

**Implementación de CreSER en la Línea de Moneda Extranjera de Bancolombia: Un  
Modelo para la Medición y Análisis del Crecimiento en dólares.**

**Sebastián Wilches Burgos**

**Universidad Santo Tomás**

**Facultad de Negocios Internacionales**

**Bogotá**

**2025**

**Implementación de CreSER en la Línea de Moneda Extranjera de Bancolombia: Un  
Modelo para la Medición y Análisis del Crecimiento en dólares.**

**Sebastián Wilches Burgos**

**Trabajo de grado**

**Para optar por el título de Profesional en Negocios Internacionales**

**Dirigido por:**

**Jorge Eliecer Gaitán Méndez**

**Universidad Santo Tomás**

**Facultad de Negocios Internacionales**

**Bogotá**

**2025**

## Índice

Resumen.....	5
Abstract .....	6
Agradecimientos .....	7
Introducción .....	8
Empresa.....	9
Aspectos generales.....	9
Misión .....	9
Visión .....	9
Valores.....	9
Ubicación Geográfica .....	10
Estructura organizativa .....	10
Unidad o departamento en el que se desarrolla la práctica.....	11
Análisis DOFA.....	12
Plan de Mejora .....	13
Planteamiento plan de mejora.....	13
Importancia, limitaciones y alcance del plan de mejora: .....	14
Objetivo general:.....	14
Objetivos específicos: .....	14
Contenido plan de mejora: .....	15
Propuesta de mejora:.....	15
Marco Teórico. ....	16
¿Qué es CreSER? .....	16
Tamaño Comercial .....	16
Captaciones .....	16
Colocaciones .....	17
Comisiones.....	17
GCAR .....	17
Conclusiones: .....	18
Bibliografía: .....	19
Anexos: .....	21
Anexo 1: Portada CreSER ME .....	21
Anexo 2: Contenido del modelo .....	22
Seguimiento de la práctica profesional: .....	22
Programación de actividades realizadas .....	22

Cumplimiento de objetivos trazados.....	23
---	----

### **Lista de Tablas**

<b>Tabla 1</b> .....	23
----------------------	----

### **Lista de Figuras**

<b>Figura 1.</b> .....	10
<b>Figura 2.</b> .....	11
<b>Figura 3.</b> .....	12

## Resumen

El Grupo Bancolombia es una de las principales entidades financieras de Colombia y América Latina, con más de 146 años de experiencia en el sector bancario. Su presencia abarca varios países, incluyendo Panamá, Guatemala y El Salvador, y se caracteriza por su compromiso con la innovación y la experiencia al cliente. *(Conócenos | Grupo Bancolombia, s. f.)*

El problema identificado en este estudio radica en la dificultad para medir con precisión el crecimiento de la línea de Moneda Extranjera dentro de la Vicepresidencia de Negocios Empresariales de Bancolombia, debido a las fluctuaciones en la Tasa Representativa del Mercado (TRM). Actualmente, las transacciones se realizan en dólares, pero su análisis se efectúa en pesos colombianos, lo que puede generar distorsiones en la evaluación del desempeño financiero.

El objetivo de esta propuesta es implementar la herramienta CreSER en la Gerencia de Moneda Extranjera para mejorar la precisión en la medición y análisis del crecimiento del negocio en términos de dólares, consolidando indicadores clave como tamaño comercial, colocaciones, captaciones, comisiones y GCAR en un solo informe.

El método consiste en la integración de CreSER como una solución analítica que permita un seguimiento detallado del desempeño financiero, facilitando la toma de decisiones fundamentadas en información exacta y actualizada.

Los resultados esperados incluyen una mayor claridad en la medición del negocio, optimización en la planificación comercial y una toma de decisiones más ágil dentro de la Vicepresidencia de Negocios Empresariales.

**Palabras clave:** CreSER, Moneda Extranjera, Bancolombia, Tasa Representativa del Mercado, indicadores financieros

## Abstract

Bancolombia Group is one of the leading financial institutions in Colombia and Latin America, with over 146 years of experience in the banking sector. Its presence extends to several countries, including Panama, Guatemala, and El Salvador, and it is recognized for its focus on innovation, and customer experience enhancement. (*Conócenos | Grupo Bancolombia, n.d.*)

The problem identified in this study lies in the difficulty of accurately measuring the growth of the Foreign Currency business within Bancolombia's Corporate Banking Vice Presidency due to the volatility of the Representative Market Rate (TRM). Currently, transactions are conducted in U.S. dollars, but their analysis is performed in Colombian pesos, potentially causing distortions in financial performance assessment.

The objective of this proposal is to implement the CreSER tool in the Foreign Currency Management department to enhance measurement accuracy and business growth analysis in dollar terms. It aims to consolidate key financial indicators such as commercial size, placements, deposits, commissions, and GCAR into a single report.

The method involves integrating CreSER as an analytical solution that enables detailed financial performance tracking, facilitating strategic decision-making based on precise and up-to-date information.

The expected results include greater clarity in business performance measurement, optimization of commercial planning, and improved decision-making within the Corporate Banking Vice Presidency.

**Key words:** CreSER, Foreign Currency, Bancolombia, Representative Market Rate, financial indicators

## **Agradecimientos**

Deseo manifestar mi más profundo agradecimiento a todas las personas que me han brindado su apoyo durante mi proceso de formación en la universidad y mis prácticas profesionales.

En primer lugar, agradezco a mi familia, por su guía, orientación y valiosos consejos durante este proceso. Su apoyo ha sido fundamental para mi crecimiento y desarrollo.

También quiero agradecer a mis compañeros de trabajo, quienes con su colaboración y retroalimentación me han permitido identificar oportunidades de mejora y fortalecer mis habilidades. Su disposición y apoyo han sido clave para el éxito de este plan.

Finalmente, extiendo mi gratitud a la Universidad Santo Tomás por brindarme el espacio y los recursos necesarios para llevar a cabo este proceso de aprendizaje y mejora continua.

Gracias a todos por su confianza y contribución a mi desarrollo profesional.

## Introducción

Bancolombia, como una de las entidades financieras más destacadas del país, maneja una gran cantidad de información clave para la gestión comercial. Dentro de este ecosistema, el seguimiento y análisis de indicadores de desempeño son esenciales para la formulación de decisiones estratégicas. Sin embargo, el proceso actual de consolidación y visualización de estos indicadores presenta oportunidades de mejora en cuanto a su eficiencia y accesibilidad para los equipos involucrados.

Como lo menciona Medina y Manco (2007). El desarrollo de sistemas y modelos de información se hace cada vez más importante en un entorno financiero tan volátil como en el que se encuentra Bancolombia, dado que la velocidad de acceso a la información y el margen de tiempo para la toma de decisiones son cada vez más limitados. Este tipo de herramientas cada vez se vuelven más comunes en las grandes empresas pues dan apoyo en las decisiones cotidianas y gerenciales.

El presente documento expone una propuesta de plan de mejora enfocada en optimizar procesos y fortalecer el desempeño en la gerencia de Moneda Extranjera. La propuesta surge a partir de un análisis detallado de las oportunidades de mejora identificadas, con el objetivo de implementar estrategias eficientes que impulsen el crecimiento y la evolución de la organización.

## **Empresa**

### ***Aspectos generales***

Bancolombia es un grupo financiero líder que provee acceso a soluciones para personas, emprendedores, pymes y empresas; cuenta con una experiencia de más de 146 años y 30,000 colaboradores y está presente en países como Colombia, Guatemala, El Salvador y Panamá.

Con 25 años de presencia en la Bolsa de Valores de Nueva York, Bancolombia fue la primera entidad financiera colombiana en ser listada en dicho mercado. Asimismo, invierte en iniciativas sostenibles, de emprendimiento y educativas con el objetivo de generar transformaciones positivas en la sociedad.

### ***Misión***

Según Bancolombia, su compromiso se basa en la sostenibilidad, ya que “Promovemos desarrollo sostenible para lograr el bienestar de todos” (Nuestro Propósito | Grupo Bancolombia, s. f.)

### ***Visión***

Nuestra principal meta es consolidarnos como el grupo financiero líder, estableciendo tendencias, brindando una experiencia excepcional a nuestros clientes, generando orgullo en nuestros empleados y creando valor sostenible para nuestros accionistas. (Nuestro Propósito | Grupo Bancolombia, s. f.)

### ***Valores***

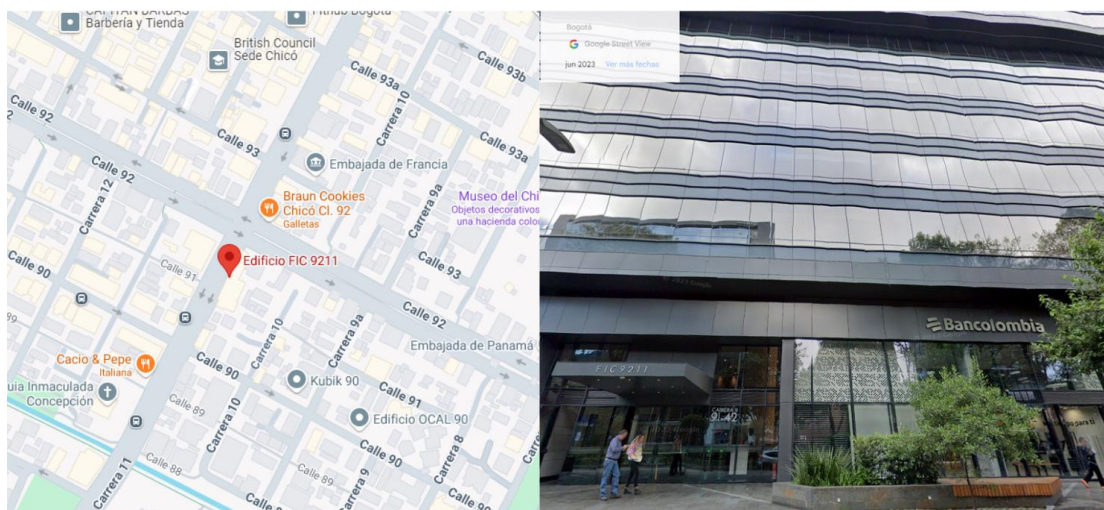
Grupo Bancolombia (s.f.) resalta que “nos apalancamos en nuestra experiencia, solidez, capilaridad, habilidades y universalidad para llevar desarrollo a los territorios en los que operamos y generar bienestar”.

### ***Ubicación Geográfica***

La dirección general de Bancolombia se encuentra ubicado en Medellín, Colombia. Allí se toman las decisiones principales y es el centro administrativo de la organización. Sin embargo, tienen presencia nacional e internacional, incluido Bogotá, donde cuentan con dos oficinas, una de ellas en el Edificio Atrio en el centro de la ciudad y la otra el edificio FIC9211 (Carrera 11 #91-42, Bogotá, Cundinamarca) donde parte del equipo administrativo y comercial realiza sus operaciones.

**Figura 1.**

#### ***Ubicación Edificio FIC 9211***



*Nota:* Tomado: de Google Maps (2023). Ubicación Edificio FIC 9211. Google Maps

<https://maps.app.goo.gl/n99YQqyLMDVGKS8z8>

### ***Estructura organizativa***

La estructura organizativa de Bancolombia es un organigrama vertical donde la presidencia se encuentra en la parte superior, seguida por las diferentes Vicepresidencias,

Gerencias y sus respectivos cargos. Ahora bien, respecto al área de la Gerencia de Gestión se compone por un Gerente, cuatro analistas, cinco auxiliares administrativos y un practicante.

**Figura 2.**

*Organigrama Bancolombia*

**Bancolombia**



*Nota:* Elaboración propia.

### ***Departamento en el que se desarrolla la práctica***

La práctica se llevó a cabo en la Vicepresidencia de Negocios Empresariales, allí se encuentran clientes que tienen ingresos entre los 14,500 Millones y los 214,500 Millones de pesos colombianos. En este segmento se encuentra la Gerencia de Gestión de Negocios Empresariales, este equipo se encarga de dar apoyo administrativo al equipo comercial en sus respectivas tareas. Asimismo, apoya con el seguimiento de los resultados e indicadores por cada una de las gerencias a nivel nacional, buscando siempre cumplir con las metas propuestas por el vicepresidente del segmento empresarial.

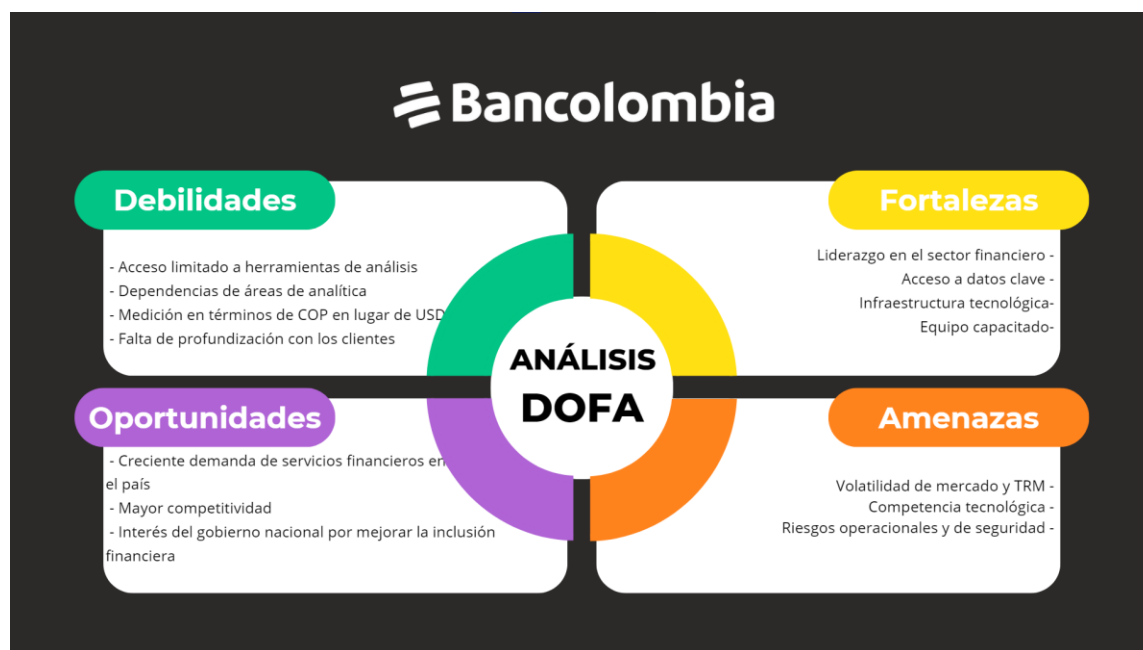
El aprendiz de la Gerencia de Gestión se encarga de hacer seguimiento a informes de manera periódica, que corresponden, en su mayoría, a los resultados de desembolsos de cartera del banco. De igual forma, se encarga de desarrollar herramientas como el SharePoint de la Vicepresidencia y hace apoyo logístico en las campañas de lanzamiento que se desarrollen durante sus prácticas profesionales.

### ***Análisis DOFA***

Este va dirigido a la Vicepresidencia de Negocios Empresariales, donde toma valor la base de clientes, los cuales, en su mayoría, son empresas y organizaciones que deben ser manejados con las particularidades que ello conlleva.

**Figura 3.**

### ***Análisis DOFA***



*Nota:* Elaboración propia.

## **Plan de Mejora**

### ***Planteamiento del plan de mejora***

En 2022, se implementó CreSER, una herramienta fundamental para la Vicepresidencia en cuanto a cumplimiento de metas y proyección de escenarios. Su función principal es permitir al banco prever escenarios futuros, optimizar esfuerzos y establecer metodologías para alcanzar los resultados esperados. Basada en información estratégica y análisis de datos reales del negocio, CreSER facilita un estudio detallado que contribuye a la formulación de estrategias adaptadas a las particularidades de cada zona y gerencia.

Igualmente, La línea de Moneda Extranjera ha desempeñado un papel clave dentro de la Vicepresidencia de Negocios Empresariales, ofreciendo una variedad de productos y servicios que permiten atender las necesidades del segmento. Sin embargo, hasta el momento no se cuenta con una herramienta que evalúe los resultados con la misma eficacia que CreSER en esta área de negocio.

Sumado a esto, La TRM es un factor determinante en el análisis del impacto y comportamiento de los resultados del negocio de Moneda Extranjera en el banco. Esto se debe a que, a pesar de que toda la actividad comercial se lleva a cabo en términos de dólares, la medición de cifras se analiza en COP.

Esto conduce a la siguiente pregunta: ¿De qué manera impacta la falta de la herramienta CreSER en la línea de negocio de Moneda Extranjera en términos de precisión en la medición y proyección del crecimiento real en dólares, considerando la volatilidad de la Tasa Representativa del Mercado (TRM)?

***Importancia, limitaciones y alcance del plan de mejora:***

Si bien la premisa principal de CreSER ME es la de analizar el crecimiento de la línea de negocio, la herramienta permite realizar proyecciones y visualizar los resultados mes a mes de cada uno de los principales indicadores del banco. Para el equipo comercial esto toma valor pues permite observar el desempeño de cada una de las zonas y gerencias en los productos de cartera que ofrece el banco. Todo en un mismo informe.

Por lo tanto, se espera que, en el mediano plazo, el equipo desarrolle estrategias que contribuyan al cumplimiento de metas gracias a que se observa de una manera más detallada y organizada el comportamiento real de las zonas y gerencias comerciales en términos de dólares en vez de pesos colombianos.

No obstante, esta propuesta cuenta con la limitación de que el equipo de Moneda Extranjera no cuenta con la capacidad administrativa de actualizar de manera periódica la herramienta pues su equipo es reducido, sin embargo, un analista de la Gerencia de Gestión se encargará constantemente de llevar a cabo y publicar las nuevas versiones del modelo.

***Objetivo general:***

Mejorar la precisión y eficacia en la toma de decisiones estratégicas para el crecimiento del negocio de Moneda Extranjera en la Vicepresidencia de Negocios Empresariales de Bancolombia mediante el uso de indicadores financieros precisos y confiables.

***Objetivos específicos:***

Optimizar la precisión en la medición del crecimiento del negocio en dólares.

Facilitar la toma de decisiones estratégicas con base en información financiera clara y oportuna que permita a los líderes tomar decisiones informadas y efectivas.

Incrementar la capacidad predictiva con mejor comprensión de las tendencias futuras y potenciales oportunidades de crecimiento en el negocio de Moneda Extranjera.

### **Contenido del plan de mejora:**

#### ***Propuesta de mejora:***

La implementación de CreSER ME permite medir y analizar el crecimiento de la línea de Moneda Extranjera por primera vez en dólares (USD), eliminando las distorsiones que genera la volatilidad de la TRM y proporcionando una visión más precisa del negocio.

Esta herramienta consolidará indicadores financieros clave, facilitando la comparación de resultados históricos, optimizando la toma de decisiones estratégicas dentro de la Vicepresidencia de Negocios Empresariales al ofrecer datos actualizados y unificados.

La propuesta le permitirá al equipo de Moneda Extranjera revisar los resultados de una manera sencilla pues la información se encuentra consolidada en un solo archivo. De igual forma, en este modelo se habilitarán ciertas celdas que le permitan al usuario realizar proyecciones a son de conocer un estimado para el cumplimiento de retos.

Dado que el equipo de Moneda Extranjera no cuenta con la capacidad administrativa para actualizar la herramienta periódicamente, la Gerencia de Gestión asumirá esta tarea de manera quincenal, garantizando que la información esté siempre actualizada y disponible sin afectar la carga operativa del equipo, lo que permitirá que este se enfoque en la ejecución de estrategias y el crecimiento del negocio.

## **Marco conceptual**

### ***¿Qué es CreSER?***

CreSER es un informe en Excel cuyo objetivo principal es analizar los datos históricos de la empresa, comprendiendo el comportamiento real de la compañía, con el objetivo de tomar decisiones estratégicas basadas en datos y prever la consecución de los retos financieros propuestos por la vicepresidencia. Esta herramienta se alimenta de las complicaciones del Plan de Administración Comercial, el Tablero de Ciclo Corto y el Informe de administración. Asimismo, se analizan las 5 variables clave del banco: Tamaño Comercial, Colocaciones, Captaciones, Comisiones y GCAR. (F. Martinez, comunicación personal 15 de octubre de 2024)

Este recurso permite evaluar el rendimiento de cada variable en términos de crecimiento por Vicepresidencia, Zona y Gerente. Así, el estudio financiero de los datos se realiza desde una perspectiva global, pero también específica.

### ***Tamaño Comercial***

Un aspecto fundamental en la gestión financiera del banco para la generación de ingresos es el proceso de intermediación. En este proceso intervienen dos tipos de agentes: por un lado, aquellos individuos o empresas con excedentes de liquidez, quienes depositan sus recursos en el banco a cambio de un rendimiento; y por otro, aquellas personas o compañías que requieren financiamiento y, por ello, adquieren estos recursos, asumiendo el pago del monto prestado junto con intereses. La actividad de intermediación llevada a cabo por cualquier entidad financiera entre estos dos agentes se conoce como colocación y captación, y la suma de ambos conceptos se denomina Tamaño Comercial. (Bancolombia, comunicación personal 2 de agosto de 2024)

### ***Captaciones***

Las captaciones se refieren a los recursos que el banco recibe de personas o empresas con excedentes de liquidez o capital, a cambio de un rendimiento ofrecido por la entidad. Estas captaciones incluyen diversos productos financieros disponibles en el mercado. (La Red Cultural del Banco de la República, 2024)

Estos productos constituyen captaciones tanto en pesos colombianos (COP) como en dólares estadounidenses (USD). Dentro de la oferta de Bancolombia en Moneda Extranjera se encuentran alternativas como depósitos a plazo y cuentas en moneda extranjera, entre otros (Bancolombia, 2025).

### ***Colocaciones***

Las colocaciones representan el proceso inverso a las captaciones. Estos recursos son otorgados a personas o empresas que requieren financiamiento a través de créditos u otros productos, los cuales deben ser reembolsados junto con un interés que compensa al prestamista por el tiempo en que el capital no estuvo disponible (La Red Cultural del Banco de la República, 2024).

CreSER toma en cuenta todas las colocaciones, ya sean en Moneda Legal o en Moneda Extranjera, incluyendo amortizaciones y prepagos. Además, mediante una proyección mensual, proporciona un panorama aproximado del logro de los objetivos fijados para el final de 2024, posibilitando un estudio exhaustivo por parte de la vicepresidencia, zona y gerente del banco.

### ***Comisiones***

La remuneración que la entidad obtiene por la entrega de un servicio o producto proporcionado al mercado se conoce como comisión. Estas comisiones son un porcentaje que se

aplica al cliente y representan un componente esencial de los ingresos que el banco obtiene de su actividad financiera (Díaz, 2021).

Dentro de la herramienta CreSER, la variable de comisiones es un elemento clave para analizar la evolución del negocio de Moneda Extranjera en comparación con el año anterior. Además, permite realizar proyecciones que facilitan el seguimiento del cumplimiento del plan financiero anual, brindando una visión detallada por vicepresidencia, zona y gerente del banco.

### ***GCAR***

La Gestión Comercial Ajustada por Riesgos (GCAR) es un mecanismo utilizado por Bancolombia para medir el nivel de riesgo asociado a sus operaciones comerciales. Este indicador considera dos tipos principales de riesgo: el riesgo de crédito, que hace referencia a la posibilidad de incumplimiento en los pagos por parte de los clientes, y el riesgo operativo, relacionado con fraudes y errores en los sistemas operativos.

Además, como lo explica Bancolombia (comunicación personal, 2 de agosto de 2024) la GCAR integra tanto los riesgos esperados, que incluyen pérdidas medias y pérdidas previstas, como los riesgos inesperados, representados por el costo del patrimonio. De este modo, este indicador no solo permite evaluar la exposición al riesgo de los negocios del banco, sino que también considera el retorno que debe generarse para los accionistas, garantizando una gestión financiera más precisa y alineada con la sostenibilidad del negocio.

### **Conclusiones:**

La implementación de este plan de mejora ha permitido desarrollar una herramienta que centraliza información clave y facilita el acceso a datos relevantes para el equipo. Durante su

entrega, la recepción por parte del equipo de Moneda Extranjera fue positiva, destacando su potencial para optimizar el análisis de indicadores y simplificar la gestión de información.

Uno de los principales logros ha sido la consolidación de datos desde una perspectiva más real en términos de dólares, permitiendo una consulta más aterrizada y precisa. Además, la automatización de ciertos procesos dentro de la herramienta reduce la necesidad de ajustes manuales, lo que contribuirá a minimizar errores en futuras evaluaciones.

Si bien aún no se han medido resultados en términos de eficiencia, La herramienta ha sido creada para optimizar la eficiencia en los procesos de trabajo, y brindar mayor claridad en el monitoreo de información. A futuro, su uso podrá generar mejoras en la toma de decisiones y la gestión del equipo.

En conclusión, este plan de mejora ha sentado las bases para una mejor organización de la información, proporcionando una solución adaptable a las necesidades del equipo y con el potencial de generar valor en su operación diaria.

### **Bibliografía:**

Assessment of the behavior of productivity and financial profitability indicators in the oil and gas sector in Colombia through discriminant analysis. (2014). *Universidad Nacional Autonoma de Mexico*, 59(4), 167-191.

Bancolombia. (2025). Operaciones en moneda extranjera para Empresas.

<https://www.bancolombia.com/empresas/productos-servicios/operaciones-moneda-extranjera>

Díaz, N. (2021, 22 febrero). Comisión bancaria Qué es, definición y concepto. Economipedia.

<https://economipedia.com/definiciones/comision-bancaria.html>

Edificio FIC 9211 · Chapinero, Bogotá, Colombia. (s. f.). Edificio FIC 9211 · Chapinero, Bogotá, Colombia.

[https://www.google.com/maps/place/Edificio+FIC+9211/@4.6729822,-](https://www.google.com/maps/place/Edificio+FIC+9211/@4.6729822,-74.0507513,17z/data=!3m1!4m6!3m5!1s0x8e3f9bc08c84a461:0xd706fff724c317ee!8m2!3d4.6729822!4d-74.0481764!16s%2Fg%2F11k75msxn6?hl=es&entry=tu&g_ep=EgoyMDI1MDMwNC4wIKXMDS0ASAFQAw%3D%3D)

[74.0507513,17z/data=!3m1!4m6!3m5!1s0x8e3f9bc08c84a461:0xd706fff724c317ee!](https://www.google.com/maps/place/Edificio+FIC+9211/@4.6729822,-74.0507513,17z/data=!3m1!4m6!3m5!1s0x8e3f9bc08c84a461:0xd706fff724c317ee!8m2!3d4.6729822!4d-74.0481764!16s%2Fg%2F11k75msxn6?hl=es&entry=tu&g_ep=EgoyMDI1MDMwNC4wIKXMDS0ASAFQAw%3D%3D)

[8m2!3d4.6729822!4d-](https://www.google.com/maps/place/Edificio+FIC+9211/@4.6729822,-74.0507513,17z/data=!3m1!4m6!3m5!1s0x8e3f9bc08c84a461:0xd706fff724c317ee!8m2!3d4.6729822!4d-74.0481764!16s%2Fg%2F11k75msxn6?hl=es&entry=tu&g_ep=EgoyMDI1MDMwNC4wIKXMDS0ASAFQAw%3D%3D)

Gil, N. (2009). Ranking financiero: Herramienta financiera para medir la productividad de las empresas de comercialización de energía eléctrica, estudios gerenciales. ScienceDirect, 25(111), 13-34. [https://doi.org/10.1016/S0123-5923\(09\)70069-5](https://doi.org/10.1016/S0123-5923(09)70069-5)

Hurtado, S., & Manco, O. (2007). Diseño de un sistema experto difuso: evaluación de riesgo crediticio en firmas comisionistas de Bolsa para el otorgamiento de recursos financieros. ScienceDirect, 23(104). [https://doi.org/10.1016/S0123-5923\(07\)70019-0](https://doi.org/10.1016/S0123-5923(07)70019-0)

La Red Cultural del Banco de la República, E. |. (2024, 16 septiembre). Tasa de colocación y tasa de captación en el sistema financiero - Enciclopedia | La Red Cultural del Banco de la República. Enciclopedia | la Red Cultural del Banco de la República.

[https://enciclopedia.banrepcultural.org/index.php?title=Tasa\\_de\\_colocaci%C3%B3n\\_y\\_tasa\\_de\\_captaci%C3%B3n\\_en\\_el\\_sistema\\_financiero](https://enciclopedia.banrepcultural.org/index.php?title=Tasa_de_colocaci%C3%B3n_y_tasa_de_captaci%C3%B3n_en_el_sistema_financiero)

Nuestro propósito | Grupo Bancolombia. (s. f.). Bancolombia.

<https://www.grupobancolombia.com/corporativo/conocenos/nuestro-proposito>

Seffino, M., & Maldonado, D. (2016). Eficiencia bancaria en Argentina. Comportamiento de los bancos entre 2005 y 2013. Elsevier, 32(138), 44-50.

<https://doi.org/10.1016/j.estger.2015.12.002>

Vargas, G. (2009). Conocimiento e innovación en los procesos de transformación organizacional: el caso de las organizaciones bancarias en Colombia, Estudios Gerenciales. *ScienceDirect*,

25(1122), 71-100. [https://doi.org/10.1016/S0123-5923\(09\)70081-6](https://doi.org/10.1016/S0123-5923(09)70081-6)

### **Anexos:**

#### ***Anexo 1: Portada CreSER ME***



## Anexo 2: Contenido del modelo

creSER Tamaño Comercial ME 2024 - VNE												
Campos modificables												
Expresado en miles de USD*												
Saldos Promedio	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
2023	\$ 1.024.552	\$ 975.381	\$ 979.250	\$ 1.012.232	\$ 978.456	\$ 977.789	\$ 964.603	\$ 933.602	\$ 920.582	\$ 909.650	\$ 951.380	\$ 947.220
2024	\$ 942.768	\$ 962.860	\$ 1.007.923	\$ 1.007.603	\$ 979.013	\$ 966.221	\$ 982.474	\$ 978.371	\$ 982.603	\$ 985.032	\$ 1.003.602	\$ 941.017
Var mes a mes	-0,47%	2,13%	4,68%	-0,03%	-2,84%	-1,31%	1,68%	-0,42%	0,43%	0,25%	1,89%	-6,24%
<b>*Comportamiento mes a mes</b>	<b>\$ 86.939</b>	<b>\$ 77.559</b>	<b>\$ 97.782</b>	<b>\$ 63.778</b>	<b>\$ 46.353</b>	<b>\$ 42.268</b>	<b>\$ 80.088</b>	<b>\$ 71.139</b>	<b>\$ 52.046</b>	<b>\$ 71.141</b>	<b>\$ 75.830</b>	<b>\$ -</b>
Colocaciones ME	\$ 76.060	\$ 65.538	\$ 62.849	\$ 66.508	\$ 75.887	\$ 63.691	\$ 84.448	\$ 92.374	\$ 75.277	\$ 82.113	\$ 75.301	\$ -
Captaciones ME	\$ 10.879	\$ 12.021	\$ 34.933	\$ 2.730	\$ 29.534	\$ 21.423	\$ 4.360	\$ 21.235	\$ 23.231	\$ 10.972	\$ 529	\$ -
<b>Desembolsos/Captaciones mes</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>
Amortizaciones, prepagos y cancelaciones	\$ 2.663	\$ 21.882	\$ 46.851	\$ 1.470	\$ 26.801	\$ 11.003	\$ 18.041	\$ 2.313	\$ 6.021	\$ 4.218	\$ 20.360	\$ -
Amortizaciones y prepagos ME	\$ 89.602	\$ 55.677	\$ 50.931	\$ 62.308	\$ 73.154	\$ 53.271	\$ 62.047	\$ 73.452	\$ 46.025	\$ 66.923	\$ 55.470	\$ -
*Cancelaciones y retiros ME	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Acum 2023	\$ 1.024.552	\$ 999.967	\$ 993.061	\$ 997.854	\$ 993.974	\$ 991.277	\$ 987.466	\$ 980.733	\$ 974.050	\$ 967.610	\$ 966.134	\$ 964.558
Acum 2024	\$ 942.768	\$ 952.814	\$ 971.184	\$ 980.289	\$ 980.033	\$ 977.731	\$ 978.409	\$ 978.404	\$ 978.871	\$ 979.487	\$ 981.679	\$ 978.291
Var Acum	-7,98%	-4,72%	-2,20%	-1,76%	-1,40%	-1,37%	-0,92%	-0,24%	0,49%	1,23%	1,61%	1,42%
Reto PGC	\$ -	\$ 901.633	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 929.797	\$ -	\$ 945.456	\$ -	\$ -	\$ 965.356	\$ -
% ejecución estimada		107,71%				105,16%		103,53%			101,34%	
			T1			T2		T3			T4	

### Seguimiento de la práctica profesional:

#### Programación de actividades realizadas

Durante las prácticas profesionales las actividades que realizaba estaban en constante evolución y desempeñé varias tareas que se ajustaban a la necesidad del momento y las campañas que se lanzaban. Sin embargo, siempre acompañé los Espacios de Formación, reuniones semanales que servían de capacitación para los empleados de la Vicepresidencia.

Asimismo, generaba reportes e informes de manera periódica, como lo era el Pipeline, un informe que muestra el estado de los negocios actuales de la Vicepresidencia. El informe de gastos, que permite calcular el presupuesto disponible para cada una de las zonas y el infográfico, un informe que resume mes a mes el desempeño del segmento empresarial y sus clientes.

Por último, debí rediseñar el SharePoint de la Vicepresidencia, esta actividad requería depurar información que se encontraba desactualizada y reemplazarla con material alineado con el diseño de marca nuevo. De igual forma, modernizando el contenido con banners, botones y videos diseñados con herramientas como PowerPoint y Canva; centralizando la información

relevante como informes, circulares y eventos en un solo sitio web que es intuitivo y amigable para el usuario.

### *Cumplimiento de objetivos trazados*

**Tabla 1**

#### *Desarrollo de actividades durante las prácticas profesionales*

CICLO	FECHAS	ACTIVIDADES	LOGROS	DIFICULTADES
<b>I</b>	AGO 1 - SEP 15	Capacitación y adaptación	Mejorar mi habilidades sociales y adaptabilidad.	Adaptación a procesos desconocidos y complejos.
		Conocimiento del banco		
		Participación en el evento Élite	Manejo de archivos importantes de la empresa.	Complejidad de entendimiento de todo el modelo del banco, sus procesos y metodologías.
		Entendimiento del Plan de Gestión Comercial		
		Entendimiento de las circulares		
<b>II</b>	SEP 16 - NOV 1	Acompañamiento en el informe de gastos	Mayor participación en los procesos y desarrollo de informes.	Manejo del tiempo y balance entre las prácticas y las otras responsabilidades con la universidad.
		Acompañamiento en el informe de vacaciones		
		Acompañamiento en pipeline semanal	Apoyo en reemplazo de compañeros de trabajo de manera exitosa.	
		Acompañamiento Espacios de Formación		
		Reemplazo compañeros de trabajo		
<b>III</b>	NOV 1 - DIC 15	Desarrollo de la herramienta CreSER ME	Mayor destreza en los procesos y el manejo de herramientas.	Tiempo elevado empleado en el desarrollo de la herramienta debido a la complejidad del archivo.
		Inicio del rediseño del SharePoint de la VP	Entendimiento del informe CreSER y uso de fórmulas y técnicas complejas.	
		Depuración de contenidos del sitio		
		Logística Espacios de Formación		
<b>IV</b>	DIC 16 - ENE 20	Estandarización Informes de la Vicepresidencia	Finalización satisfactoria de las tareas y proyectos propuestos como aprendiz.	Manejo de situaciones complejas que requieren precisión y múltiples correcciones para su exitosa culminación.
		Revisiones con Gerentes sobre Modelo CreSER		
		Salida oficial SharePoint VPNE		
		Reunión y salida oficial CreSER ME con todo el equipo		

*Nota:* Elaboración propia