Departamento de Ingeniería Industrial

REDISEÑAR EL PROCESO DE SOLICITUD, SEGUIMIENTO Y ALMACENAMIENTO DE LAS INVESTIGACIONES DE LA LÍNEA DE CONOCIMIENTO DE INVESTIGACIÓN DE MERCADOS. GRUPO BANCOLOMBIA.

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA
1803
Facultad de Ingeniería

PRACTICANTE: María Alejandra Lozano Simanca
ASESORES: • María Elena Bedoya Gómez
• Carolina Escobar Pemberthy

PROGRAMA: Ingeniería Industrial

MODALIDAD DE PRÁCTICA: Semestre de industria

Introducción

En Bancolombia, grupo financiero líder con más de 146 años de experiencia, el área de Investigación de Mercados juega un papel fundamental en el respaldo de las decisiones estratégicas de la entidad, proporcionando información clave sobre tendencias de mercado, comportamiento del consumidor y datos de la competencia.

Grupo Bancolombia

Sin embargo, el proceso de solicitud, seguimiento y almacenamiento de investigaciones presentaba ineficiencias debido a su gestión manual mediante herramientas como Teams y el correo corporativo, lo que generaba dispersión de la información y dificultaba la trazabilidad de dichos procesos.

Este proyecto se centró en rediseñar dicho proceso mediante la implementación de una herramienta centralizada en Power Apps, que permitió a los usuarios realizar solicitudes, consultar el estado de las mismas y buscar investigaciones almacenadas de forma autogestionada. Gracias a este rediseño, se mejoró la eficiencia operativa del equipo de Investigación de Mercados y se redujeron significativamente los tiempos de respuesta.

Metodología

La metodología implementada para el rediseño del proceso de solicitud, seguimiento y almacenamiento de investigaciones, se llevó a cabo por medio de 5 fases:

Fase 1	Fase 2	Fase 3	Fase 4	Fase 5
Análisis del proceso actual	Diseño del Power Apps	Pruebas y validación	Capacitación y entrenamiento	Implementación y puesta en marcha

Resultados

Ítem	Estado Inicial	Estado Final
Estandarización del proceso	Proceso variable, sin flujo claro, causaba inconsistencias.	Proceso completamente estandarizado.
Automatización de tareas	Tareas repetitivas manuales, alta carga de trabajo para el equipo.	Tareas automatizadas, reducción de carga operativa.
Centralización del proceso	Información dispersa en varias plataformas, dificultaba el acceso.	100% centralización en Power Apps, acceso rápido y preciso.
Disminución de los tiempos de respuesta	Tiempo promedio de 54 minutos.	Tiempos de respuesta reducidos a 0 minutos, automatización completa.
Autogestión del proceso	Dependencia del equipo de Investigación, gestión manual de solicitudes.	Gestión completamente autogestionable por parte de los solicitantes.
Optimización de la eficiencia operativa	Tareas manuales repetitivas, alta carga operativa.	Mayor concentración en tareas estratégicas, aumento de productividad.

Objetivos

- **General:** Rediseñar el proceso de solicitud, seguimiento y almacenamiento de investigaciones mediante Power Apps, para mejorar la eficiencia operativa y reducir tiempos de respuesta para enero de 2025.
- Reducir los tiempos de respuesta del proceso mediante la implementación de una herramienta centralizada en Power Apps.
- Optimizar la eficiencia operativa del equipo mediante la automatización de tareas repetitivas.
- Capacitar al equipo de Investigación de Mercados para asegurar un uso eficaz del nuevo sistema.



Conclusiones

- La herramienta implementada otorga control total a los solicitantes, promoviendo la autonomía y reduciendo la carga del equipo de Investigación de Mercados.
- El éxito del proyecto depende de una adopción adecuada de la herramienta, siendo clave una buena capacitación para maximizar los beneficios de la automatización y estandarización.
- Power Apps ha reducido los tiempos de respuesta de 54 minutos a 0 minutos, mejorando la eficiencia operativa, eliminando retrasos y aumentando la satisfacción tanto de solicitantes como del equipo encargado.
- La tecnología permite optimizar procesos, mejorando la eficiencia en las tareas diarias.

DATOS DE CONTACTO DEL AUTOR:
maria.lozano1@udea.edu.co
https://linkedin.com/in/maria-alejandra-lozano-simanca-20331434a