



**Informe final práctica profesional**  
**Banco Bilbao Vizcaya Argentaria | BBVA**

Yeraldin Esneidy Garzón Morales

Presentado al tutor:  
Jorge Eliécer Gaitán Méndez

Facultad de Negocios Internacionales

Bogotá D.C.

2022 - 2

## **Resumen**

El informe final presente versa acerca del plan de mejora que se desarrolló a lo largo del ejercicio del cargo como practicante profesional, a partir de la realización del análisis DOFA correspondiente al área de riesgos de admisión de la banca de empresas del Banco Bilbao Vizcaya Argentaria | BBVA Colombia.

Donde se plantea la mejora en la optimización del tiempo en manejo, gestión y registro del portafolio de 857 clientes de los sectores de agroindustria, servicios, alimentarios y textiles basada en la implementación de tecnologías 4.0; poniendo en práctica y evidencia los conocimientos obtenidos como profesional en Negocios Internacionales.

## **Agradecimientos**

Agradezco a Dios, a mi familia, a los docentes y tutor, compañeros y amigos que hicieron parte de este proceso de formación como profesional en negocios internacionales, en las diferentes áreas de desempeño y mediante los aportes en diversos aspectos; quienes fueron parte del presente logro a lo largo de estos cuatro años, a la Universidad Santo Tomas por garantizar la calidad de la educación brindada como ente principal de formación.

## Índice

1, Empresa	5
1.1 Aspectos generales	5
1.1.2 Misión, visión y valores	5
1.1.3 Ubicación geográfica	8
1.1.4 Estructura organizativa	9
1.1.5 Unidad o Departamento en el que se desarrolla la práctica.	9
2. Planteamiento del problema	11
2.1 Planteamiento central del informe de prácticas profesionales	11
2.2 Importancia, limitaciones y alcances	11
2.3 Objetivo general	12
2.4 Objetivos específicos	12
3. Contenido del plan de mejora	12
3.1 Propuesta de mejora	12
3.2 Conclusión	14
3.3 Bibliografía	15
4. Seguimiento práctico profesional	16
4.1 Programación de actividades realizadas en la organización	16
4.1.1 Cumplimiento de objetivos trazados por mes	17

## 1. Empresa

### 1.1 Aspectos generales

“BBVA es un grupo financiero global fundado en 1857 con una visión centrada en el cliente. Es líder en el mercado financiero de España, se destaca por ser la mayor compañía financiera de México y es reconocido por su banca de inversión transaccional en EE. UU, presenta franquicias en diferentes países de América del sur dentro de los cuales se encuentra Colombia” (Torres, 2022).

#### 1.1.2 Misión, visión y valores

##### Misión

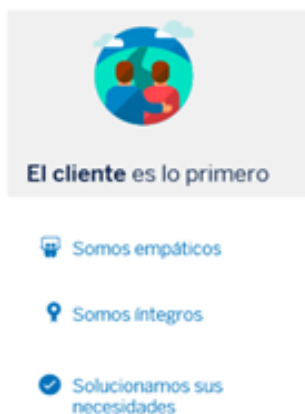
“Generar confianza al servir más y mejor a nuestros clientes, con transparencia e integridad, ofreciendo siempre productos de la más alta calidad” (Torres, 2022).

##### Visión

“BBVA Colombia trabaja para construir relaciones duraderas con las personas y aportar el máximo valor posible, tanto a sus grupos de interés como a la sociedad en general, para hacer más sencilla la vida de todos. Para ello, ha establecido su visión como empresa: “Trabajar por un futuro mejor para las personas” y también unos principios de actuación, que definen su compromiso con esos grupos de interés” (Torres, 2022).

## Valores

Figura 1. El cliente es lo primero



Bbva.com.co (2022). Valores corporativos. El cliente es lo primero. (Red. BBVA)  
<https://www.bbva.com.co/>

### 1. El cliente es lo primero

“BBVA siempre ha tenido el foco en el cliente, pero ahora es lo primero, anteponiéndolo a todo lo demás. Se tiene una visión holística del cliente, no solo financiera. Esto significa trabajar con empatía, con agilidad y con integridad, entre otras cosas.

Somos empáticos: incorporamos el punto de vista del cliente desde el primer momento, poniéndonos en sus zapatos para entender mejor sus

necesidades. Somos íntegros: todo lo que hacemos es legal, publicable y moralmente aceptable por la sociedad. Ponemos siempre los intereses del cliente por delante. Solucionamos sus necesidades:

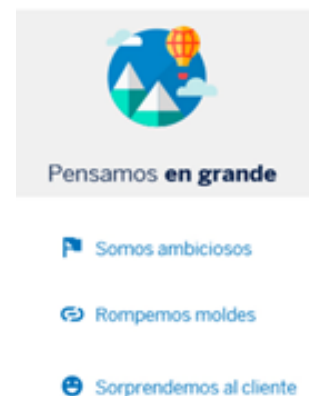
somos rápidos, ágiles y ejecutivos en resolver los problemas y las necesidades de nuestros clientes, superando las dificultades que nos encontremos” (Torres, 2022).

### 2. Pensamos en grande

“No se trata sólo de innovar sino de tener un impacto significativo en la vida de las personas, aumentando sus oportunidades. El Grupo BBVA trabaja con ambición, cuestionándose todo y sin conformarse con hacer las cosas razonablemente bien, sino que busca la excelencia como estándar.

Somos ambiciosos: nos planteamos retos ambiciosos y aspiracionales para tener un verdadero impacto en la vida de las personas. Rompemos moldes: cuestionamos todo lo que hacemos para plantearnos nuevas formas de hacer las cosas, innovando y testando nuevas ideas que nos permitan aprender. Sorprendemos al cliente: buscamos la excelencia en todo lo que hacemos para sorprender a nuestros clientes, creando experiencias únicas y soluciones que superen sus expectativas” (Torres, 2022).

Figura 2. Pensamos en grande

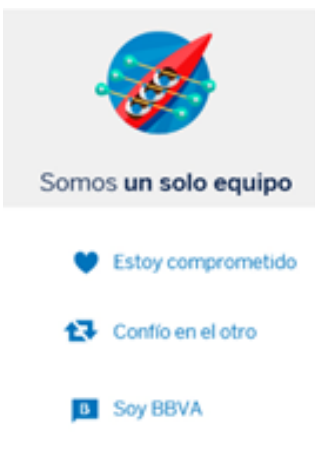


Bbva.com.co (2022). Valores corporativos. Pensamos en grande. (Red. BBVA)  
<https://www.bbva.com.co/>

### 3. Somos un solo equipo

“Las personas son lo más importante del Grupo. Todos los empleados son propietarios y corresponsables de este proyecto. Rompemos silos y confiamos en los demás como en uno mismo. Somos BBVA.

Figura 3. Somos un solo equipo.



Bbva.com.co (2022). Valores corporativos.  
Somos un solo equipo. (Red. BBVA)  
<https://www.bbva.com.co/>

Estoy comprometido: me comprometo con mi rol y mis objetivos y me siento empoderado y plenamente responsable de lograrlos, trabajando con pasión e ilusión. Confío en el otro: confío desde el primer momento en los demás y trabajo con generosidad, colaborando y rompiendo silos entre áreas y barreras jerárquicas. Soy BBVA: me siento dueño de BBVA. Asumo los objetivos del Banco como propios y hago todo lo que está en mi mano para conseguirlos y hacer realidad nuestro Propósito.

Estos Valores se reflejan en el día a día de todos los empleados del Grupo BBVA, influyendo en todas sus decisiones. Para la implantación y activación de estos Valores, BBVA cuenta con el apoyo de toda la Organización, incluido el Global Leadership,

lanzando iniciativas locales y globales que aseguren la activación homogénea de dichos Valores en todo el Grupo” (Torres, 2022).

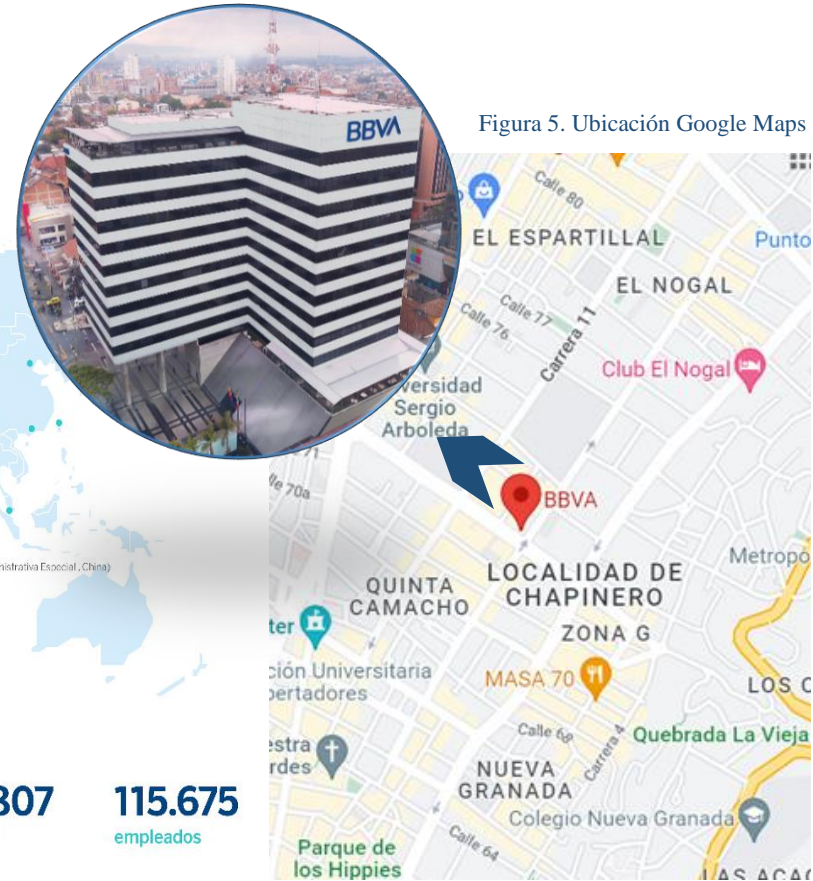
### 1.1.3 Ubicación geográfica

Figura 4. Presencia en el mundo



Bbva.com.co (2022). Presencia de BBVA en el mundo. (Por: Red. BBVA) <https://www.bbva.com.co/>

Figura 5. Ubicación Google Maps

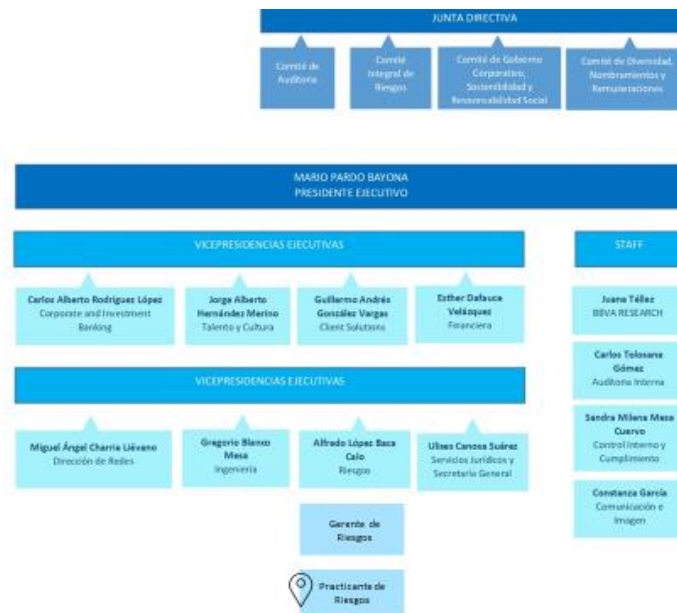


Maps Google (2023). Edificio BBVA. (Por: Red. Maps) <https://goo.gl/maps/67vD6iRvYBzB228E8>

BBVA es líder en España, Portugal, México, Latinoamérica y además mantiene operaciones en Estados Unidos, Turquía, China, Reino Unido, Portugal, Bélgica, Francia, entre otros, en América del Sur destaca la evolución positiva en los principales países: Argentina, Colombia y Perú, gracias al buen comportamiento de las carteras de consumo, empresas y tarjetas de crédito. En Colombia, su edificio principal se encuentra ubicado en la capital Bogotá en la Carrera 9 N. 72- 21.

## 1.1.4 Estructura organizativa

Figura 5. Estructura organizativa



Bbva.com.co (2022). Estructura Organizativa. (Por: Red. BBVA)  
<https://www.bbva.com.co/>

## 1.1.5 Unidad o Departamento en el que se desarrolla la práctica.

Se desarrolló la practica en el área de riesgos de admisión de la banca de empresas del Banco Bilbao Vizcaya Argentaria | BBVA Colombia encargada del análisis, manejo, gestión, registro y control del riesgo del portafolio de 857 clientes de los sectores de agroindustria, servicios, alimentarios y textiles.

## 1.1.5.1 Análisis DOFA

Tabla 1.  
Análisis DOFA

Debilidades	Oportunidades
<p>Falta de implementación de programas que cuenten con nueva tecnología.</p> <p>Deficiencias en la optimización del tiempo en el manejo gestión y registro de la información.</p>	<p>Existe una amplia gama de aplicaciones innovadoras ajustables a las empresas del sector financiero.</p> <p>Inmersión de la empresa en el auge digital financiero y bancario que se desarrolla en la actualidad en el sector.</p>
Fortalezas	Amenazas
<p>BBVA es un banco con reconocimiento y distinción a nivel nacional e internacional siendo un factor diferenciador por su trayectoria.</p> <p>Cuenta con programas sociales como asset management que contribuye en Colombia, por medio de apoyo financiero, al crecimiento de la economía del país.</p>	<p>Los competidores cuentan con mayor Desarrollo tecnológico</p> <p>Creciente incertidumbre ocasionada por el desarrollo de modelo tecnológicos dados por la existencia de la inteligencia artificial AI.</p>

Fuente: elaboración propia.

## 2. Planteamiento del problema

### 2.1 Planteamiento central del informe de prácticas profesionales

Diariamente, la practicante profesional debe hacer el registro de las actas de sanción emitidas por los analistas senior de riesgos, en una base de datos de Excel, adicionalmente, en el mismo programa realiza el registro, ocasional, de las consultas emitidas por seccionales de otros países donde se validan los riesgos de las empresas - clientes del portafolio correspondientes al área, del banco BBVA Colombia, y cada que se requiera, emite el concepto de los proveedores del banco, los cuales son empresas que se postulan para tal fin donde se realiza evaluación, revisión y análisis de su situación financiera emitiéndose concepto apto o no apto; dichos registros y emisiones se realizan en su totalidad en macros y plantillas del programa Excel.

El presente plan de mejora propone la optimización del tiempo en manejo, gestión y registro del portafolio de los 857 clientes de los sectores de agroindustria, servicios y textiles, basado en la implementación de tecnologías 4.0 mediante estrategias en el marco del análisis de Big data, Cloud Computing, Internet de las cosas y ciberseguridad y tecnologías tales como Digital Content Management, Smartsheet, Business Process Management - BPM Avanzados. El objetivo principal es optimizar el tiempo en los registros y emisión de los procesos mencionados, considerando que son herramientas útiles para dicha optimización, aumentando la productividad y eficiencia de los profesionales que realizan tales actividades. Esta iniciativa se logra implementar junto con el área de Data solutions para la implementación de las herramientas mencionadas.

### 2.2 Importancia, limitaciones y alcances

A lo largo del cargo en el área el área de riesgos de admisión de la banca de empresas del Banco Bilbao Vizcaya Argentaria | BBVA Colombia durante los meses correspondientes, se evidenció que éste, es un apoyo de procesos adicionales o complementarios, por tanto, no se logra hacer parte de todas las actividades internas, siendo así una limitación, debido a que no se comprende el total de estas. Ahora bien, el presente plan de mejora es importante debido a que se reconoce la necesidad de optimizar el tiempo en manejo, gestión y registro de los procesos presentes tanto para el cargo de practicante como para los analistas de riesgo del área y, en alcance global, para las demás áreas en Colombia y en los países en los que se encuentra BBVA a nivel internacional.

### 2.3 Objetivo general

Diseñar un plan de mejora que permita la optimización del tiempo en manejo, gestión y registro del portafolio de 857 clientes de los sectores de agroindustria, servicios y textiles, basado en la implementación de tecnologías 4.0

### 2.4 Objetivos específicos

Identificar las falencias en el manejo, gestión y registro del área de riesgos de admisión de la banca de empresas del Banco Bilbao Vizcaya Argentaria | BBVA Colombia.

Evaluar las estrategias proporcionadas por la implementación de la tecnología 4.0, que presentan mayor importancia y solución.

Plantear cual es la tecnología 4.0 con mayor beneficio, entorno a su aplicación y resultados en el marco del objetivo general propuesto.

## 3. Contenido del plan de mejora

### 3.1 Propuesta de mejora

La propuesta de mejora buscó optimizar el tiempo en manejo, gestión y registro del portafolio de 857 clientes de los sectores de agroindustria, servicios y textiles, basado en la implementación de tecnologías 4.0, para ello era importante reconocer que la industria 4.0 surgió dada la necesidad de implementar procesos automatizados sin la intervención humana, implementada en ámbitos educativos y profesionales en diversas áreas de conocimiento, en todo el mundo.

Por tanto, es importante identificar que

“La Industria 4.0 se define como un nuevo modelo industrial para la auto organización y la autogestión de sistemas totalmente automatizados, que aprenden autónomamente y que son interactivos, en los que el núcleo son las nuevas tecnologías digitales y las tecnologías de internet, y el papel de los humanos está limitado a su inicio, control y mantenimiento técnico, lo que requiere nuevas competencias de especialistas industriales modernos y está acompañado de cambios sociales”. (Sukhodolov, 2020).

Ahora bien, teniendo en cuenta esto, en la propuesta de mejora se consideró que implementar dicha tecnología 4.0 en el sector bancario y financiero, brinda soluciones y facilidades en procesos que años atrás se realizaban de forma manual y con programas que requerían de intervención humana; además permite el manejo de grandes volúmenes de datos e información optimizando el tiempo de gestión.

A partir de, el marco de la tecnología 4.0 que se planteó implementar al manejo, gestión y registro del portafolio de 857 clientes de los sectores de agroindustria, servicios y textiles del área de riesgos de admisión de la banca de empresas del Banco Bilbao Vizcaya Argentaria | BBVA Colombia son:

El análisis entorno a Big data y advanced algorithms: la tecnología 4.0 se enlaza de manera directa con la economía, permitiendo consolidar información, datos y documentación la cual se infiere de forma que permite que tal análisis sea a través de redes, conexiones inalámbricas y en la nube.

La tecnología Cloud Computing: el almacenamiento de archivos, datos e información en la nube con la tecnología 4.0 permite procesar e ingresar a la información necesaria de gran volumen para procesos internos, sin requerir otros programas adicionales y sin una cuantía mayor de inversión monetaria.

Ciberseguridad: Esta tecnología es la forma segura de monitoreo de procesamiento sin intervención de terceros.

Y por último, la Internet de las cosas: Esta tecnología permite tomar decisiones basadas en la recopilación del entorno, que se realiza a través de sensores que utilizan como medio de comunicación la internet, con la captación de la información de diversas fuentes a través de la filtración de documentación, registros, entre otros.

Ahora bien, a partir de los anterior procedimos a evaluar la tecnología 4.0 de mayor beneficio para tal fin entorno a su aplicación y resultados la cual es BPM Business Process Management, tecnología de monitoreo y control de flujo de trabajo, que procesa tanto contenidos estructurados procedentes de otros programas como no estructurados para el manejo, gestión y registro de información, simulando lo que realiza un humano. Buscando “reducir el número de errores, tiempos de procesamiento y mejora la calidad percibida para la validación de la documentación”.

Esta tecnología en el marco del efecto sobre los procesos actuales del área buscó automatizar las actividades y procesos que se realizan manualmente tales como:

- Manejo, gestión y registro del portafolio de las empresas vinculadas y de los clientes del banco.
- Reporte de información básica de Rating y características cualitativas actualizados en tiempo real del rating de riesgos.
- Análisis y registro automático de la situación financiera y respectivo concepto de los diversos proveedores.
- Actualización la situación de riesgo de los clientes en los diferentes países donde se encuentra el banco.

Esta herramienta sería integrada con Smartsheet y a Digital Content Management para ser una sola, caracterizada por tener un inicio de página general de acceso directo a la información, permitiendo a la entidad establecer los procesos que son necesarios para el área de riesgos y otras áreas que la requieran donde evidencia la planta de automatización y la visualización general de las actividades, auditoría y/o seguimiento de estas, utilizando el subconjunto de Business Process Model and Notation (BPMN) “la cual básicamente, se trata de un conjunto de símbolos o iconos para estandarizar la representación de los elementos de forma gráfica y facilitar su comprensión”, clasificándolos, de manera tal que puedan ser comprendidas por los diferentes entes del banco. Se integran actas físicas y digitales de información clave en el marco de la evaluación de estados financieros, actas de sanción, reportes, conceptos, entre otros sin la intervención de otros programas, para su revisión y correspondiente manejo, gestión y registro.

### 3.2 Conclusión

En conclusión, el ejercicio de la implementación de la tecnología 4.0 en el área de riesgos de admisión de la banca de empresas del Banco Bilbao Vizcaya Argentaria | BBVA Colombia optimizará el tiempo en manejo, gestión y registro del portafolio de 857 clientes de los sectores de agroindustria, servicios y textiles.

Ahora bien, es importante mencionar que este plan de mejora requiere del trabajo conjunto de las áreas encargadas de gestionar la implementación de dicha tecnología, debido a que es de vital importancia el continuo control y actualización de dicha implementación. Adicionalmente, se reconoce que este plan de mejora se ejecutaría en un tiempo prolongado debido a que se debe tener una comunicación conjunta multinivel de la organización a nivel internacional y de las diversas áreas involucradas para la identificación de aspectos específicos que son de gran importancia en cuanto a manejo, gestión, registro y control de dicha tecnología.

### 3.3 Bibliografía

Klaus Schwab, ED (2017). La cuarta revolución industrial

García. T (09 de Octubre de 2017). ¿Qué tecnologías se esconden detrás de la Industria 4.0? Diario El País. <https://retina.elpais.com/retina/2017/10/09/tendencias/150753>

García montalvo, J. (2020, 28 Octubre). El impacto del “Big data” en los servicios financieros. *Universitat Pompeu Fabra*. [http://www.econ.upf.edu/~montalvo/wp/big\\_data\\_banking\\_v4.pdf](http://www.econ.upf.edu/~montalvo/wp/big_data_banking_v4.pdf)

Mladenović, S. Banking In Industry 4.0 (2020). Robotic Automation As An Answer To The Challenges Of Tomorrow. Comtrade Sistem Integration. <https://www.comtradeintegration.com/en/about-comtrade-si/>

MARTÍN, Luis (2 de abril de 2022). La Industria 4.0 es mucho más que el internet de las cosas. BBVA. <https://www.bbva.com/es/la-industria-4-0-mucho-mas-internet-las-cosas>

#### 4. Seguimiento práctico profesional

##### 4.1 Programación de actividades realizadas en la organización

<b>FECHA</b>	<b>ACTIVIDADES REALIZADAS</b>
<i>19 julio – 28 julio</i>	Capacitaciones e inducción al área correspondiente.
<i>29 julio – 19 agosto</i>	Claridad en la totalidad de las funciones a realizar. Exploración de las diferentes funciones identificando posibles opciones de mejora.
<i>20 agosto– 12 octubre</i>	Planteamiento de la idea de mejora Identificación de alternativas de solución
<i>13 octubre– 18 noviembre</i>	Planteamiento del plan de mejora por escrito.

## 4.1.1 Cumplimiento de objetivos trazados por mes

<b>CICLO</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>LOGROS</b>	<b>DIFICULTADES</b>
<b>CICLO 1</b> Julio - Agosto	Capacitación e inducción al área	Se realiza la capacitación e inducción de manera favorable.	
	Registro de actas de sanción en Base, dirigida al jefe inmediato diariamente	Se realiza registro diario según las especificaciones necesarias.	Son de diligenciamiento y no requieren análisis e interpretación
	Evaluación, análisis e interpretación de análisis financieros de proveedores	Emisión de concepto apto o no apto de los diferentes proveedores de forma exitosa.	El registro de los estados financieros es en macro de Excel por tanto el proceso es dispendioso
<b>CICLO 2</b> Septiembre	Cruce de bases de datos e identificación de diferencias en los registros	Se realiza cruce y se identifica de forma correcta las diferencias en los registros.	Se identifican registros de forma inadecuada en cuanto a caracteres y especificaciones del programa Excel.
	Planteamiento de posibles ideas de mejora	Se exploran las posibles ideas para el plan de mejora.	La información a la que se tiene acceso es limitada.
<b>CICLO 3</b> Octubre	Planteamiento del plan de mejora	Se valida en su totalidad la información externa de programas a evaluar para el planteamiento de manera efectiva.	La información externa en ocasiones se presenta de fuentes terciarias a la tecnología a evaluar.
<b>CICLO 4</b> Noviembre	Planteamiento del plan de mejora por escrito.	Se determinan objetivos y se estructura la idea.	
	Entrega del cargo.	Se hace entrega del puesto, anexando todos los documentos soporte correspondientes	