan de mejora en el área de compras



*Nota:* Elaboración propia como apoyo visual que refleja las actividades que conforman el plan de mejora como propuesta de desarrollo para las funciones operativas del área de compras (2025).

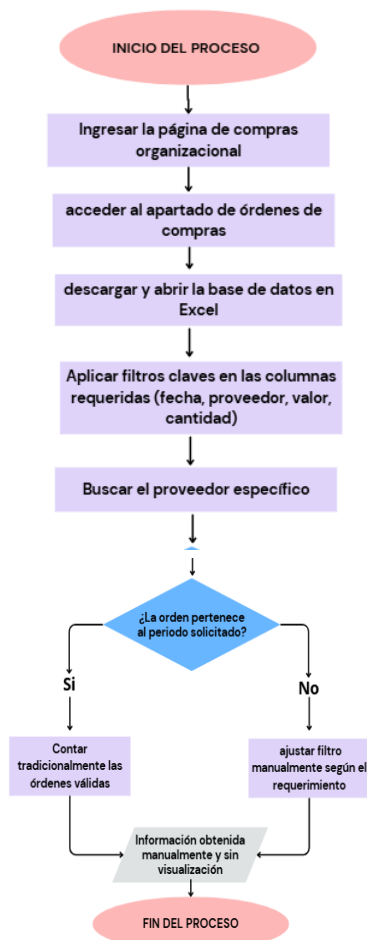
### 3.2 Resultados

A partir de los siguientes flujogramas en secuencia, se busca representar las etapas que se realizan a la hora de examinar datos esenciales que son importantes para el día a día en las operaciones del área de compras. En la figura 6 se puede evidenciar el proceso de inicio a fin de la búsqueda de datos específicos en cantidades y valores que se realizaba manualmente por medio de filtros o tablas dinámicas, proceso que tomaba más tiempo debido a la manipulación directa en la consulta de información específica.

Figura 6

Primer flujograma del proceso de consulta de datos clave para Compras en Scotiabank GBS

**proceso búsqueda de datos en el área de compras**



*Nota:* Elaboración propia con base a las actividades realizadas en el área de la empresa (2025).

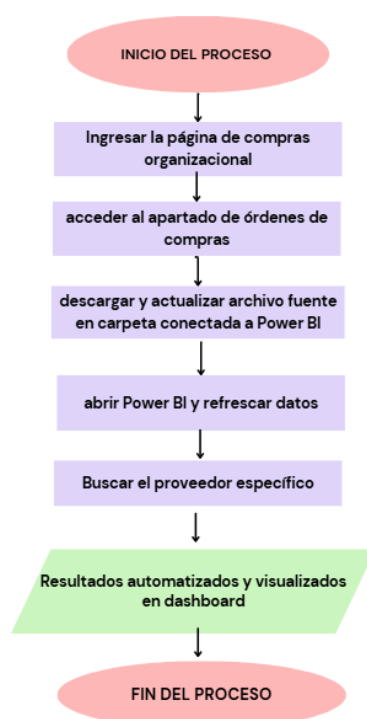
Posteriormente, en la figura 7 se deja en evidencia el cumplimiento del objetivo que se trazó en un inicio de implementar una herramienta visual alineada con las funcionalidades de un ERP, donde, más allá de la cantidad de pasos, el impacto del proyecto se enfocó en la transformación significativa de la naturaleza del proceso y la reducción del tiempo requerido en la búsqueda. Anteriormente tomaba al menos 15 minutos cumplir con la búsqueda desde el acceso del archivo hasta las consultas específicas en cuanto a fechas de operaciones y volúmenes. Con el dashboard

de análisis implementado, solo era cuestión de refrescar el archivo, ya que la selección automática del proveedor necesario reflejaba los datos sistematizados con mayor calidad, eficiencia y valor estratégico, reemplazando las tareas repetitivas por un análisis dinámico teniendo de este modo, una reducción del 50% en tiempos operativos.

**Figura 7**

*Segundo flujograma del proceso de consulta de datos clave para Compras en Scotiabank GBS*

**proceso búsqueda de datos en el área de compras (plan de mejora implementado)**



*Nota:* Elaboración propia con base a las actividades realizadas en el área de la empresa, tras implementar la propuesta de mejora (2025).

Dentro de las dificultades, se encontró la imposibilidad de trabajar con todos los proveedores activos registrados en el sistema con el fin de conseguir un mayor análisis en la herramienta, debido a que algunos pertenecen a unidades externas fuera del alcance del área. Sin embargo, se priorizó en proveedores esenciales para la unidad de compras.

### 3.3 Conclusiones

A partir del plan de mejora ejecutado en el área de compras de Scotiabank GBS, se concluye que la herramienta visual prevista se implementó con éxito, alineada con las respectivas funcionalidades de un ERP que logró la optimización de procesos y fortalecimiento de trazabilidad en el área por medio de la sistematización de información de proveedores activos. Dicha transformación fue evidenciada en la búsqueda de datos claves, disminuyendo su tiempo de búsqueda en un 50% y garantizando su acceso correcto para el uso operativo.

A través de la matriz GUT implementada, se lograron identificar las limitaciones del área en actividades operacionales y priorizarlas en su debido orden. A partir de ello, el diseño del dashboard visual fue recreado con el objetivo de priorizar las debilidades y darles una solución efectiva. En complemento, se realizó la centralización de información de proveedores de forma parcial debido a la gran cantidad de terceros existentes activos. Sin embargo, el diligenciamiento de dicho archivo hace parte de la metodología diaria del área por lo cual se espera estar trabajando en ello.

Finalmente, se diseñó la solución integral por medio de la plataforma Power BI para que el registro de la información se estableciera visual, dinámica y satisfactoriamente. El impacto positivo de dicha propuesta se centró en el cambio natural del proceso de búsqueda de datos y la optimización de tiempo a la hora de realizarlos tal como se representa en el apartado de resultados. Adicionalmente, la implementación de la plataforma de inteligencia empresarial permitió una depuración de los proveedores que mantenían poca actividad y no aportaban valor en el contexto actual, gracias a la visualización del control y desempeño que refleja el cuadro de gestión.

### 3.4 Referencias

Colpatria, S. (s.f). *Cultura Organizacional*. Obtenido de Scotiabank Colpatria: <https://www.scotiabankcolpatria.com/acerca-de/scotiabankcolpatria/informacion-institucional/cultura-organizacional>

Google. (2025). *Scotiabank GBS*. Google Maps <https://www.google.com/maps>

Haro, A. F. (2023). Enterprise resource planning (ERP) procesos para una implementación óptima y eficiente. *Prometeo Conocimiento Científico*, 3(1), e21.

Hidalgo-Pozzi, R., Alamo-Larrañaga, K., Rojas-Vela, J., Ruiz-Correa, S., Gonzáles-Alegría, L., & Liz Reátegui-Reátegui, M. (2024). Optimización de procesos en la estructura organizacional de los Modelos de Negocio. *Anales de Investigación*, págs. 1-12.

Microsoft Corporation. (2025). Excel <https://www.microsoft.com/es-co/microsoft-365/excel>

Microsoft Corporation. (2025). Power BI <https://www.microsoft.com/es-es/power-platform/products/power-bi>

Pohrib, S.-D. &.-S. (2025). Smart ERP Systems - From Data to Decisions. *Proceedings of the International Conference on Business Excellence*.

Scopus preview. (s. f.). - *Welcome to Scopus*. <https://www.scopus.com/>

ScotiaGBS. (s.f). *ScotiaGBS del grupo Scotiabank*. Obtenido de cotiaGBS del grupo Scotiabank: <https://www.scotiabank.com/global/es/gbscolombia.html>

### 3.4 Anexos

#### Anexo A. Tabla matriz GUT (Gravedad, Urgencia y Tendencia)

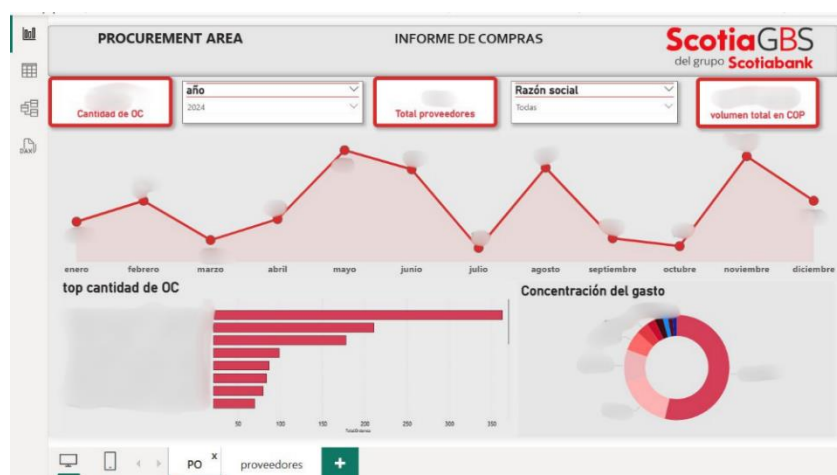
Herramienta utilizada para la priorización y clasificación de limitaciones.

PROBLEMA	G	U	T	PUNTAJE	PRIORIDAD
Datos dispersos y desactualizados de proveedores en la base de datos establecida	5	5	5	125	alta
Falta de seguimiento documental al estado de los proveedores	4	5	4	80	alta
Compras no cuenta con informe general del área que permita visualizar un panorama de sus actividades	4	4	4	64	media
Proveedores del área de compras no cuentan con categorías claras para la toma de decisiones	3	3	4	36	media
La información de los proveedores no se encuentra con una visualización estandarizada	3	2	3	18	baja

*Nota:* Elaboración propia con base a las actividades realizadas en el área de la empresa (2025).

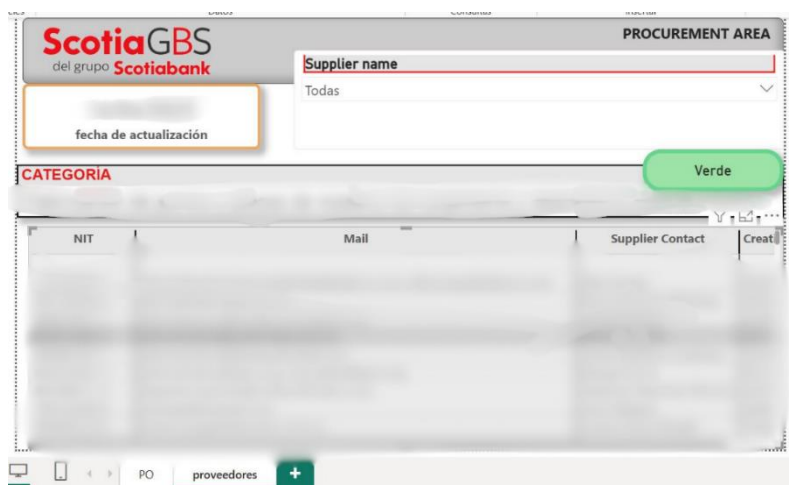
#### Anexo B. Captura del dashboard implementado en Power BI (hoja 1)

Visualización utilizada para el análisis y seguimiento general de proveedores



*Nota:* Elaboración propia con base en la información del área por medio de Power BI (2025).

### Anexo C. Captura del dashboard implementado en Power BI (hoja 2)



*Nota:* Elaboración propia con base en la información del área por medio de Power BI (2025).

## PARTE V: SEGUIMIENTO PRÁCTICA PROFESIONAL

### 4.1 Programación de actividades realizadas

Durante el periodo de prácticas, la estudiante ejecutó actividades relacionadas con el control de documentación, creación y actualización de proveedores, soporte en actividades de flujo de facturación y ordenes de compra por catálogo, seguimiento en el sistema evaluativo de contratos y finalmente soporte al usuario interno que necesitara un apoyo en la función o conocimiento de los procesos. El principal objetivo se centró en gestionar integralmente los procesos de compras desde su elaboración hasta el pago correspondiente, evitando los inconvenientes o bloqueos que afectaran el flujo del procedimiento y cumpliendo la normatividad del banco.

A continuación, se presenta el resumen de actividades con sus debidos logros y dificultades que se presentaron durante las prácticas profesionales dentro del área de compras en Scotiabank GBS.

### 4.1.1 Cumplimiento de objetivos trazados

Periodos	Actividades	Logros	Dificultades
<b>Ciclo I</b> 5 de febrero – 21 de marzo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Onboarding general de la empresa y sus instalaciones.</li> <li>- Introducción al área y actividades a realizar.</li> <li>- Solicitud de permisos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Familiarización con la estructura organizacional.</li> <li>- Comprensión del rol como practicante en el área.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Retrasos en la habilitación de permisos de correo y acceso de plataformas.</li> </ul>
<b>Ciclo II</b> 22 de marzo – 6 de mayo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación de procesos y plataforma del área.</li> <li>- Creación de matrices DOFA y GUT.</li> <li>- Planteamiento de la idea de plan de mejora al equipo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Priorización de ideas de mejora y problemáticas mediante las metodologías.</li> <li>- Alinear la propuesta con las necesidades que se requerían.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Retos en la selección de ideas de plan de mejora debido a gran cantidad de información.</li> <li>- Auditoria presentada.</li> </ul>
<b>Ciclo III</b> 7 de mayo – 21 de junio	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Centralización y depuración en la base de datos de proveedores.</li> <li>- Diseño borrador del dashboard a implementar, teniendo en cuenta los puntos críticos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consolidación de base de datos limpia y confiable.</li> <li>- Idea del diseño clara, lo cual fue gran apoyo para la estructura real.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de documentos de proveedores que retrasaron el diligenciamiento de la base de datos.</li> <li>- Poco apoyo en la solicitud de documentos.</li> </ul>
<b>Ciclo IV</b> 22 de junio – 5 de agosto	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Creación del tablero dinámico en Power BI.</li> <li>- Periodo de prueba y funcionamiento de la herramienta visual.</li> <li>- Presentación y capacitación al equipo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementación exitosa de la herramienta visual que automatiza actividades.</li> <li>- Resultados positivos para los procesos.</li> <li>- Transferencia de conocimiento al equipo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desafíos en la conexión de datos debido a errores minuciosos presentados.</li> <li>- Falta de información específica en la base de proveedores.</li> </ul>

*Nota:* Tabla elaboración propia con base en el proceso de práctica profesional (2025).