



**UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA**

Optimización de procesos y fortalecimiento de la gestión del conocimiento para el área comercial
en el segmento de los Independientes

Estefanía Estrada Monsalve

Informe de práctica presentado para optar al título de Administrador de Empresas

Asesor

Juan Carlos Restrepo Ríos

Universidad de Antioquia
Facultad de Ciencias Económicas
Administración de Empresas
Medellín, Antioquia, Colombia
2026



UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA

Cita

(Estrada, 2026)

Referencia

Estilo APA 7 (2020)

Estrada Monsalve, E. (2026). *Optimización de procesos y fortalecimiento de la gestión del conocimiento para el área comercial en el segmento de los Independientes* [Informe de práctica]. Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia.



Centro de Documentación Economía

Repositorio Institucional: <http://bibliotecadigital.udea.edu.co>

Universidad de Antioquia - www.udea.edu.co

El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Antioquia ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por los derechos de autor y conexos.

Tabla de contenido

Resumen	5
Abstract	6
Introducción	7
1. Antecedentes de la organización	8
2. Justificación del proyecto	9
3. Objetivos	10
3.1. Objetivo general	10
3.2. Objetivos específicos	10
4. Delimitación o alcance de la práctica	11
4.1. Delimitación temporal	11
4.2. Delimitación espacial	11
4.3. Delimitación académica o conceptual	11
5. Marco referencial	12
6. Diseño metodológico	14
6.1. Etapa 1. Conocimiento y análisis de los procesos	14
6.2. Etapa 2. Identificación de oportunidades de mejora	14
6.3. Etapa 3. Desarrollo de las soluciones	15
6.4. Etapa 4. Validación de los resultados	15
6.5. Etapa 5. Documentación y entrega	15
7. Recursos disponibles	16
8. Cronograma de actividades	18
9. Resultados	19
10. Conclusiones	21

Lista de tablas

Tabla 1 Cronograma con etapas del proyecto	18
Tabla 2 Comparación de los tiempos de ejecución antes y después de la automatización	20

Resumen

La práctica profesional se desarrolló en Bancolombia con el propósito de fortalecer los procesos de las líneas de Modelos de Atención al Cliente y Estrategia Comercial. El proyecto se estructuró en dos componentes: la optimización de tres procesos del proyecto MuRal mediante automatización y el fortalecimiento de la gestión del conocimiento del área comercial mediante un repositorio de recursos. Se aplicó una metodología de carácter aplicado que comprendió el reconocimiento y análisis de los procesos, la identificación de oportunidades de mejora, el desarrollo de soluciones, su validación y documentación. Como resultado, las automatizaciones redujeron de manera significativa los tiempos de ejecución de la validación de apertura, el informe de usabilidad y la lista de control del seguimiento trimestral. Adicionalmente, se consolidó un repositorio con plantillas, presentaciones guía, ejemplos de contenidos, prompts, recursos gráficos y tips de diseño, facilitando la consulta y reutilización del conocimiento generado. La práctica permitió aplicar conocimientos de gestión de procesos, mejora continua, estrategia comercial y transformación digital, y fortalecer competencias de análisis, comunicación, resolución de problemas y trabajo colaborativo.

Palabras clave: gestión de procesos, automatización, gestión del conocimiento, mejora continua, estrategia comercial.

Abstract

The professional internship was carried out at Bancolombia with the purpose of strengthening the processes of the Customer Service Models and Commercial Strategy lines. The project was structured around two components: optimizing three MuRal project processes through automation and strengthening knowledge management in the commercial area through a resource repository. An applied methodology was used, including process recognition and analysis, identification of improvement opportunities, solution development, validation, and documentation. As a result, the automations significantly reduced the execution times of product-opening validation, the usability report, and the quarterly monitoring checklist. In addition, a repository was consolidated with templates, guide presentations, content examples, prompts, graphic resources, and design tips, facilitating the consultation and reuse of the knowledge generated during the internship. The experience made it possible to apply knowledge of process management, continuous improvement, commercial strategy, and digital transformation, while strengthening analytical, communication, problem-solving, and collaborative work skills.

Keywords: process management, automation, knowledge management, continuous improvement, commercial strategy.

Introducción

La transformación de los procesos organizacionales y el aprovechamiento del conocimiento interno representan oportunidades para fortalecer la eficiencia y facilitar el desarrollo de las actividades en las empresas. En este contexto, el uso de herramientas tecnológicas y la organización de los recursos de información pueden contribuir a responder de manera más eficiente a las necesidades de los equipos y favorecer la continuidad de los procesos.

En el marco de la práctica profesional desarrollada en Bancolombia, en el equipo de Valor Continuo de Independientes e Inclusión Financiera, se participó en las líneas de Modelos de Atención al Cliente y Estrategia Comercial. El desarrollo de la práctica permitió identificar necesidades relacionadas con la ejecución de procesos y con la disponibilidad y organización de recursos de apoyo para el equipo. A partir de estas necesidades surge el presente proyecto, orientado a contribuir al fortalecimiento de ambas líneas mediante alternativas de optimización y herramientas que faciliten la gestión del conocimiento.

En este sentido, el documento presenta el proceso desarrollado durante la práctica profesional, desde la identificación de las necesidades del área hasta el desarrollo y validación de las soluciones propuestas. Asimismo, expone los principales resultados obtenidos y los aprendizajes derivados de la experiencia, evidenciando la aplicación de conocimientos propios de la Administración de Empresas en un contexto organizacional.

1 Antecedentes de la organización

Bancolombia es una entidad del sector financiero y de servicios con más de 150 años de trayectoria, cuyo propósito es "Promovemos desarrollo sostenible para lograr el bienestar de todos". Su sede principal se encuentra en Medellín, Antioquia, y cuenta con presencia en todo el territorio colombiano mediante oficinas, corresponsales bancarios y canales digitales, además de operaciones en algunos países de Latinoamérica (Bancolombia, 2025).

La organización ofrece soluciones financieras y no financieras dirigidas a personas, empresas e instituciones, permitiéndoles gestionar sus recursos, acceder a financiación y satisfacer diferentes necesidades financieras. Entre sus principales productos y servicios se encuentran cuentas de ahorro y corrientes, tarjetas, créditos, seguros, inversiones, leasing, medios de pago, soluciones digitales y servicios de tesorería y comercio exterior, complementados con soluciones que fortalecen el desarrollo de sus clientes (Grupo Bancolombia, s. f.).

Desde 2025, Bancolombia hace parte de Grupo Cibest, compañía matriz que reúne diferentes negocios y marcas como Bancolombia, Nequi, Wompi, Renting Colombia, Wenia, Bancoagrícola y BAM, con el objetivo de fortalecer la gestión estratégica y potenciar el crecimiento de sus diferentes líneas de negocio (Bancolombia, 2025).

Actualmente, Bancolombia atiende los segmentos de banca personas, banca Independientes, banca empresarial, banca corporativa, gobierno e instituciones, ofreciendo soluciones a clientes naturales, emprendedores, pequeñas, medianas y grandes empresas, así como entidades públicas y privadas. De esta manera, la organización consolida su presencia como una de las principales entidades financieras de Colombia, con una estrategia orientada al crecimiento y al fortalecimiento de su presencia en el mercado latinoamericano (Grupo Bancolombia, s. f.).

2 Justificación

La práctica profesional en Bancolombia se desarrolla con el propósito de contribuir al mejoramiento de los procesos de las líneas de Estrategia Comercial y Modelos de Atención al Cliente, mediante el análisis de sus actividades y la formulación de soluciones que respondan a necesidades identificadas durante la ejecución de la práctica. Este proyecto busca fortalecer la eficiencia de los procesos, facilitar la continuidad de las actividades y generar herramientas que aporten valor a la organización.

Como resultado del análisis realizado, se identificaron oportunidades de mejora en ambas líneas de conocimiento. En el proyecto MuRal se evidenció la necesidad de reducir la ejecución manual de actividades asociadas a la validación de apertura, la validación de usabilidad y la lista de control del seguimiento trimestral. Por su parte, en la línea de Estrategia Comercial se identificó la oportunidad de consolidar los recursos desarrollados durante la práctica para facilitar la creación de contenidos y conservar el conocimiento generado en el área.

En respuesta a estas necesidades, el proyecto contempla la automatización de los tres procesos del proyecto MuRal, acompañada de la documentación necesaria para facilitar su uso y continuidad. Asimismo, se desarrolla un repositorio de recursos que reúne plantillas, presentaciones guía, tips de diseño, prompts, recursos gráficos y ejemplos de piezas elaboradas, con el fin de apoyar la creación de nuevos contenidos y fortalecer la gestión del conocimiento del área comercial.

Para Bancolombia, estos entregables representan herramientas que contribuyen a optimizar tiempos, reducir actividades manuales, estandarizar procesos y facilitar la transferencia del conocimiento entre los equipos, favoreciendo la continuidad de las actividades una vez finalizada la práctica.

Desde la formación en Administración de Empresas, esta experiencia permite aplicar conocimientos relacionados con la gestión de procesos, la mejora continua, la estrategia comercial y los modelos de atención al cliente, mediante el análisis de necesidades organizacionales y el desarrollo de soluciones orientadas al mejoramiento de los procesos. Además, fortalece competencias como el pensamiento analítico, la planeación, la resolución de problemas, el trabajo colaborativo y la capacidad de proponer iniciativas que generen valor para la organización.

3 Objetivos

3.1 Objetivo general

Fortalecer los procesos de las líneas de Modelos de Atención al Cliente y Estrategia Comercial mediante la automatización de procesos del proyecto MuRal y el desarrollo de recursos para la gestión del conocimiento.

3.2 Objetivos específicos

1. Analizar el proceso de validación del proyecto MuRal mediante la ejecución manual de sus actividades, con el fin de comprender su funcionamiento e identificar oportunidades de mejora.
2. Desarrollar en conjunto la implementación de una solución de automatización para la validación de apertura, la validación de usabilidad y la lista de control del seguimiento trimestral del proyecto MuRal.
3. Construir un repositorio de recursos para apoyar la creación de contenidos y fortalecer la gestión del conocimiento del área comercial.
4. Documentar las herramientas y recursos desarrollados para facilitar su implementación y continuidad dentro de las Líneas de conocimiento.

4 Delimitación o alcance de la práctica

4.1. Temporal

La práctica profesional se desarrolla durante un período de seis (6) meses, comprendido entre el 26 de enero y el 25 de julio de 2026. Durante este tiempo, el proceso se desarrolla de manera progresiva, iniciando con el conocimiento de las líneas de estrategia comercial y modelos de atención al cliente, el funcionamiento del proyecto MuRal y las dinámicas del área comercial. Posteriormente, se realizan actividades de análisis, validaciones manuales e identificación de oportunidades de mejora, que sirven como base para el desarrollo de las herramientas y recursos planteados en el proyecto.

4.2. Espacial

La práctica profesional se desarrolla bajo una modalidad híbrida, realizando actividades tres (3) días a la semana en las instalaciones de Bancolombia y dos (2) días mediante trabajo remoto desde el domicilio. En ambos espacios se cuenta con las herramientas tecnológicas y los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades y el cumplimiento de los objetivos del proyecto.

4.3. Académico o conceptual

La práctica profesional permite aplicar los conocimientos adquiridos durante la formación en Administración de Empresas en áreas como la gestión de procesos, la gestión estratégica, la mejora continua, la gestión de proyectos y la transformación digital. Asimismo, fortalece habilidades de análisis, planeación, toma de decisiones, trabajo en equipo y resolución de problemas, las cuales son fundamentales para comprender los procesos de la organización, identificar oportunidades de mejora y desarrollar soluciones que contribuyan a hacer más eficientes las actividades y facilitar su continuidad.

5 Marco referencial

El proyecto se fundamenta en cuatro conceptos relacionados directamente con las actividades desarrolladas durante la práctica: gestión por procesos, mejora continua, gestión del conocimiento y transformación digital. Estos referentes permiten sustentar conceptualmente las acciones de optimización, organización del conocimiento y uso de herramientas tecnológicas abordadas durante el proyecto.}

Gestión por procesos: La gestión por procesos permite analizar las actividades organizacionales de manera estructurada e identificar oportunidades de mejora. Dumas et al. (2018) plantean la gestión de procesos de negocio como un ciclo que comprende actividades como la identificación, análisis, rediseño, automatización y monitoreo de los procesos. Este enfoque resulta pertinente para proyectos orientados a revisar y optimizar la forma en que se ejecutan las actividades organizacionales.

Mejora continua: La mejora continua se relaciona con la revisión sistemática de los procesos para identificar oportunidades y generar mejores resultados. Deming (1986) plantea un enfoque de gestión orientado a la mejora de los procesos y al aprendizaje organizacional. De manera complementaria, la norma ISO 9001:2015 incorpora el enfoque basado en procesos y el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) como elementos para gestionar y mejorar el desempeño de los procesos (International Organization for Standardization [ISO], 2015).

Gestión del conocimiento: La gestión del conocimiento permite comprender cómo el conocimiento puede ser creado, organizado y compartido dentro de las organizaciones. Nonaka y Takeuchi (1995) explican la creación de conocimiento organizacional a partir de la interacción entre conocimiento tácito y explícito. Asimismo, Anand (2022) analiza la evolución de la investigación sobre el intercambio de conocimiento en las organizaciones. Estos aportes sustentan la importancia de facilitar la disponibilidad y transferencia de recursos de conocimiento dentro de los equipos de trabajo.

Transformación digital: La transformación digital comprende cambios organizacionales asociados con el uso de tecnologías digitales. Vial (2019), a partir de una revisión de la literatura, desarrolla un marco conceptual para comprender cómo las tecnologías digitales pueden generar transformaciones en las organizaciones. De manera complementaria, Westerman et al. (2014) abordan el uso de tecnologías digitales como mecanismo para transformar las operaciones y capacidades organizacionales. Estos planteamientos proporcionan el fundamento conceptual para comprender la incorporación de herramientas tecnológicas como apoyo a la optimización de procesos.

En conjunto, estos referentes sustentan el proyecto y muestran cómo los conocimientos adquiridos durante la formación en Administración de Empresas pueden aplicarse para analizar necesidades, proponer mejoras y desarrollar soluciones que aporten valor a la organización.

6 Diseño metodológico

El proyecto se desarrolló bajo un enfoque cualitativo de carácter aplicado, debido a que el análisis se centró en comprender el funcionamiento de los procesos, identificar necesidades y oportunidades de mejora y, a partir de esta comprensión, desarrollar soluciones ajustadas a las necesidades del área.

La información utilizada para el desarrollo del proyecto se obtuvo principalmente mediante la observación directa de los procesos, la ejecución de las actividades, el diálogo con los integrantes del equipo y la revisión de los procedimientos y recursos disponibles. A partir de este proceso se identificaron actividades susceptibles de optimización y se establecieron los requerimientos necesarios para el desarrollo de las soluciones.

El proyecto tuvo un carácter descriptivo y aplicado, puesto que buscó comprender el funcionamiento de determinadas actividades dentro del contexto organizacional y utilizar ese conocimiento para proponer e implementar soluciones concretas. En este sentido, la metodología estuvo orientada a la identificación de necesidades, el desarrollo de las soluciones, su validación y la documentación de los resultados.

6.1. Etapa 1. Conocimiento y análisis de los procesos

Inicialmente se realizó el reconocimiento de las actividades desarrolladas en ambas líneas de conocimiento, con el fin de comprender su funcionamiento y el contexto en el que se ejecutaban. En el proyecto MuRal se llevaron a cabo validaciones manuales de los procesos para conocer su operación e identificar oportunidades de mejora. De igual forma, en la línea de Estrategia Comercial se analizaron las necesidades relacionadas con la elaboración de cápsulas y contenidos dirigidos al equipo comercial.

6.2. Etapa 2. Identificación de oportunidades de mejora

A partir del análisis realizado, se identificaron actividades susceptibles de optimización. En el proyecto MuRal se evidenció la oportunidad de automatizar los procesos mencionados anteriormente. En la línea de Estrategia Comercial se identificó la necesidad de consolidar en un

solo lugar los recursos desarrollados durante la práctica para facilitar la creación de nuevos contenidos.

6.3. Etapa 3. Desarrollo de las soluciones

Con base en las necesidades identificadas, se participó en el desarrollo de las automatizaciones del proyecto MuRal mediante un trabajo conjunto con una practicante de Ingeniería de Datos. Desde la práctica en Administración de Empresas se aportó al análisis de los procesos, la definición de los requerimientos funcionales, la ejecución de pruebas, la validación de resultados y la documentación del funcionamiento de las soluciones.

De manera paralela, se construyó un repositorio de recursos para el área comercial, conformado por plantillas, presentaciones guía, tips de diseño, prompts, recursos gráficos y ejemplos de cápsulas desarrollados durante la práctica.

6.4. Etapa 4. Validación de los resultados

Las soluciones implementadas fueron verificadas mediante pruebas que permitieron comprobar su funcionamiento y asegurar que respondieran a las necesidades identificadas inicialmente. Asimismo, se revisó el contenido del repositorio con el propósito de garantizar su utilidad, organización y facilidad de consulta.

6.5. Etapa 5. Documentación y entrega

Finalmente, se elaboró la documentación necesaria para facilitar el uso de las automatizaciones y del repositorio de recursos, con el fin de apoyar la transferencia del conocimiento y permitir que los equipos cuenten con una guía para su consulta y utilización.

7 Recursos disponibles

Para el desarrollo de la práctica fue necesaria la disponibilidad de recursos humanos, tecnológicos, materiales, de información y financieros, los cuales permitieron la ejecución de las actividades propuestas y el cumplimiento de los objetivos establecidos en el proyecto.

Recursos humanos: Los recursos humanos estuvieron conformados por los líderes de las líneas de Estrategia Comercial y Modelos de Atención al Cliente, quienes orientaron y supervisaron las actividades desarrolladas durante la práctica. Asimismo, se contó con el apoyo de los colaboradores pertenecientes a ambas líneas de conocimiento, quienes contribuyeron al intercambio de información y al fortalecimiento de los procesos. De igual manera, participó un practicante de Ingeniería de Datos, encargado de brindar soporte técnico en el desarrollo de las automatizaciones asociadas al proyecto MuRal. Finalmente, se contó con el acompañamiento del asesor académico de la Universidad de Antioquia, responsable del seguimiento y orientación del proceso formativo.

Recursos tecnológicos: Entre los recursos tecnológicos empleados se encuentran el computador portátil corporativo y el acceso a las plataformas y sistemas internos de Bancolombia. Además, se utilizaron herramientas de Microsoft 365, tales como Excel, PowerPoint, Teams, Outlook y SharePoint, para el desarrollo de las actividades diarias. Igualmente, se hizo uso del lenguaje SQL para la consulta y análisis de información, así como de Python para el diseño y desarrollo de automatizaciones. Como apoyo complementario, se emplearon herramientas de inteligencia artificial para la elaboración de contenidos y documentación relacionada con el proyecto.

Recursos materiales: Los recursos materiales incluyeron un puesto de trabajo ubicado en las instalaciones de Bancolombia, así como la disponibilidad de conexión a internet y equipos de oficina necesarios para el desempeño de las funciones asignadas. Adicionalmente, se dispuso de un espacio de trabajo en el domicilio para la realización de actividades bajo la modalidad de trabajo remoto.

Recursos de información: Para la ejecución de la práctica se contó con diversas fuentes de información institucional, entre las que se destacan los procedimientos internos de la organización, la documentación correspondiente al proyecto MuRal, los lineamientos definidos por el área y las bases de datos requeridas para el análisis y procesamiento de la información.

Recursos financieros: La práctica no requirió una inversión financiera adicional, dado que Bancolombia proporcionó los recursos tecnológicos, las herramientas de trabajo y los accesos necesarios para la ejecución de las actividades planteadas durante el periodo de práctica.

8 Cronograma de actividades

La ejecución del proyecto se desarrolló en cinco etapas, desde la inducción y conocimiento del área hasta el cierre, entrega y transferencia del conocimiento. La **Tabla 1** presenta las principales actividades y resultados esperados.

Tabla 1

Cronograma con etapas del proyecto

Etapas	Periodo	Actividades principales	Resultado esperado
1. Inducción y conocimiento del área	Enero - Febrero	Conocer la organización, las líneas de Estrategia Comercial y Modelos de Atención al Cliente, las herramientas de trabajo y los procesos del área. Participar en las actividades de inducción y apropiación de funciones.	Contar con una visión clara del funcionamiento del equipo, y adquirir los conocimientos necesarios para desempeñar las funciones asignadas.
2. Análisis de procesos e identificación de oportunidades	Febrero - Marzo	Realizar las validaciones manuales de los procesos del proyecto MuRal, analizar su funcionamiento e identificar oportunidades de mejora. Paralelamente, reconocer las necesidades relacionadas con la creación de contenidos para el área comercial.	Contar con un diagnóstico claro de las necesidades del área y definir las oportunidades de mejora que orientarán el desarrollo del proyecto.
3. Desarrollo de las soluciones	Marzo - Junio	Participar en el desarrollo de las automatizaciones del proyecto MuRal junto con la practicante de Ingeniería de Datos. De forma paralela, construir el repositorio de recursos para el área comercial, incorporando plantillas, presentaciones guía, tips de diseño, prompts, recursos gráficos y ejemplos de cápsulas.	Disponer de soluciones que faciliten la ejecución de actividades, reduzcan el trabajo manual y apoyen la creación de contenidos para el área comercial.
4. Validación, documentación y ajustes	Mayo - Julio	Realizar pruebas de funcionamiento, validar los resultados obtenidos, efectuar ajustes cuando sean necesarios y documentar tanto las automatizaciones como los recursos elaborados durante la práctica.	Contar con entregables organizados, validados y listos para ser utilizados por el equipo.
5. Cierre y entrega del proyecto	Julio	Consolidar los entregables, realizar la transferencia de conocimiento y presentar el informe final de práctica.	Dejar implementadas las soluciones y los recursos desarrollados, facilitando su consulta y aprovechamiento por parte del área.

Nota. Elaboración propia.

9 Resultados

Los resultados de la práctica se presentan de acuerdo con los dos componentes que conforman el proyecto. En cada uno se describen los principales aportes generados y los beneficios obtenidos para el equipo.

Optimización de los procesos del proyecto MuRal

La implementación de las automatizaciones permitió transformar tres actividades que anteriormente requerían una alta dedicación manual, logrando una reducción significativa en los tiempos de ejecución y facilitando la consulta de la información necesaria para el seguimiento de los productos. Como parte de la entrega, cada automatización quedó documentada mediante una guía escrita, un video explicativo y el procedimiento manual correspondiente como respaldo ante posibles contingencias.

La validación de apertura de productos, actividad que se realiza tres veces al día, requería entre una y dos horas diarias para completar las consultas y consolidar la información. Con la automatización, el tiempo de ejecución se redujo a entre 10 y 15 minutos, permitiendo obtener los resultados en pocos minutos y dedicar ese tiempo a otras actividades del equipo.

En el caso del informe de usabilidad, elaborado de forma quincenal, anteriormente era necesario ejecutar consultas independientes para cada producto y consolidar manualmente la información correspondiente al período consultado. Con la automatización, el proceso genera la información consolidada del período requerido en una sola ejecución, facilitando el seguimiento de los resultados, reduciendo el riesgo de errores en la consolidación y disminuyendo el tiempo de elaboración de aproximadamente una hora a cerca de diez minutos.

Por su parte, la lista de control del seguimiento trimestral, que anteriormente podía tardar alrededor de una hora y treinta minutos, ahora puede ejecutarse en aproximadamente tres minutos, permitiendo consultar la totalidad de los registros de forma automática y agilizando considerablemente el seguimiento realizado por el equipo.

En conjunto, estas mejoras permitieron simplificar la ejecución de actividades que anteriormente dependían de procesos manuales, optimizar el uso del tiempo, facilitar el acceso a la información y dejar documentadas las soluciones implementadas para favorecer su consulta, mantenimiento y uso por parte de futuros integrantes del equipo.

Tabla 2*Comparación de los tiempos de ejecución antes y después de la automatización*

Proceso	Antes	Después
Validación de apertura	1 a 2 horas diarias	10 a 15 minutos diarios
Informe de usabilidad	~1 hora quincenal	~10 minutos quincenal
Lista de control trimestral	~1 h 30 min	~3 minutos

*Nota. Elaboración propia***Fortalecimiento de la gestión del conocimiento del área comercial**

Como parte de los resultados de la práctica, se organizó en un solo lugar el material de apoyo utilizado para la elaboración de cápsulas y contenidos del área comercial. Esto permite que cualquier integrante del equipo encuentre fácilmente los recursos necesarios sin tener que conocer previamente dónde se encuentra cada uno o depender de la orientación de otra persona.

El repositorio reúne los enlaces oficiales a las herramientas de marca de Bancolombia, un banco con más de 100 plantillas, ejemplos de contenidos elaborados durante la práctica, prompts para la creación de historietas e imágenes mediante inteligencia artificial, tips de diseño y otros recursos de apoyo.

Contar con esta información organizada facilita la elaboración de nuevos contenidos, reduce el tiempo de búsqueda y hace más sencillo el proceso de adaptación para futuros practicantes o colaboradores, quienes podrán acceder desde el inicio a los recursos necesarios para desarrollar sus actividades.

10 Conclusiones

La práctica profesional en Bancolombia representó una experiencia de aprendizaje que permitió integrar los conocimientos adquiridos durante la formación en Administración de Empresas con los desafíos de un entorno organizacional real. Más allá de los resultados obtenidos, esta experiencia brindó la oportunidad de comprender cómo el análisis de los procesos, la identificación de oportunidades de mejora y el trabajo colaborativo pueden generar soluciones que aportan valor a una organización.

Durante el desarrollo del proyecto fue posible fortalecer competencias como el pensamiento analítico, la resolución de problemas, la comunicación, el trabajo en equipo y la capacidad para transformar necesidades del área en propuestas de mejora. Asimismo, la participación en iniciativas de automatización permitió ampliar los conocimientos en herramientas como SQL y adquirir bases en Python, comprendiendo cómo la tecnología puede convertirse en un apoyo para optimizar procesos cuando se combina con el conocimiento del negocio.

De igual forma, la elaboración de recursos para el área comercial fortaleció la capacidad de comunicar información de manera clara, sencilla y visual, facilitando que otras personas comprendieran rápidamente conceptos y procedimientos. Esta experiencia reafirmó la importancia de adaptar la comunicación a las necesidades de los diferentes usuarios y de generar herramientas que faciliten el aprendizaje dentro de las organizaciones.

Finalmente, uno de los aspectos más valiosos de la práctica fue el acompañamiento recibido por parte del equipo de trabajo. El ambiente de confianza, la disposición para compartir conocimientos y la apertura para proponer nuevas ideas hicieron posible asumir retos que impulsaron un crecimiento tanto profesional como personal. Esta experiencia permitió confirmar la importancia de mantener una actitud de aprendizaje continuo, iniciativa y compromiso, competencias que serán fundamentales para el desarrollo de la vida profesional.

Referencias

- Anand, A. (2022). Knowledge sharing in organization: Reviewing the foundations of the field and current themes using bibliometrics. *Knowledge and Process Management*, 29 (3), 270–283. <https://doi.org/10.1002/kpm.1720>
- Bancolombia. (2025, 16 de mayo). *Grupo Cibest marca un nuevo comienzo para Bancolombia y sus marcas*. <https://www.bancolombia.com/acerca-de/sala-prensa/noticias/resultados-corporativos/grupo-cibest-nueva-matriz-bancolombia>
- Bancolombia. (2026, 4 de mayo). *Grupo Cibest acelera su consolidación regional*. <https://www.bancolombia.com/acerca-de/sala-prensa/noticias/resultados-corporativos/estrategia-de-inversion-regional-cibest-2026>
- Deming, W. E. (1986). *Out of the crisis*. Massachusetts Institute of Technology, Center for Advanced Engineering Study.
- Dumas, M., La Rosa, M., Mendling, J., & Reijers, H. A. (2018). *Fundamentals of business process management* (2nd ed.). Springer. <https://doi.org/10.1007/978-3-662-56509-4>
- Grupo Bancolombia. (s. f.). *Estructura organizacional*. <https://www.grupobancolombia.com/corporativo/gobierno-corporativo/estructura>
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. (2015). *NTC-ISO 9001:2015: Sistemas de gestión de la calidad: Requisitos*.
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). *The knowledge-creating company: How Japanese companies create the dynamics of innovation*. Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/oso/9780195092691.001.0001>
- Vial, G. (2019). Understanding digital transformation: A review and a research agenda. *The Journal of Strategic Information Systems*, 28 (2), 118–144. <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2019.01.003>
- Westerman, G., Bonnet, D., & McAfee, A. (2014). *Leading digital: Turning technology into business transformation*. Harvard Business Review Press.